



## LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

---

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

Comunidad de Madrid  
«BOCM» núm. 88, de 14 de abril de 2003  
«BOE» núm. 157, de 2 de julio de 2003  
Referencia: BOE-A-2003-13185

### TEXTO CONSOLIDADO Última modificación: 3 de marzo de 2015

#### EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID

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

#### PREÁMBULO

1

El Estado social y democrático de derecho, tal como se define en la Constitución Española, compromete a los poderes públicos en la promoción de 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" (artículo 9.2), así como en el cumplimiento de los objetivos que hagan posible el progreso económico y social. De esta forma nuestra Constitución incorpora los principios contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas de 1948, donde los derechos sociales y económicos se colocan en el mismo orden de importancia que los derechos civiles y políticos.

El concepto de asistencia social, como materia en la que pueden asumir competencias las Comunidades Autónomas constituidas al abrigo de la Constitución, tiene como característica relevante la de que su propia construcción y desarrollo se realiza en íntima conexión con la realidad más próxima a las demandas ciudadanas, lo que obliga a delimitar, en todo caso, el instrumento de su actividad. De este modo, los servicios sociales se constituyen como medio instrumental organizado de la acción social que emana del ejercicio pleno de la competencia de asistencia social.

En virtud de las competencias asumidas en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid aprobado por Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, modificada por las Leyes Orgánicas 10/1994, de 24 de marzo, y 5/1998, de 7 de julio (artículos 26.1.23 y 26.1.24), y mediante la Ley 11/1984, de 6 de junio, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, se establecieron las bases para el desarrollo de lo que ha venido a ser un nuevo sistema de protección al servicio del bienestar de la población madrileña.

La citada Ley que, como el resto de leyes autonómicas promulgadas en aquella época, combinaba declaraciones de principios y mandatos generalistas, ha permitido la extensión y consolidación del sistema público de servicios sociales, una ampliación de su oferta y una mejora en las condiciones de su prestación, así como un incremento notable de la presencia de la iniciativa social en el ámbito de los servicios sociales.

Sin embargo, el paso del tiempo, la dinámica del cambio social y la propia práctica de la atención social han puesto en evidencia las carencias de la Ley promulgada hace casi veinte años, principalmente en lo que se refiere a la definición conceptual, delimitación del campo de actuación de los servicios sociales, tipificación de las prestaciones, modelo organizativo, definición de competencias y financiación del sistema.

Por todo ello se hacía indispensable acometer la tarea de llevar a cabo una actualización de la norma básica que regula los servicios sociales en la Comunidad de Madrid, de modo que ésta responda a la realidad presente, e incluso señale nuevos caminos para el futuro de los mismos. La elaboración de esta ley se ha realizado a través de un proceso participativo, en el que han intervenido desde responsables políticos en el ámbito autonómico y municipal, a técnicos, entidades, asociaciones, profesionales y ciudadanos en general, respondiendo a la convicción de que la búsqueda del consenso social y político es fundamental cuando se trata de legislar en temas tan amplios y de tan importante repercusión social como son los que afectan a los servicios sociales.

Esta Ley es, por tanto, el resultado de integrar todas las aportaciones realizadas por los distintos agentes implicados en los servicios sociales en la Comunidad de Madrid.

Por un lado, la Ley pretende estructurar y ordenar los distintos componentes del sistema de servicios sociales, incorporando aspectos relativos a la organización de los servicios que ya funcionan en la práctica y que dan consistencia al sistema. A ellos se han añadido otros temas relativos a las formas de intervención social, con objeto de homogeneizarlas para garantizar que todos los ciudadanos reciban del mismo modo la atención social.

De otra parte, la Ley hace una apuesta fuerte por la universalidad, equidad e igualdad de acceso de todos los ciudadanos a los servicios sociales, clarificando y consolidando firmemente sus derechos. Trata con madurez a los ciudadanos en cuanto usuarios de los servicios sociales, reconociendo su condición de individuos responsables, capaces de asumir y colaborar en la resolución de los problemas de índole social que en la comunidad se presentan, y en los suyos propios, respetando su dignidad y facilitando su autonomía y su libre elección entre las distintas opciones de atención social que puede ofrecerles el sistema de servicios sociales.

La Ley promueve la participación directa de la sociedad civil en la programación, control y evaluación de los servicios sociales, reconociendo también la pluralidad de agentes que convergen en la provisión de servicios para el bienestar social, aunque sin olvidar la responsabilidad pública de garantizar prestaciones y derechos a los ciudadanos.

Por fin, a la vez que se concretan derechos en la Ley, se deja señalado un marco general abierto para los servicios sociales, con el fin de que pueda acoger, de un modo más flexible, las derivas e incertidumbres del futuro.

La Ley consta de 74 artículos, agrupados en 8 títulos, 2 disposiciones adicionales, 3 disposiciones transitorias, 1 disposición derogatoria y 5 disposiciones finales. De los títulos, el más extenso es el dedicado a la definición y regulación del funcionamiento del sistema público de servicios sociales. La distribución de competencias, planificación y financiación del sistema público, la atención social a las personas en situación de dependencia, así como la definición del papel de la iniciativa privada respecto a los servicios sociales y de la investigación y formación como instrumentos de mejora, completan el contenido del resto de los títulos.

Con el objeto de garantizar la adecuada constitución y eficacia de los Consejos sectoriales a que se refiere el artículo 40 de la Ley, y por tanto, la representación de los distintos sectores en el Consejo Regional de Servicios Sociales, la Disposición Adicional primera modifica los artículos 6 y 13 de la Ley 18/1999, de 29 de abril, reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid, de forma que la composición de los Consejos Locales de Atención a la Infancia y la Adolescencias reflejen las realidades particulares de cada Corporación Local.

2

El Título Preliminar contiene las disposiciones de carácter general que deben conducir la aplicación de la norma, tales como el objeto y ámbito de la Ley, así

como la finalidad y principios por los que han de regirse los servicios sociales. Respecto a los principios, se ha procurado evitar la reiteración de conceptos similares tanto como los enunciados voluntaristas, señalando principalmente lo que deben ser pautas comunes que guíen la actividad de los servicios sociales. Los derechos y deberes de los ciudadanos respecto a los servicios sociales, que no se recogían en la Ley anterior, se incluyen también en este Título general.

3

El Título I se desglosa en cinco Capítulos, relativos todos ellos al Sistema Público de Servicios Sociales, su definición, acción protectora, actuaciones, organización funcional y territorial, gestión y participación, y contiene novedades llamadas a producir importantes repercusiones en el ámbito de los servicios sociales.

En el Capítulo I se define la naturaleza de los servicios sociales como sistema jurídