TEXTO OFICIAL DEL BOE

Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

BOE-A-2023-13538
Última actualización en el BOE: 2025-12-20
Recopilado por Coposita el 2026-11-12

Cómo usar este PDF

- El índice dice en qué página empieza cada título y capítulo; pulsa una línea para ir allí. El panel lateral de tu lector tiene los mismos marcadores.
- Arriba, en cada página, ves en qué título y capítulo estás.
- Cada artículo va en su bloque, con la numeración destacada.
- El texto es el del BOE, sin alterar. Comprueba siempre la versión vigente en el BOE.

La citan: 1 programa de oposición de Coposita

Versión oficial: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-13538

Índice

PREÁMBULO · I 4

TÍTULO PRELIMINAR 10

Disposiciones generales 10

TÍTULO I · El Sistema Público de Servicios Sociales 13

CAPÍTULO I · Concepto, contenido y principios rectores 13

CAPÍTULO II · Competencias de las Administraciones públicas 13

CAPÍTULO III · Organización funcional 17

CAPÍTULO IV · Organización territorial 18

TÍTULO II · Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales 19

CAPÍTULO I · Naturaleza, clases y garantía jurídica de las prestaciones 19

CAPÍTULO II · Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales 19

TÍTULO III · Profesionales, sistemas de información, registros e instrumentos técnicos en el ámbito de los servicios sociales 22

CAPÍTULO I · Profesionales de los servicios sociales 22

CAPÍTULO II · Sistema de información y registros 23

Sección 1.ª Sistema de Información 23

Sección 2.ª Registros 25

CAPÍTULO III · Instrumentos técnicos de los servicios sociales 25

TÍTULO IV · Planificación de los servicios sociales, ordenación y participación 28

CAPÍTULO I · Planificación de los servicios sociales 28

CAPÍTULO II · Centros y Servicios de Atención Social 30

CAPÍTULO III · Ordenación de la actividad de los centros y servicios de atención social 31

CAPÍTULO IV · Participación 33

TÍTULO V · Provisión de los servicios sociales 34

CAPÍTULO I · Formas de provisión 34

CAPÍTULO II · Concierto social 35

TÍTULO VI · Calidad, transparencia, inspección y formación 36

CAPÍTULO I · Calidad, evaluación y transparencia de los servicios sociales 36

Sección 1.a Calidad y evaluación 36

Sección 2.a Transparencia 37

CAPÍTULO II · Función inspectora 37

CAPÍTULO III · Innovación y formación en servicios sociales 39

TÍTULO VII · Financiación del Sistema Público de Servicios Sociales 40

TÍTULO VIII · Régimen sancionador 42

CAPÍTULO I · Infracciones 42

Sección 1.a Disposiciones Generales 42

Sección 2.a Infracciones en el ejercicio de la actividad de Centros y Servicios de Atención Social 43
Sección 3.a Infracciones de los usuarios de centros y servicios y beneficiarios de las prestaciones 45
CAPÍTULO II · Sanciones 45
Sección 2.a Disposiciones comunes 46
CAPÍTULO III · Régimen sancionador 47
Disposición adicional primera. Integración de prestaciones del Sistema de Seguridad Social. 49
Disposición adicional segunda. Prestación de servicios de Atención Social Especializada por los municipios. 49
Disposición adicional tercera. Regulación de las ayudas económicas de emergencia. 49
Disposición transitoria primera. Traslado de la Historia Social Única. 49
Disposición transitoria cuarta. Procedimiento de autorización en tramitación. 50
Disposición transitoria quinta. Normativa reglamentaria de aplicación transitoria. 50
Disposición transitoria sexta. Adaptación de los sistemas de información para su interoperabilidad. 50
Disposición derogatoria única. Derogación normativa. 50
Disposición final primera. Habilitación de desarrollo normativo. 50
Disposición final segunda. Entrada en vigor. 50

Incluye las correciones de errores publicadas en BOCM núm 9 de 11 de enero de 2023. Ref. BOCM-m-2023-90007 y núm. 10 de 12 de enero de 2023. Ref. BOCM-m-2023-90009

LA PRESIDENTA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Hago saber que la Asamblea de Madrid ha aprobado la siguiente Ley, que yo, en nombre del Rey, promulgo.

PREÁMBULO

I

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

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

En estos años, la sociedad madrileña ha vivido un proceso de transformación que ha modificado de manera notable –y continúa haciéndolo– su fisonomía y su estructura. La Comunidad de Madrid experimenta un proceso de envejecimiento poblacional al que no resultan ajenos el resto de España ni los países de nuestro entorno. La reducción de la natalidad es cada vez más significativa y se produce sobre cifras de partida cada vez más bajas. Por otra parte, quizá 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, con las de Eurostat, que sitúan a la Comunidad de Madrid como una de las pocas regiones, no solo de España, sino de toda Europa, que va a ver incrementada su población en más de un 20 por ciento en las próximas décadas. Circunstancias como estas han propiciado 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, la atención de situaciones de dependencia, y también para mejorar los apoyos a la conciliación familiar y al impulso de la natalidad.

Se trata solo de algunos 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.

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

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

Ahora es necesario incorporar a la legislación de la Comunidad de Madrid el derecho a la atención social, configurar un verdadero sistema público integrado de servicios sociales capaz de garantizar el ejercicio efectivo de este derecho, potenciar la calidad de una atención guiada por el bienestar de las personas, dotar de instrumentos de trabajo adecuados y eficaces a quienes desarrollan su actividad profesional en este terreno y articular los distintos sistemas de protección social. Es también el momento de impulsar la gestión del conocimiento, facilitar un despliegue equilibrado de los recursos

en el territorio, definir fórmulas seguras y estables para la colaboración pública y privada, tanto de las entidades del Tercer Sector, clave en el desarrollo de los servicios sociales, como de las empresas mercantiles en el marco del sistema público, estimular la participación, integrar en la regulación del sistema la ordenación de los centros y servicios de atención social y delimitar las responsabilidades de los diferentes participantes en el mismo.

El centro de esta nueva ley lo constituyen las personas y también las familias. Resulta fundamental la protección y defensa de la familia como pilar de la sociedad, primera red de apoyo para las personas y espacio de formación y transmisión de valores. Es insustituible el papel de las familias en la conformación satisfactoria de la personalidad y la convivencia social.

Es necesario remover los obstáculos para que todos los niños puedan crecer en el seno de una familia, incentivando la conciliación con medidas de horario escolar que permitan una mayor convivencia entre padres e hijos o facilitando el acceso de las familias a las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar las condiciones de vida, trabajo e integración social, por ejemplo, con el uso correcto de internet. Asimismo, mediante el impulso a la desinstitucionalización de los menores, tarea que ha venido reforzando la Comunidad de Madrid. Esta es la idea que inspira la nueva legislación sobre derechos, garantías y protección integral de la infancia y la adolescencia de la Comunidad de Madrid. Medidas como la prestación universal por hijo, el apoyo de la estabilidad familiar, ayudas para superar la crisis, o el impulso de políticas de apoyo a familias que se hagan cargo de la atención de sus mayores serán esenciales en los próximos años.

Esta nueva regulación de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid, enfocada en las personas y las familias, se apoya en los principios fundamentales de la defensa de la dignidad, la universalidad, la igualdad y la 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 a lo largo de su ciclo vital, de manera que se pueda ofrecer a cada una de ellas la atención singular e integral que requiera, mediante un modelo de atención que promueva el carácter preventivo.

El nuevo modelo de atención se articula a partir de la noción de derecho subjetivo, en su concepción clásica, que reconoce a los madrileños, de manera personal e individual, la posibilidad de su ejercicio y reclamación. Este derecho subjetivo que presenta una doble vertiente: de acceso universal al Sistema Público de Servicios Sociales, por una parte, que establezca con precisión las garantías y las condiciones de acceso al conjunto de las prestaciones, y que permita, por otra, conformar un catálogo de prestaciones que contemple aquellas que son obligadas e incondicionales, al tiempo que define los estándares de calidad irrenunciables y comunes en toda nuestra Comunidad de Madrid.

II

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

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

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

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

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

Entre los objetivos de los numerosos acuerdos y declaraciones institucionales existentes destacan algunos tan esenciales como el fin de la pobreza, la erradicación del hambre, la promoción de la salud y la educación, el logro de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres y la reducción de las desigualdades entre países y dentro de ellos.

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

III

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

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

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

En el nivel estatal, se han 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; también merece mención especial la Ley 43/2015, 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social por la importancia cuantitativa y cualitativa de la colaboración de las entidades del Tercer Sector en la prestación de servicios sociales; y más recientemente, el Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo, por el que se establece el ingreso mínimo vital, o la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, entre otras disposiciones.

En la Comunidad de Madrid, deben mencionarse la Ley 5/2005, de 20 de, diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid; la Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid; la Ley 3/2011, de 22 de marzo, por la que se establece y regula una red de apoyo a la mujer embarazada; la Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid 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 se completa con la mención a los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local, en la redacción de los mismos introducida por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local y el Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género, que establecen el marco competencial de los municipios y le atribuyen, en particular, la competencia para la realización de la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación de riesgo de exclusión social.

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

IV

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

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

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

La presente ley introduce, como ya se ha adelantado, un catálogo de prestaciones que comprenderá aquellas que se corresponden con derechos subjetivos, así como otras prestaciones del sistema público.

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

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

La ley presta atención particular a todos los elementos que componen el sistema: en primer lugar, a las personas que trabajan en él, puesto que aportan el valor fundamental en los servicios sociales, una de cuyas características esenciales consiste en la prestación de servicios a personas por personas. El reconocimiento profesional, la formación y la dotación de nuevos instrumentos de trabajo han de impulsar la calidad de su acción. También atiende a los sistemas de información y comunicación, con la extensión de los medios telemáticos y de administración electrónica, que constituyen una fuente imprescindible de conocimiento, y que deben orientarse a liberar de carga administrativa a profesionales y permitir una acción más 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, que deberá prestar atención, de manera especial, a los aspectos técnicos de la prestación de los servicios con el fin de asegurar su calidad. Asimismo, deberá garantizar una cobertura adecuada de sus costes a lo largo de su periodo de vigencia, con esta misma finalidad. De esta manera, mediante 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 la organización territorial y funcional de los centros y servicios de atención social y los vincula con la garantía de calidad en la prestación. Así, se recogen los aspectos de ordenación e inspección de los centros y servicios, hasta ahora regulados por la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, con objeto de reunir en un solo texto normativo las distintas facetas de la ordenación de los servicios sociales.

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

V

En la elaboración de la presente ley se han tenido en cuenta, en sus diferentes previsiones, los principios de buena regulación contemplados en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, es decir, los referidos a necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia, de lo que se ha dado cuenta a lo largo de la exposición de motivos.

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

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

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

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

El ámbito de aplicación se extiende a las Administraciones públicas que operan en el campo de los servicios sociales en territorio de la Comunidad de Madrid, así como a las entidades privadas de diferente naturaleza, lo hagan o no en colaboración con el sector público.

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

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

El título II regula, en dos capítulos, las prestaciones de servicios sociales del sistema público, con especial atención en la garantía jurídica de las prestaciones. Como instrumentos imprescindibles para el cumplimiento de este objetivo, regula del Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales y la Cartera de Servicios de la Comunidad de Madrid.

El título III se ocupa de los profesionales, los diferentes sistemas de información y los registros, y de los instrumentos técnicos en el ámbito de los servicios sociales. La inclusión por primera vez en la ley de servicios sociales, de un catálogo de derechos y deberes de los profesionales supone el reconocimiento de su importancia nuclear en el Sistema Público de Servicios Sociales. Junto a ellos, los sistemas de información de servicios sociales adquieren una vital relevancia para la mejora de la gestión, más ágil y más segura, de los derechos de los usuarios. Sistemas de información 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. Además, regula por primera vez, en una norma con rango de ley, el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social y el Registro Único de Usuarios.

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

El título IV está dedicado a la planificación de los servicios, donde parte de dos instrumentos fundamentales, el Plan Director de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, esencial en la definición de objetivos y líneas de actuación del Sistema Público de Servicios Sociales y su despliegue, y el mapa de servicios sociales, donde se establece la organización de este sistema, tanto a nivel territorial como funcional. Además, se regulan los centros y servicios de atención social, así como las condiciones materiales y funcionales de los mismos y se ordena su actividad, estableciendo la comunicación, la autorización y la acreditación administrativa como procedimientos idóneos para el inicio o modificación de la actividad de un servicio o centro de atención social de titularidad pública o privada, y la prestación de servicios, cada una de ellas en los supuestos previstos.

Por último, conviene destacar dos aspectos que contribuyen de manera significativa al cumplimiento del objetivo de fomentar la participación ciudadana en el ámbito de los servicios sociales. Estos son, por una parte, el impulso del voluntariado y, por otra, la creación del Consejo de Servicios Sociales, en su función de órgano de carácter consultivo y participativo, que refuerza la labor de asesoramiento a la Comunidad de Madrid para la toma de decisiones en materia de servicios sociales y unifica los órganos de participación de carácter general.

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. 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. Esta ley parte de la idea de que la calidad de los servicios sociales debe constituir un principio y un objetivo prioritario del Sistema Público de Servicios Sociales, así como un derecho de los perceptores de dichos servicios. Un sistema de servicios sociales solo puede mejorar si dispone de unos estándares y criterios de calidad definidos, con unos objetivos claros que sean objeto de una evaluación rigurosa que

permita avanzar en el diseño y orientación de los servicios sociales y ajustar la adecuación de los mismos. Para ello se establece, por una parte, la previsión de que el plan de calidad de los servicios sociales esté alineado con el Plan Director de los Servicios Sociales y, por otra, que la Cartera de Servicios defina y concrete los elementos de evaluación para cada prestación. La sección segunda, establece las exigencias de transparencia y publicidad en la actuación de las entidades públicas o privadas, con o sin ánimo de lucro, que se encuentren integradas en el Sistema Público de Servicios Sociales.

El título VII trata sobre la financiación del sistema, describe los recursos de los que se nutre, establece las responsabilidades de las respectivas Administraciones públicas y contempla fórmulas de colaboración privada en este terreno, incluido el mecenazgo.

El título VIII, y último, versa sobre el régimen sancionador, estableciendo, además de las disposiciones generales, la tipificación, en secciones diferentes, de las infracciones cometidas en centros y servicios de atención social por los titulares o empleados de los mismos, así como las cometidas por los usuarios de centros y servicios y beneficiarias de las prestaciones. Junto a las infracciones, se dedica un segundo capítulo al establecimiento de las sanciones y, por último, el correspondiente al procedimiento sancionador.

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

Las disposiciones transitorias tratan sobre el traslado y conservación de la Historia Social Única, la validez de la inscripción registral a efectos de la contratación y el concierto social de programas o servicios, así como del régimen transitorio para las autorizaciones realizadas y en proceso de autorización, la integración de sistemas de información y, en general, 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 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.

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, a 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 públicas en el territorio de la Comunidad de Madrid, así como sus entidades públicas vinculadas o dependientes.

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

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

a) Los derechos y deberes de los usuarios y los profesionales.

b) El Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social, el Registro de Directores de Centros de Atención Social y el Registro Único de Usuarios.

c) La ordenación de la actividad de los centros y servicios de atención social.

d) La función inspectora y el régimen sancionador.

Redactado conforme a la correción de errores publicada en BOCM núm 9 de 11 de enero de 2023. Ref. BOCM-m-2023-90007

Artículo 3 Derecho subjetivo de acceso a los servicios sociales.

El acceso a las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales reconocidas en la presente ley se configura como derecho subjetivo, de acuerdo con los requisitos establecidos en la misma, en su desarrollo reglamentario y, en lo que resulte procedente, en la normativa en vigor en materia de servicios sociales.

Artículo 4 Titulares.

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

a) Las personas con vecindad administrativa en la Comunidad de Madrid.

b) Los españoles en el exterior cuya última vecindad administrativa haya tenido lugar en la Comunidad de Madrid, y sus descendientes, de acuerdo con lo dispuesto en el 7.3 del Estatuto de Autonomía, siempre que se encuentren temporalmente en el territorio de la Comunidad de Madrid o en los casos en que la atención social permita o facilite su retorno definitivo.

c) Las personas establecidas en Madrid que hayan solicitado o tengan reconocida la condición de refugiadas, así como el derecho a la protección subsidiaria, en los términos establecidos por los tratados internacionales y la legislación en materia de extranjería.

d) Los menores de edad que se encuentren en la Comunidad de Madrid durante el tiempo que dure su estancia, siempre que no disfruten de la cobertura dispensada por el sistema de servicios sociales de otra comunidad autónoma, en el marco de la Convención sobre los Derechos del Niño.

e) Las personas no incluidas en los apartados anteriores que se encuentren en situación de urgencia o emergencia social, podrán acceder a prestaciones que atiendan estas 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 el nivel de Atención Social Primaria.

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

Artículo 5 Derechos de los usuarios.

1. Toda persona que acceda al Sistema Público de Servicios Sociales tiene derecho a:

a) Recibir una información suficiente y veraz, en términos comprensibles, y universalmente accesible, 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 manera 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 plan 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 de forma universal 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, en los términos legalmente establecidos, así como mantener su continuidad siempre que persistan las condiciones que originaron su concesión. En ningún caso podrá establecerse una intervención o ingreso en centro sin la voluntad del usuario y que suponga privación o restricción de la libertad individual salvo en los casos y con las formas previstas en la ley.

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

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

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

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

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

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

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

c) Preservar la intimidad personal y familiar.

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

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 las normas de convivencia y funcionamiento establecidas, que no podrán afectar negativamente al desarrollo de su vida personal y social, sin perjuicio de lo dispuesto, cuando proceda, por la autoridad judicial respecto de las personas con discapacidad con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica y menores de edad con medidas judiciales o de protección.

h) No ser sometidas a restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción facultativa ni supervisión. Cuando exista un riesgo evidente para la seguridad de los usuarios u otras personas y resulte necesaria la adopción de medidas urgentes de esta naturaleza, estas deberán recibir validación facultativa en el plazo más breve posible y, en todo caso, inferior a 24 horas. Las actuaciones se motivarán por escrito y tendrán constancia formal en la Historia Social Única de los usuarios, de acuerdo con lo que se establezca por vía reglamentaria.

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

Redactado conforme a la correción de errores publicada en BOCM núm 9 de 11 de enero de 2023. Ref. BOCM-m-2023-90007

Artículo 6 Deberes de los usuarios.

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

a) Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales y familiares, sociales y económicas, cuando el conocimiento de estas sea indispensable para una adecuada intervención social y el otorgamiento de prestaciones, así como comunicar a la Administración las variaciones en las mismas. No existirá obligación de aportar información,

datos o documentos que obren en poder de la Administración solicitante o que esta pueda obtener por los medios previstos legalmente.

b) Respetar la dignidad y los derechos del resto de usuarios y profesionales de los centros y servicios, así como observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración.

c) Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones, centros y servicios sociales.

d) Acudir a las entrevistas con los profesionales de los servicios sociales y comprometerse a participar de manera activa en las iniciativas orientadas a la autonomía personal, prevención de la dependencia, inserción social y mejora de la calidad de vida propuestas por ellos.

e) Destinar las prestaciones recibidas a la finalidad para la 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 de carácter universal que consiste en una red integrada de recursos, programas, prestaciones y equipamientos de atención social, de responsabilidad y control público, ejercidos por las Administraciones autonómica y local.

2. Tiene como función principal asegurar a las personas el derecho a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida.

3. La finalidad del Sistema 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 de atención frente a las necesidades sociales originadas por situaciones de vulnerabilidad, exclusión, desprotección, desamparo, dependencia, urgencia o emergencia social.

4. 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, equidad, no discriminación, singularidad y solidaridad, así como por los principios de responsabilidad pública e institucional, calidad, planificación y evaluación, eficacia y eficiencia social, concurrencia y coordinación, accesibilidad universal, interdisciplinariedad, atención centrada en la persona, 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 y desarrollo personal, integración familiar y social, proporcionalidad y necesidad, atención individualizada, integral y continuada, equidad territorial, proximidad, enfoque comunitario y participación.

CAPÍTULO II · Competencias de las Administraciones públicas

Artículo 9 Disposición general.

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

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

Son competencias de la Administración de la Comunidad de Madrid:

1. La planificación y desarrollo de una política de servicios sociales y atención social. Le corresponde, en particular:

a) El diseño de criterios generales y la propuesta de modelos de intervención para la prestación de los servicios de atención social primaria y de atención social especializada, en colaboración con las entidades locales, sin perjuicio de las competencias propias de estas en materia de atención social primaria.

b) La cooperación para el desarrollo de la atención social primaria, contribuyendo a la financiación de la red básica de servicios sociales conforme a criterios objetivos, que tomarán en consideración el tamaño de los municipios, la población en situación de dependencia, exclusión o vulnerabilidad, el nivel de renta y otros similares, consensuados previamente por la Comunidad de Madrid y las asociaciones representativas de los municipios.

c) La elaboración y aprobación del Plan Director de Servicios Sociales.

d) La elaboración y aplicación del Catálogo de Prestaciones y la Cartera de Servicios del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

e) La elaboración y aprobación del Mapa de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

f) La elaboración y, en su caso, aprobación de los instrumentos técnicos comunes de intervención social, en particular la Historia Social Única y Tarjeta Social.

2. La provisión y prestación de los servicios de atención especializada.

3. La planificación y la atención, en colaboración con las entidades locales, en las situaciones de urgencia y emergencia social.

A los efectos de esta ley, se consideran situaciones de emergencia social los accidentes, estragos, catástrofes, pandemias o cualquier otra circunstancia susceptible de causar graves daños a la población, que puedan producir estados de vulnerabilidad y desprotección social sobrevenidas e inesperadas a un grupo de personas, de conformidad con la normativa sobre protección de la seguridad ciudadana, protección civil y gestión de las emergencias que sea aplicable.

Se considera urgencia social la situación de carácter excepcional o extraordinario, o de agravamiento de las circunstancias personales o familiares, con incidencia en las condiciones de vulnerabilidad, que requiera una respuesta inmediata por parte del Sistema Público de Servicios Sociales.

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

5. La determinación de precios públicos de referencia para la prestación de servicios, la aprobación de las tarifas de servicios, cuando proceda, en el ámbito del Sistema Público de Servicios Sociales, así como la fijación de importes y condiciones de la participación de los usuarios en la financiación de los servicios, en los casos en los que así se prevea.

6. La creación, regulación y mantenimiento de los registros contemplados en esta ley y en la legislación sectorial correspondiente.

7. 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.

8. 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.

9. La promoción de los procedimientos para la resolución de conflictos en el terreno de la atención social, como el recogido en la Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid, sin perjuicio de la acción de las entidades locales en esta misma materia en su ámbito territorial.

10. 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.

Redactado conforme a la correción de errores publicada en BOCM núm 9 de 11 de enero de 2023. Ref. BOCM-m-2023-90007 y núm. 10 de 12 de enero de 2023. Ref. BOCM-m-2023-90009

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 y en la normativa reguladora del régimen local.

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) La gestión de los equipamientos para la atención social especializada de titularidad municipal, así como la de aquellos del mismo nivel y de titularidad autonómica que se acuerden, en función del principio de territorialidad y subsidiariedad.

e) La concesión de prestaciones económicas individuales de urgencia y emergencia social y de ayudas económicas temporales que tengan por objeto la integración personal.

f) El apoyo a las entidades del Tercer Sector de Acción Social en su ámbito territorial.

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

h) La creación e impulso de los consejos locales de servicios sociales.

i) La colaboración en las funciones de inspección y control de la calidad.

j) La coordinación de actuaciones con las entidades, con o sin ánimo de lucro, que realicen servicios sociales en el municipio.

k) Las competencias atribuidas a la Administración local en la normativa sectorial de servicios sociales o que se le sean atribuidas por disposición legal o reglamentaria.

2. Con el fin de alcanzar una mayor eficacia y rentabilidad social de los recursos disponibles, las competencias enumeradas en el apartado precedente se ejercerán por los municipios, por sí mismos o asociados, o a través de las fórmulas de colaboración interadministrativa previstas en la legislación sobre régimen local. La asociación de municipios no podrá condicionar la distribución territorial de servicios sociales aprobada reglamentariamente.

3. Los municipios podrán establecer recursos de atención social especializada de titularidad municipal cuando, atendiendo al número de habitantes o 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 y la legislación sectorial reguladora del servicio de atención social especializada, en su caso. La entidad local deberá formular una propuesta a la Comunidad de Madrid con esta finalidad. En los casos en que la competencia municipal venga determinada directamente por la ley, bastará la comunicación a la Comunidad de Madrid del establecimiento del recurso.

4. Dicha propuesta será estudiada por la Comunidad de Madrid en un plazo máximo de seis meses y ambas partes acordarán, caso de considerarse viable, los términos en los que se articulará administrativa y, en su caso, 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.

Redactado conforme a la correción de errores publicada en BOCM núm 9 de 11 de enero de 2023. Ref. BOCM-m-2023-90007

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 contemplados 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. Para tal fin, se podrán elaborar protocolos de derivación entre la atención social y el resto de los sistemas públicos de protección social.

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 Única y la integración de Tarjeta Social e impulsará los existentes.

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. Su gestión se realizará de acuerdo con lo previsto en la normativa reguladora del Régimen Local.

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. Atención inmediata a personas en situación de riesgo o exclusión social y 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 en situaciones de urgencia y emergencia social.

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 social realizada.

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.

Redactado conforme a la correción de errores publicada en BOCM núm 9 de 11 de enero de 2023. Ref. BOCM-m-2023-90007

Artículo 16 Profesional de referencia.

1. El centro de servicios sociales asignará un profesional que servirá de referencia para los usuarios, familia o grupo, según la etapa del proceso de atención, con la finalidad de dar coherencia al itinerario de intervenciones y garantizar el acceso a los diferentes servicios y prestaciones que necesite a nivel individual o familiar.

2. El profesional de referencia de acceso a los servicios sociales de atención primaria será el trabajador social encargado de realizar la valoración y primer diagnóstico de la situación social y elevar la propuesta inicial de las prestaciones indicadas al equipo pluridisciplinar del centro de servicios sociales.

3. El profesional de referencia de intervención social se responsabilizará del seguimiento del plan personalizado y de la atención social durante las siguientes etapas, si las hubiera, así como del referido a la Historia Social Única de cada persona usuaria que le sea asignada.

Artículo 17 Equipos profesionales.

Los equipos profesionales constituyen el elemento central de intervención del Sistema Público de Servicios Sociales y tienen el cometido de llevar a cabo y procurar el acceso a las diferentes medidas de apoyo que procedan y que requiera cada persona, familia o grupo, asegurando su integralidad y su correcta aplicación.

Artículo 18 Atención Social Especializada.

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

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

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

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

Artículo 19 Funciones de la Atención Social Especializada.

Corresponden al nivel de Atención Social Especializada las siguientes funciones:

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

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

c) Gestionar y equipar los centros y servicios que proporcionan prestaciones especializadas a personas y grupos.

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

CAPÍTULO IV · Organización territorial

Artículo 20 Previsión general.

Los Servicios de Atención Social Primaria y Especializada se configurarán a través de una distribución territorial equilibrada, con el objeto de facilitar la accesibilidad universal 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.

El Consejo de Gobierno, 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 son accesibles en las condiciones y términos previstos para cada una de ellas en esta ley y en su normativa específica.

2. Se orientan 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 persona o grupo.

5. El reconocimiento de las prestaciones incluidas en el Catálogo y la Cartera de servicios a las personas usuarias se determinará a partir de la actuación del profesional de referencia y los equipos profesionales, que realizarán la valoración y el diagnóstico de la situación o necesidad social y la propuesta de las prestaciones indicadas. Se garantizará el acceso a las mismas en condiciones de igualdad.

6. La concesión y mantenimiento de las prestaciones podrá condicionarse, en su caso, a la colaboración activa de los usuarios en la intervención o en el proceso de integración social, o su participación en la financiación.

Artículo 23 Prestaciones garantizadas y condicionadas.

1. Son prestaciones garantizadas las que así se señalan de manera expresa en esta ley o en otras de carácter sectorial.

2. Las prestaciones garantizadas constituyen un derecho subjetivo del usuario o beneficiario en los términos y con los requisitos establecidos para su concesión. El Gobierno de la Comunidad de Madrid garantizará su provisión adecuada y suficiente en el Proyecto de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid.

3. Son prestaciones condicionadas las que están sujetas para su concesión a la disponibilidad de recursos y a los criterios de prioridad en la asignación que objetivamente se establezcan y de acuerdo con el principio de igualdad.

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, residencial y de día, las ayudas instrumentales y la asistencia tecnológica.

2. Las prestaciones de servicio pueden ser gratuitas o con aportación del usuario, en los términos establecidos en la normativa reguladora de cada prestación.

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

4. Las prestaciones económicas tienen un carácter instrumental, como medio para garantizar mínimos de subsistencia o apoyo en situaciones de urgencia o emergencia sobrevenidas a las personas, para favorecer su autonomía personal e inclusión social.

CAPÍTULO II · Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales

Artículo 25 Disposiciones generales.

1. El Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales es el instrumento mediante el que se determina el conjunto de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales. Su objeto es delimitar el marco de estas y asegurar estándares comunes de realización y garantía de homogeneidad para todos los usuarios. Su contenido queda definido en la presente Ley. Su actualización o modificación se realizará mediante norma con rango de ley.

2. La Cartera de Servicios es un instrumento vinculado al Catálogo de Prestaciones, por el que se regula el contenido y alcance de las prestaciones establecidas en este. La consejería competente en materia de servicios sociales aprobará la Cartera de Servicios mediante orden de su titular, atendiendo al marco establecido para las diferentes prestaciones por esta ley o su normativa de referencia respectiva.

3. La Cartera de Servicios, contendrá, al menos:

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

b) En el caso de las prestaciones económicas, incluirá su definición, objetivos, importe o forma de cálculo, 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, las causas de su pérdida o extinción y los criterios de reintegro de cantidades indebidamente percibidas.

4. La consejería competente en materia de servicios sociales velará por la coherencia entre el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales y su Cartera de Servicios, 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 incluye 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 y aceptación de los usuarios y tras un diagnóstico social, integrado por acciones y acompañamiento orientados a fomentar la inclusión personal, social, educativa y laboral, así como la promoción de la autonomía.

c) La atención inmediata en situaciones de urgencia o emergencia social.

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

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

f) El seguimiento y la supervisión de adopciones.

g) Los puntos de encuentro familiar.

h) El servicio de apoyo a personas adultas para el ejercicio de su capacidad jurídica.

i) La protección de las víctimas de violencia de género o trata, así como, en su caso, de su unidad de convivencia.

j) El reconocimiento de las situaciones de discapacidad y dependencia, determinando su tipo y grado, a lo largo de todas las etapas de la vida.

k) La atención temprana dirigida a niños de 0 a 6 años, que comprenderá 8 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) El apoyo psicosocial y la atención psicoeducativa de la infancia y la familia.

ñ) El acompañamiento psicosocial para la integración de las personas adultas con discapacidad o situación de vulnerabilidad derivada de enfermedad mental.

2. El Catálogo establece las siguientes prestaciones de servicio condicionadas, sin perjuicio de otras prestaciones condicionadas complementarias que excepcionalmente se recojan en la Cartera de Servicios:

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 incluye las siguientes prestaciones económicas garantizadas, en los términos establecidos normativamente:

a) Renta Mínima de Inserción.

b) Prestaciones económicas garantizadas 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) Ayudas económicas de pago único para mujeres víctimas de violencia de género con insuficiencia de recursos económicos y dificultad para acceder a un empleo, contempladas en la legislación sobre protección integral contra la violencia de género.

2. Asimismo, incluye las siguientes prestaciones económicas condicionadas, sin perjuicio de otras prestaciones condicionadas complementarias que excepcionalmente se recojan en la Cartera de Servicios:

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

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

Artículo 28 Evaluación de resultados y actualización del Catálogo de prestaciones y la Cartera de Servicios.

1. La consejería competente en materia de servicios sociales determinará los objetivos específicos de calidad, indicadores y metodología que permitan el seguimiento y la evaluación de las prestaciones incluidas en el Catálogo y la Cartera de Servicios, y que incluirá en el plan de calidad de los servicios sociales, en los términos establecidos en el artículo 78.1 de esta ley.

2. Los indicadores tendrán en cuenta, al menos, los resultados alcanzados en términos de garantía de los derechos, mejora del bienestar de las personas, su autonomía y calidad de vida, la satisfacción con la atención recibida, la igualdad entre mujeres y hombres, la accesibilidad universal, calidad del empleo de los profesionales, eficiencia, cohesión social y territorial y sostenibilidad del Sistema Público de Servicios Sociales.

3. El conjunto de indicadores de seguimiento y evaluación de la calidad permitirá el análisis comparativo entre prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales, así como con otros sistemas autonómicos, nacionales o europeos.

4. La evaluación de los resultados deberá realizarse cada cuatro años, con actualización anual de los datos obtenidos, y deberá presentarse para su conocimiento al Consejo de Servicios Sociales de forma previa a su publicación en el Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid.

5. La consejería competente en materia de servicios sociales incluirá en la Cartera de Servicios, mediante orden de su titular, las prestaciones garantizadas que se incorporen al Sistema Público de Servicios Sociales.

6. La consejería competente en materia de servicios sociales podrá aprobar mediante orden de su titular las modificaciones de las prestaciones en la Cartera de Servicios que no supongan alteración significativa en la configuración esencial del Catálogo. Se consideran modificaciones no sustanciales las que no afecten a la participación de las personas usuarias en la financiación, a la Administración pública a la que compete su provisión ni al origen de la financiación.

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

1. 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.

2. Las entidades locales comunicarán a la Comunidad Autónoma las prestaciones incluidas en sus propios catálogos de servicios sociales para su inclusión, a título informativo, en la Cartera de Servicios.

TÍTULO III

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

CAPÍTULO I · Profesionales de los servicios sociales

Artículo 30 Derechos de los profesionales.

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

a) Obtener la información necesaria para el ejercicio de las funciones encomendadas.

b) Participar en el proceso de toma de decisiones relativas a la atención social de los usuarios, basada en criterios técnicos y profesionales.

c) Recibir un trato respetuoso, no discriminatorio y correcto por parte de los responsables de los servicios, del resto de los profesionales y de los usuarios.

d) Gozar de respeto del cumplimiento y ejercicio de sus derechos laborales, así como de las condiciones que permitan un adecuado desempeño de las funciones profesionales, la conciliación de la vida laboral y personal y el desarrollo profesional.

e) Obtener garantía de preservación de su intimidad e integridad personal, así como de su independencia profesional.

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.

g) Recibir una formación continua, adecuada y especializada a lo largo de su carrera profesional y adaptada a las necesidades sociales.

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

Artículo 31 Deberes de los profesionales.

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

a) Mantener, en sus relaciones con otros profesionales y usuarios, un comportamiento basado en el respeto mutuo y la no discriminación, observando, guardando y haciendo guardar las normas de convivencia en los centros y servicios.

b) Conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de su función.

c) Desempeñar sus funciones de conformidad con las normas éticas y deontológicas, persiguiendo en todas sus acciones la humanización de la atención social.

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 Única de los usuarios y respetar las normas de protección de los datos de carácter personal.

Artículo 32 Ratios de personal.

1. El Sistema Público de Servicios Sociales deberá contar con personal suficiente de acuerdo con los criterios de eficiencia, sostenibilidad, flexibilidad y adecuación a las necesidades de las personas 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 distintas prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, la consejería competente en materia de servicios sociales establecerá reglamentariamente la estructura básica de referencia de los equipos profesionales, así como las ratios mínimas de referencia de los diferentes perfiles profesionales, tanto en el nivel de Atención Social Primaria como en el de Atención Social Especializada, sin perjuicio de la preservación de la autonomía local para el ejercicio de sus intereses.

Artículo 33 Capacidades profesionales.

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

CAPÍTULO II · Sistema de información y registros

Sección 1.ª 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 Únicas de los usuarios, así como por 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 públicas, así como las entidades privadas que participan en el Sistema Público de Servicios Sociales, puedan acceder al Sistema de Información de Servicios Sociales estableciendo los requisitos necesarios y de acuerdo con lo dispuesto en la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

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

5. El desarrollo, mantenimiento y actualización de este sistema corresponderá al órgano o entidad 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 de 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 Socia de la Comunidad de Madrid.

1. El tratamiento de los datos de carácter personal por el Sistema de Información de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid estará 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, se realizará con los siguientes fines:

a) La gestión de prestaciones incluidas en el Catálogo de Prestaciones y la Cartera de Servicios 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 discapacidad que precisen apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica.

3. El intercambio de datos personales necesarios para documentar los procesos de atención e intervención social entre el Sistema de Información de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y los sistemas de información que interactúen con este, a los efectos exclusivos de la tramitación de dichos procesos de intervención social, y en razón de las bases jurídicas establecidas en los apartados anteriores, obliga en todo caso, en virtud de esta ley, a:

a) Las entidades gestoras de los servicios, recursos y prestaciones que conforman el Sistema Público de Servicios Sociales.

b) Los órganos, entidades y organismos de titularidad pública competentes en otros sistemas de protección social, cuyos sistemas de información se vincularán con el Sistema de Información de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

c) Las entidades, de titularidad pública o privada, prestadoras de servicios y recursos o que desarrollen programas subvencionados por la Administraciones públicas competentes en materia de servicios sociales, no integrados en el Sistema Público de Servicios Sociales, que desarrollen actuaciones complementarias para la ciudadanía y se adhieran al Sistema de Información de Servicios Sociales en virtud de un convenio de interoperabilidad.

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

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

6. Los datos personales relativos a los usuarios de los servicios sociales incluidos en el Sistema de Información de Servicios Sociales se conservarán mientras se mantenga su condición de usuarios 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. En todo caso, para la conservación de estos datos se atenderá a lo previsto en el artículo 45 de la presente Ley, referido a la conservación de la Historia Social Única.

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. 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 y predeterminado, de interés público y en los términos establecidos en el título de colaboración en la prestación de servicios, recursos, prestaciones y programas dentro del Sistema Público de Servicios Sociales. 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 establezcan 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 2.ª Registros

Artículo 37 Registro de Entidades, Centros, Servicios y de Directores de Centros de Atención Social.

1. La consejería competente en materia de servicios sociales mantendrá un Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social que tendrá carácter público, a excepción de los datos considerados protegidos por la normativa vigente y dará a conocer los recursos de servicios sociales existentes en la Comunidad de Madrid y facilitará la información relativa a las entidades, centros y servicios de atención social que desarrollan sus actividades en nuestra región.

2. La inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social es el acto en virtud del cual se deja constancia, de oficio y a efectos de publicidad, de las entidades, públicas o privadas, de servicios sociales y de los centros de servicios sociales de ellas dependientes, así como de las comunicaciones o autorizaciones y, en su caso, acreditaciones otorgadas a las mismas. Asimismo, se inscribirán los conciertos sociales formalizados.

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

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

Artículo 38 Registro Único de Usuarios.

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

2. El Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid establecerá reglamentariamente las características y el régimen de funcionamiento del Registro Único de Usuarios.

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

CAPÍTULO III · Instrumentos técnicos de los servicios sociales

Artículo 39 Tarjeta Social.

1. Tarjeta Social es un instrumento técnico de gestión y acceso a los servicios de carácter digital. La consejería competente en materia de servicios sociales determinará, por vía reglamentaria, sus características y alcance.

2. Todas las personas residentes en la Comunidad de Madrid tendrán derecho a Tarjeta Social, que las identifica en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales, les da acceso al mismo y recoge, de forma unificada, el conjunto de prestaciones que perciben.

3. Tarjeta Social es personal e intransferible y facilita la continuidad y la coherencia de la atención, así como el seguimiento de la intervención social entre diferentes servicios.

4. La carencia de Tarjeta Social no será obstáculo para prestar, a toda persona, atención social de emergencia. En estos supuestos, la atención incluirá el alta en este dispositivo.

5. Se posibilitará su compatibilidad con otros instrumentos análogos que se desarrollen con ámbito estatal. Asimismo, y en el ámbito de la atención a la dependencia y la discapacidad, se podrán desarrollar fórmulas de integración entre Tarjeta Social y la tarjeta sanitaria.

Artículo 40 Plan individualizado de intervención social.

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

2. El plan es un instrumento de intervención social que se elaborará con la participación de los usuarios y será propuesto al equipo profesional del centro o servicio por el profesional de referencia, para su aprobación, que deberá efectuarse en un plazo máximo de diez días.

3. Cuando el plan individualizado contemple la participación de otros recursos del Sistema Público de Servicios Sociales, de forma conjunta o alternativa a los de otros sistemas públicos de protección, el profesional de referencia de intervención social se encargará de arbitrar la comunicación y los acuerdos necesarios con dichos recursos para ejecutar las actuaciones previstas en el plan.

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

a) Análisis global de la situación y por áreas (de convivencia, sanitaria, educativo - formativa, económica, laboral y otras, en su caso), valoración de los indicadores de protección y riesgo considerados, y elaboración de un diagnóstico.

b) Objetivos generales y específicos ajustados al diagnóstico planteado.

c) Planteamiento de actuaciones que permitan la consecución de los objetivos establecidos.

d) Identificación de las categorías profesionales que deben llevar a cabo la intervención.

e) La aceptación del plan y compromisos de participación de los usuarios.

f) Método de seguimiento y evaluación de resultados e impacto.

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

Artículo 41 Historia Social Única.

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

2. La Historia Social Única 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. 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 Historia Social Única, vinculada a Tarjeta Social y su correspondiente código personal.

5. 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.

6. La Historia Social Única incluirá, asimismo, información correspondiente a las actuaciones y medidas de atención efectuadas por otros sistemas públicos de protección, con objeto de asegurar la integralidad de la información relativa a los usuarios y la actuación coordinada de los diferentes sistemas. La recogida, tratamiento y comunicación de los datos de carácter personal que estas operaciones impliquen, respetará la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.

7. La Historia Social Única se integrará en el Sistema de Información del Sistema Público de Servicios Sociales.

Artículo 42 Acceso de los profesionales a la Historia Social Única.

1. El acceso a la Historia Social Única 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, sin perjuicio de las labores de seguimiento del profesional de referencia, en los términos establecidos en el artículo 16. Dicho acceso se realizará, en todo caso, de acuerdo con la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

2. Este acceso se realizará con garantía de estricto secreto profesional y se limitará al contenido necesario para la realización de las tareas encomendadas. Para ello, el sistema contará con las restricciones necesarias para que no sea posible el acceso cuando no se cuente con la necesaria legitimación y de acuerdo con las limitaciones previstas en el artículo 36.2.

Artículo 43 Derecho de acceso de los usuarios a su Historia Social Única.

1. Los usuarios, directamente o por medio de su representante legal, tienen derecho de acceso a los documentos y los datos obrantes en su Historia Social Única y a obtener copia de estos en formato accesible, de acuerdo con lo previsto en la normativa sobre procedimiento administrativo común y 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.

2. Cuando la atención se preste a familias, unidades de convivencia o grupos, las personas integrantes tendrán derecho de acceso individual a la documentación relativa a su participación en el proceso.

3. En los casos de menores de edad, personas con discapacidad que precisen medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica o personas amparadas por una orden de protección o medida cautelar adoptada en causa penal, la persona titular de la patria potestad, tutela, guarda, curatela, o defensor judicial, según proceda, así como el Ministerio Fiscal, en su caso, podrán ejercer el derecho de acceso siempre que no sea contrario al interés superior de estas personas ni se ponga en riesgo su seguridad, siempre que no invada el derecho a la confidencialidad de otras personas interesadas y con las restricciones establecidas en la normativa que proceda en cada caso.

4. El régimen de acceso a la información contenida en las Historias Sociales Únicas de personas fallecidas se establecerá por vía reglamentaria, de acuerdo con lo previsto en relación con los datos de las personas fallecidas en la legislación vigente en materia de protección de datos.

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

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. Los titulares de los centros directivos de la consejería competente en materia de servicios sociales serán los responsables del tratamiento 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 Única.

1. La conservación de los documentos y datos contenidos en la Historia Social Única se regirá por la normativa aplicable en materia de archivos y patrimonio documental de la Comunidad de Madrid. En todo caso, para la conservación y eliminación de los documentos y datos se estará a lo dispuesto en la correspondiente tabla de valoración documental aprobada por la consejería competente en materia de archivos, gestión de documentos y patrimonio documental, sin perjuicio de lo dispuesto a estos efectos en la normativa sobre protección de datos y en el ejercicio del derecho de las personas a conocer sus orígenes biológicos.

2. Las historias sociales que formen parte como prueba de algún proceso judicial o administrativo deberán ser conservadas hasta la definitiva resolución de dicho proceso.

3. La Comunidad de Madrid determinará el régimen de responsabilidades de conservación y custodia de la Historia Social Única por las Administraciones públicas y dictará las disposiciones oportunas para su cumplimiento por parte de estas y, en su caso, de las entidades colaboradoras integrantes del Sistema Público de Servicios Sociales, así como los aspectos relativos a la transferencia de soportes de las historias sociales y a la custodia, valoración y posible conservación y/o eliminación de la documentación, que se realizarán conforme a lo previsto en la legislación de archivos y patrimonio documental de la Comunidad de Madrid, previo informe del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid o el órgano colegiado que ostente la competencia de informar en cada momento, y con debido cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.

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 planes, 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 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 período 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.

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 y su cuantificación económica. Incluirá pautas de control de la calidad, así como un plan operativo de seguimiento y evaluación intermedia y final.

4. En su elaboración participarán las diferentes Administraciones públicas y entidades integrantes del Sistema Público de Servicios Sociales. Asimismo, se contará con la participación de las organizaciones académicas, sociales, profesionales, sindicales y empresariales vinculadas al mismo.

5. El Consejo de Gobierno aprobará el Plan Director de Servicios Sociales, a propuesta de la consejería responsable de esta materia y referido al conjunto de sus competencias.

6. El Plan incluirá una memoria económica que permita su implantación y obedezca a su desarrollo previsto.

7. Tras su aprobación, se publicará en el Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid.

Artículo 49 Planes operativos.

1. Los centros directivos de la consejería competente en materia de servicios sociales, contarán con un plan operativo que incluirá las medidas y acciones concretas a realizar en cada ejercicio, acordes con los objetivos del Plan Director y que contribuirán a alcanzarlos a lo largo de su período de vigencia,

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 centros directivos.

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 centros directivos.

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 la Cartera de Servicios.

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. 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, como los de naturaleza privada.

4. El Mapa 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 y 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 universal, su adecuación a las necesidades, así como la calidad de los servicios prestados.

2. El Consejo de Gobierno regulará 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 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. La Cartera 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, 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. La Cartera 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 universal, 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 y accesible 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) Fomento de la autonomía personal de las personas atendidas.

i) Suscripción de pólizas de seguros de responsabilidad que cubran eventuales daños.

j) 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 atención social, para el desempeño de sus funciones, estarán sujetos al deber de comunicación y a la necesidad de autorización y, en su caso, de 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 prestadora 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 modificación de un centro de atención social que no requiera nueva autorización.

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

a) El inicio de la actividad de un servicio de atención social.

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

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

d) El traslado de servicios de atención social.

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

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

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.

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

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

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

Artículo 58 Documentación y licencia de apertura.

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

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

Artículo 59 Acreditación administrativa.

1. La acreditación es el acto mediante el que la Administración de la Comunidad de Madrid reconoce la capacidad de un centro o servicio de atención social, de titularidad pública o privada, para formar parte del Sistema Público de Servicios Sociales, mediante cualquier forma de colaboración. Es un trámite independiente y complementario a los de autorización administrativa y comunicación.

2. La acreditación tendrá por objeto verificar el cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad que se establezcan por la consejería competente en materia de servicios sociales.

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.

4. El procedimiento de acreditación será objeto de desarrollo reglamentario por el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid. El órgano competente para otorgar la acreditación administrativa será la consejería que ostente las competencias en materia de servicios sociales. Las resoluciones de acreditación administrativa se resolverán y notificarán en un plazo máximo de cuatro meses desde la fecha de presentación de la documentación requerida. Transcurrido dicho plazo sin resolución expresa, se entenderá desestimada la solicitud de acreditación.

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

1. La consejería competente en materia de servicios sociales acordará la revocación de la autorización o de la acreditación administrativa para prestar servicios de atención social o declarará la imposibilidad de continuar con la actividad comunicada en los siguientes supuestos:

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

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

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

2. La caducidad de la autorización o acreditación administrativa y de los efectos de la comunicación, se producirá en el plazo de un año desde su concesión o presentación, respectivamente, si no se hubiese iniciado o llevado a cabo la actividad objeto de aquellas.

CAPÍTULO IV · Participación

Artículo 61 Principio general.

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

Artículo 62 Participación de los usuarios de centros y servicios.

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

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

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

Artículo 63 Participación ciudadana.

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

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

3. 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, al menos, en los términos que reglamentariamente se establezcan:

a) La Comunidad de Madrid.

b) Las entidades locales.

c) Las entidades del Tercer Sector de acción social.

d) Las asociaciones de usuarios.

e) Los colegios profesionales con vinculación directa al ámbito de los servicios sociales.

f) Las universidades e instituciones académicas.

g) Las organizaciones sindicales y empresariales con mayor representación en el sector.

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 los planes.

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 y apoyará 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, y no implicará, en ningún caso, relación de carácter laboral o mercantil o contraprestación económica. Tendrá siempre un carácter complementario de la atención profesional y no podrá sustituir la labor que corresponda a un ejercicio profesional.

TÍTULO V

Provisión de los servicios sociales

CAPÍTULO I · Formas de provisión

Artículo 68 Disposición general.

Los 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. 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.

Redactado conforme a la correción de errores publicada en BOCM núm 9 de 11 de enero de 2023. Ref. BOCM-m-2023-90007

Artículo 70 Gestión indirecta de los servicios sociales.

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

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

3. Las entidades de iniciativa privada que participen en la gestión indirecta de los servicios sociales, estarán sujetas a inspección y control de calidad de su actividad, para lo cual deberán colaborar con la Administración en su labor inspectora, facilitar la información requerida y contar con sistemas de información interoperables directamente con los

de la Comunidad de Madrid, que permitan la extracción directa de los datos relacionados con la operación del servicio prestado a los usuarios.

Redactado conforme a la correción de errores publicada en BOCM núm 9 de 11 de enero de 2023. Ref. BOCM-m-2023-90007

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. El Consejo de Gobierno establecerá, mediante desarrollo reglamentario, el régimen jurídico de la colaboración y las condiciones de prestación en los centros y servicios concertados vinculados al Sistema Público de Servicios Sociales, el procedimiento de suscripción, 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. Dicho desarrollo contemplará, asimismo, la información que deben publicar las entidades concertantes que incluirá, al menos, en los pliegos o documentos que sustenten el concierto, los importes básicos de la concesión, las condiciones de la misma, el seguimiento de las infracciones, las modificaciones económicas que se realicen y su justificación, así como las sanciones o informes de seguimiento establecidos.

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.

1. Los acuerdos de acción concertada relativos a centros y servicios de atención social del Sistema Público de Servicios Sociales requerirán la evaluación y determinación previa de las necesidades a satisfacer y cumplirán los principios de subsidiariedad e igualdad en la atención de los usuarios.

2. Asimismo, se regirán por los principios de libertad de acceso, publicidad y transparencia de los procedimientos y la salvaguarda de una asignación eficiente de los recursos públicos.

Artículo 74 Objeto del concierto social.

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

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

   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, cualquiera que sea su naturaleza jurídica, conforme a lo dispuesto en la presente ley y de acuerdo con los principios recogidos en el artículo 73 de la misma, así como a los requisitos que se establezcan en su normativa de desarrollo.

Artículo 76 Financiación del régimen de concierto.

1. La cuantía de los fondos públicos destinados al sostenimiento de servicios concertados se recogerá en los presupuestos de las Administraciones públicas correspondientes.

2. Con objeto de determinar dicha cuantía, anualmente se establecerán los importes de los módulos económicos correspondientes a cada prestación susceptible de concierto.

3. Los módulos económicos retribuirán, como máximo, los costes fijos y variables de las prestaciones, así como los costes indirectos en que se pueda incurrir, garantizando la indemnidad patrimonial de la entidad prestadora, sin incluir beneficio industrial.

4. Atendiendo a las especiales características y necesidades de un grupo o servicio, se podrá establecer un precio o 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 1.a 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. La Cartera de Servicios Sociales definirá los criterios y estándares mínimos de calidad, 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 sociales públicos.

4. La Comunidad de Madrid garantizará el cumplimiento de los niveles de calidad exigibles en la Cartera 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 un plan de calidad de los servicios sociales alineado con el Plan Director de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Dicho plan 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) El análisis de la información obtenida en procedimientos de participación de usuarios y personas interesadas.

e) Las pautas para la realización de estudios de opinión y procedimientos de participación.

f) Las directrices en materia de formación de los profesionales del Sistema Público de Servicios Sociales.

g) Los procedimientos relativos a la formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Artículo 79 Calidad en la práctica profesional.

1. Los profesionales de los servicios sociales deberán reunir los requisitos de titulación específica para cada puesto de trabajo.

2. El modelo de gestión de competencias profesionales promovido por la Comunidad de Madrid se orientará al logro de un desempeño eficaz y adecuado a los objetivos de calidad.

Artículo 80 Evaluación en el Sistema Público de Servicios Sociales.

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

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

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

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

2. La Cartera de Servicios definirá los métodos de evaluación idóneos, junto con los indicadores pertinentes, para los diferentes tipos de prestaciones.

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

Sección 2.a 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 a las obligaciones legales en materia de transparencia, así como a las relativas a la publicidad de la información en su doble vertiente de publicidad activa y de derecho de acceso a la información pública, conforme a lo establecido en la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid.

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. La labor inspectora será efectuada por funcionarios públicos. Para su selección y nombramiento 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. 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 fehaciente de una deficiencia o actuación irregular relacionadas con conductas o hechos que puedan ser calificados como infracción grave o muy grave según lo previsto en el Título VIII de esta Ley. Del resultado de la inspección se informará a los interesados, si los 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 lugares donde se presten servicios de atención social. En el caso de domicilios y otros lugares constitucionalmente protegidos, deberá recabarse el previo consentimiento de sus titulares.

b) Acceder a los datos de actividad de los centros para su estudio y detección de situaciones anómalas.

c) Efectuar las comprobaciones que considere necesarias y pertinentes para el propósito de la inspección.

d) Acceder a la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones en materia de servicios sociales de la entidad y el centro o servicio, así como de aquella información o documentación que se estime necesaria para el adecuado ejercicio de la labor inspectora.

e) Acceder a los expedientes de los usuarios, para verificar la adecuación de las prestaciones y servicios proporcionados.

f) Entrevistar a los usuarios, a sus representantes y a sus familiares que voluntariamente acepten facilitar información sobre la atención, prestaciones y servicios recibidos.

g) Visitar el domicilio de las personas beneficiarias de las prestaciones para verificar la calidad de la asistencia y de la atención prestada, así como para comprobar la persistencia de los requisitos y condiciones necesarias para el acceso a las mismas, con el consentimiento previo de su titular.

h) Realizar cuantas actuaciones sean necesarias para el cumplimiento de las funciones de inspección que le son encomendadas.

4. El personal inspector podrá requerir, motivadamente, la comparecencia de los interesados en dependencias públicas, con la finalidad que deberá quedar expresada en la correspondiente citación. Esta citación se realizará de acuerdo con los requisitos previstos en la normativa sobre procedimiento administrativo común.

5. Las entidades titulares, sus representantes legales y el personal responsable presente en los centros y servicios, estarán obligados a facilitar a la inspección el acceso a las instalaciones y a los sistemas de información, documentos y datos que sean preceptivos, la interlocución con los usuarios, así como a suministrar toda la información necesaria para conocer y determinar el cumplimiento de las exigencias establecidas en la normativa vigente en materia de servicios sociales.

6. Se considerará obstrucción a la actuación inspectora de servicios sociales cualquier acción u omisión que dificulte o impida su ejercicio.

7. En toda inspección, una vez efectuadas las comprobaciones y averiguaciones pertinentes, se levantarán actas en las que se hará constar:

a) Fecha, hora y lugar de la inspección.

b) Identificación del personal inspector.

c) Identificación de la entidad prestadora de servicios y de la persona responsable, en cuya presencia se realiza la inspección.

d) Hechos y circunstancias relevantes apreciados en el curso de la inspección.

e) Manifestaciones del personal compareciente.

f) Las advertencias, recomendaciones o requerimientos que la parte inspectora considere necesarios.

g) La firma de la parte inspectora y la manifestación de la misma acerca de la conformidad o disconformidad con el acta por parte de la persona ante la que se extienda.

8. Se entregará una copia del acta a la persona ante la cual se realice, considerándose así notificada ella misma y, en su caso, la entidad correspondiente.

9. Las actas formalizadas por el personal inspector, conforme a los requisitos legales, que recojan los hechos constatados por dicho personal, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario.

10. Las actas tendrán carácter probatorio en el procedimiento sancionador, conforme a lo dispuesto en la legislación en materia de procedimiento administrativo común.

Redactado conforme a la correción de errores publicada en BOCM núm 9 de 11 de enero de 2023. Ref. BOCM-m-2023-90007

Artículo 85 Propuesta de adopción de medidas provisionales.

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

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, o en colaboración con otras comunidades autónomas, así como en otros de ámbito nacional o internacional. 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 una formación especializada, inicial y continua, dirigida al conjunto de profesionales del Sistema Público de Servicios Sociales, sin perjuicio de la colaboración con la consejería competente en la formación del personal propio de la Comunidad de Madrid.

TÍTULO VII

Financiación del Sistema Público de Servicios Sociales

Artículo 88 Principios de financiación.

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 Socia les contempladas en la legislación, en el Catálogo de Prestaciones y la Cartera de Servicios, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos.

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.

e) Los recursos de carácter extraordinario que se destinen por las Administraciones autonómica y locales para servicios e iniciativas sociales.

f) 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.

g) 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 mecenazgo.

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

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

Redactado conforme a la correción de errores publicada en BOCM núm 9 de 11 de enero de 2023. Ref. BOCM-m-2023-90007

Artículo 90 Financiación por la Comunidad de Madrid.

1. El presupuesto de gastos contemplado en la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con los requerimientos de especificación establecidos en la normativa reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, incluirá los créditos destinados a programas de servicios sociales desarrollados por la consejería competente en materia de servicios sociales, a los centros y servicios de Atención Social Especializada gestionados por esta, a los organismos autónomos y entes públicos adscritos a ella, así como a las prestaciones económicas previstas en el Catálogo de Prestaciones y la Cartera de Servicios 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 y la Cartera de Servicios. La financiación de la Comunidad de Madrid se realizará, en su caso, en las mismas condiciones que las del resto de municipios que superan los 20.000 habitantes.

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

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

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

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

Artículo 91 Aportaciones de los usuarios y régimen de precios.

1. Las Administraciones públicas integrantes del Sistema Público de Servicios Sociales, podrán establecer la participación económica de los usuarios en el coste de las prestaciones de servicio contenidas en sus respectivos catálogos de prestaciones, de acuerdo con los criterios generales establecidos en la presente ley y en las normas sectoriales aplicables, que se desarrollarán en la Cartera de Servicios de la Comunidad de Madrid.

2. Para la determinación, tanto de la obligatoriedad de las aportaciones como de sus cuantías, que serán las mismas, se realice la provisión de las prestaciones mediante gestión directa o indirecta, se tendrá en cuenta la naturaleza de los servicios, su coste, el grupo de población al que se dirigen y su capacidad económica y patrimonial, de forma que la contribución de los usuarios se realice de acuerdo con los principios de equidad, proporcionalidad, progresividad, redistribución y universalidad. En todo caso, en la determinación de la cuantía que corresponda aportar a los usuarios se tendrá en cuenta la obligación de reservar a su disposición una parte de sus recursos para atender gastos personales. La cuantía de esta reserva para la atención de gastos personales se revisará anualmente.

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

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

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

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 atención social para personas con discapacidad tendrá carácter gratuito para los usuarios de los mismos. También lo será para los menores de edad en el sistema de protección o ejecución de medidas judiciales de la Comunidad de Madrid.

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, incluido el 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.

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

4. Por vía reglamentaria se podrán establecer procedimientos específicos relativos a la colaboración mediante 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 1.a 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 y administradores de los centros y servicios de atención social, cuando en su actuación concurra dolo o culpa.

b) Las personas físicas o jurídicas que realicen actos fraudulentos o utilicen 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.

c) Los titulares serán responsables directos de sus propios actos y subsidiarios de las infracciones cometidas por cualquier persona que intervenga en las actividades del centro o servicio, con independencia del lugar y la forma en que se lleve a cabo tal actividad, sin perjuicio de las acciones de resarcimiento que resulten procedentes. 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 de Atención Social.

d) 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 2.ª de este Capítulo.

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

3. Las personas que realicen conductas de colaboración necesaria o de encubrimiento de las infracciones realizadas por los sujetos responsables, sólo serán asimismo responsables en los casos en que su conducta esté expresamente prevista en las secciones segunda y tercera 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 de comisión de la infracción. En el caso de infracción continuada, el cómputo del plazo se iniciará tomando como referencia la finalización de la conducta infractora.

Sección 2.a Infracciones en el ejercicio de la actividad de Centros y Servicios de Atención Social

Artículo 96 Infracciones leves.

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

Artículo 97 Infracciones graves.

Constituyen infracciones graves, las siguientes:

a) Incumplir, por acción u omisión, los requisitos establecidos por la presente ley y disposiciones que la desarrollen, cuando produzca consecuencias para la integridad de los usuarios o profesionales de los centros o servicios, o para su patrimonio.

b) Descuidar el deber de asistencia o no facilitar la atención de las necesidades básicas de usuarios, de acuerdo con la finalidad del centro o servicio, así como las medidas de vigilancia o cuidado especial que precisen, e imponer un horario inadecuado, de acuerdo con los estándares de vida socialmente admitidos.

c) No mantener el expediente de cada persona usuaria o los sistemas de información de incidencias debidamente actualizados en los términos establecidos en la normativa de aplicación.

d) No suscribir con los usuarios la relación contractual correspondiente conforme a lo previsto en la normativa de aplicación.

e) Permitir o mantener el exceso de ocupación, en relación con lo dispuesto en la normativa reguladora de las condiciones materiales mínimas de los centros y servicios.

f) No disponer de personal suficiente, así como con la titulación oficial o cualificación exigida en virtud de lo establecido por la normativa de aplicación.

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

h) Iniciar o modificar cualquiera de las actividades previstas en el artículo 56.2 de esta ley con omisión del deber de comunicación previa.

i) Incumplir el deber de secreto profesional y confidencialidad con respecto a datos de los usuarios, sin perjuicio de las acciones que procedan en aplicación de la normativa de protección de datos de carácter personal.

j) No preservar el derecho a la intimidad de los usuarios.

k) Incumplir la normativa aplicable al centro o servicio, cuando ello pueda ocasionar daño o perjuicio para los usuarios.

l) Incumplir las obligaciones relativas a la información y documentación que debe presentarse ante la Administración.

m) No custodiar y administrar con la debida transparencia los bienes de los usuarios de centros o servicios por parte de sus responsables, cuando sean guardadores de hecho y actúen como tales conforme a lo dispuesto en el ordenamiento civil, y sin perjuicio de las responsabilidades exigibles en otro orden.

n) Realizar ofertas o publicidad de centros y servicios que no se correspondan con los prestados efectivamente, sin perjuicio de las actuaciones que procedan en materia de consumo.

ñ) No aportar información y documentación veraz y completa para tramitar la autorización, acreditación o el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social.

o) Obstruir o dificultar la acción del personal inspector en el desempeño de sus funciones.

p) Restringir los derechos de los usuarios, así como su libertad de ingreso, permanencia y salida de los centros, salvo lo previsto al efecto por la legislación para menores y personas con capacidad de obrar modificada.

q) Realizar actos que alteren o perturben el normal funcionamiento del centro o servicio o sus condiciones de habitabilidad cuando afecten a la asistencia que prestan.

r) Omitir el deber de facilitar información, faltar al respeto, establecer castigos o limitaciones de derechos injustos o amenazar con llevarlos a cabo como represalia o presión al personal de centros y servicios, usuarios o sus familiares o acompañantes como consecuencia del ejercicio de sus respectivos derechos o para disuadir de hacerlo, siempre que no sean constitutivas de delito.

s) Carecer de lista actualizada de precios o cobrar a los usuarios de centros o servicios cantidades superiores a las que corresponda.

t) 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 acciones y omisiones tipificadas como leves o graves cuando de su comisión se deriven daños permanentes para la integridad física o psíquica de los usuarios, o que requieran para su sanidad intervención médica o quirúrgica, sin perjuicio de las responsabilidades penales en las que, en su caso, se hubiera podido incurrir.

b) El incumplimiento de las medidas provisionales adoptadas en aplicación de lo establecido en la presente ley.

c) Vulnerar los derechos de los usuarios de centros y servicios y no respetar la confidencialidad de sus datos, con afectación a su dignidad o a su integridad, así como el encubrimiento de dicha conducta.

d) Realizar actividades en centros o servicios de atención social al margen de la normativa reguladora, de la autorización y acreditación de los mismos.

e) Impedir con violencia o intimidación la acción inspectora, sin perjuicio de las responsabilidades penales en las que, en su caso, se hubiera podido incurrir por los actos de violencia o intimidación realizados.

f) Agredir física o verbalmente por parte del personal del centro o servicio a usuarios, familiares o acompañantes, o al personal inspector, sin perjuicio de las responsabilidades penales en las que, en su caso, se hubiera podido incurrir.

g) 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 3.a Infracciones de los usuarios de centros y servicios y beneficiarios de las prestaciones

Artículo 99 Infracciones leves.

Son infracciones leves, las siguientes:

a) No facilitar los datos o documentos requeridos y que sean legalmente exigibles, en los casos en los que ya se ha obtenido o se está disfrutando del centro, servicio o prestación.

b) No comparecer de manera injustificada en la fecha fijada ante el órgano gestor de la prestación cuando este se lo requiera motivadamente para su confirmación o renovación, cuando esta ya se ha obtenido o se está disfrutando del centro, servicio o prestación.

c) Mostrar falta de consideración y de respeto hacia el personal del centro o servicio o a los otros usuarios o visitantes.

d) Incumplir el reglamento de funcionamiento del centro cuando no esté tipificado como falta grave o muy grave.

Artículo 100 Infracciones graves.

Son infracciones graves, las siguientes:

a) 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 usuarios o visitantes, sin perjuicio de las responsabilidades penales en las que, en su caso, se hubiera podido incurrir.

Artículo 101 Infracciones muy graves.

Son infracciones muy graves de los usuarios 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 del centro o servicio, o a las demás usuarios o visitantes, sin perjuicio de las responsabilidades penales en las que, en su caso, se hubiera podido incurrir.

CAPÍTULO II · Sanciones

Sección 1.a Sanciones en el ejercicio de la actividad de centros y servicios y a los usuarios de centros y servicios y a los beneficiarios de prestaciones

Artículo 102 Sanciones en el ejercicio de la actividad de 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 10.000 euros.

b) Infracciones graves: multa desde 10.001 euros hasta 100.000 euros.

c) En caso de infracciones muy graves, se podrán imponer todas o algunas de las sanciones siguientes, en función del alcance de la infracción y de quienes sean responsables de la misma:

1.o Multa desde 100.001 euros hasta 1.000.000 euros.

2.o Inhabilitación para ejercer como director, gestor o administrador de centros o servicios de atención social durante los cinco años siguientes.

3.o Prohibición para el ejercicio de actividades de servicios sociales, bien directamente, a título individual, bien indirectamente, como miembro del órgano de administración de personas jurídicas que se dediquen, directa o indirectamente,

a tales actividades, o como representante, gestor, director, administrador o apoderado, de hecho o de derecho, de las mismas, en el desempeño de cualquiera de las facultades que le corresponden.

2. La imposición de sanciones deberá garantizar, en todo caso, que la comisión de una infracción no resulte más beneficiosa para la parte infractora que el cumplimiento de las normas infringidas. Cuando, como consecuencia directa o indirecta de la infracción, se haya obtenido un beneficio ilícito, el órgano competente para resolver el procedimiento sancionador podrá sobrepasar las cantidades máximas establecidas en el párrafo anterior, hasta alcanzar el séxtuplo del beneficio ilícito obtenido.

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

a) La prohibición del ejercicio de las actividades contempladas en esta ley por un plazo de entre uno y diez años, con la consiguiente revocación, en su caso, de la autorización o autorizaciones administrativas para los centros y servicios de los que fuere titular.

b) La prohibición de financiación pública por un período entre uno y cinco años.

c) El cierre definitivo total o parcial del centro o servicio, que llevará implícita la revocación de la autorización o acreditación administrativa del centro, así como los efectos de las comunicaciones reguladas en el artículo 56 de esta ley.

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 temporal a otro centro, por un período máximo de doce meses.

3. Las infracciones muy graves, en atención al tipo de infracción, con:

a) La extinción de la prestación económica o su reintegro, en los casos que proceda.

b) La suspensión del servicio por un período de entre uno y cinco años.

c) El traslado definitivo a otro centro.

d) La expulsión del centro.

Sección 2.a Disposiciones comunes

Artículo 104 Criterios de graduación de las sanciones.

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

a) La gravedad de la infracción.

b) La existencia de intencionalidad.

c) La gravedad del riesgo o los efectos para la salud e integridad de los usuarios 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.

1. El tercero que hubiera obtenido un enriquecimiento injusto con motivo de una infracción tipificada en esta ley, tendrá el deber de restitución frente a la Administración tan pronto como tuviera noticia del origen ilícito del beneficio obtenido y, en todo caso, cuando fuera reclamado por la Administración, en la forma y con los plazos establecidos en la normativa administrativa básica.

2. Sin perjuicio de la sanción que pudiera corresponder por la infracción cometida, y como consecuencia accesoria de la misma, cuando de ésta se derive un enriquecimiento indebido de un tercero, la persona o entidad infractora será responsable solidario de la restitución del importe equivalente al enriquecimiento producido.

Redactado conforme a la correción de errores publicada en BOCM núm 9 de 11 de enero de 2023. Ref. BOCM-m-2023-90007

Artículo 106 Publicidad de la sanción.

Cuando concurra 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 del mismo y en los medios de comunicación que se consideren adecuados con objeto de prevenir conductas infractoras similares.

Artículo 107 Actualización de las sanciones.

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

CAPÍTULO III · Régimen sancionador

Artículo 108 Procedimiento.

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

2. Será competente para iniciar el procedimiento sancionador:

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

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

3. La instrucción corresponderá al personal funcionario de la consejería competente, designado al efecto.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

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

8. Cuando el procedimiento sancionador se produzca por infracciones cometidas por los usuarios de centros y servicios de titularidad municipal o beneficiarios de las prestaciones establecidas o gestionadas por las entidades locales, el centro directivo competente para la instrucción y para la resolución del procedimiento sancionador, podrá delegar en el órgano correspondiente para el ejercicio de tales competencias de la entidad local, la instrucción y resolución del procedimiento, respectivamente.

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, o en el caso en que, estimándose, tal calificación pudiera ser compatible con la existencia de una infracción administrativa se continuará con el procedimiento sancionador tomando como base los hechos que, en su cas o, 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. Además de las previstas en el apartado 1 de este artículo, 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 y reducción de la sanción.

En los casos de pago voluntario de las sanciones pecuniarias propuestas, se atenderá a lo previsto sobre la reducción de sanciones en la legislación sobre procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas, a efectos de la minoración 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 directivo competente para resolver el procedimiento sancionador podrá imponer de multas coercitivas, reiteradas en períodos de tiempo suficientes para el cumplimiento de lo ordenado para la restitución de la situación a las condiciones legalmente exigibles, una vez hayan transcurridos 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. Se impondrá en la cuantía que se estime procedente, dentro de los límites establecidos para la sanción de multa prevista para la infracción cometida, que podrán ser incrementados en un 20 por ciento en su cuantía máxima.

4. La multa coercitiva es independiente de las sanciones que puedan imponerse y compatible con ellas.

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 y la Cartera de Servicios, 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.

El Consejo de Gobierno establecerá reglamentariamente las normas de concesión y justificación de las prestaciones económicas de emergencia del Sistema Público de Servicios Sociales.

Disposición transitoria primera. Traslado de la Historia Social Única.

En el caso de que no resulte posible el acceso digital a la Historia Social Única 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 Única al centro de destino, para garantizar el conocimiento íntegro del proceso a los profesionales del centro de destino y asegurar la actualización de la información en el expediente que acompaña a los usuarios.

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

1. 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 Social Primaria donde se realiza o se ha llevado a cabo la última atención. En el caso de cierre de centros o servicios de atención social, se garantizará el mantenimiento de las historias sociales y su traspaso a otros centros o servicios que continúen prestando la atención o, en todo caso, al centro donde radica el profesional de referencia de la fase de seguimiento. Asimismo, se garantizará el ejercicio del derecho de las personas a conocer sus orígenes biológicos.

2. En todo caso, la custodia y conservación se realizará conforme a lo previsto en la legislación de archivos y patrimonio documental de la Comunidad de Madrid en cuanto a los plazos de transferencia y custodia en los archivos de la misma, y con debido cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.

Disposición transitoria tercera. Validez de la inscripción en el Registro para contratar o concertar la realización de programas o la prestación de servicios en centros y servicios de atención social.

A los centros sociales y los servicios de atención social previamente inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social, les será de aplicación esta ley desde su entrada en vigor.

En tanto no se desarrolle reglamentariamente el procedimiento de acreditación, para la contratación o concierto de centros o servicios de atención social bastará la inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social.

Disposición transitoria cuarta. Procedimiento de autorización en tramitación.

Las solicitudes de autorización administrativa, 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 la disposición transitoria tercera.

Disposición transitoria quinta. Normativa reglamentaria de aplicación transitoria.

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

Disposición transitoria sexta. 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 realicen la gestión indirecta de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid en virtud de convenios, contratos o cualquier otro instrumento de colaboración vigentes, adaptarán sus sistemas para la interoperabilidad exigida en el artículo 70.3, en el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de esta ley.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

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

2. En particular quedan derogadas las siguientes disposiciones:

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

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

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

Disposición final primera. Habilitación de desarrollo normativo.

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

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

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

Por tanto, ordeno a todos los ciudadanos a los que sea de aplicación esta Ley, que la cumplan, y a los Tribunales y Autoridades que corresponda, la guarden y la hagan guardar.

Madrid, 21 diciembre de 2022.–La Presidenta, Isabel Díaz Ayuso.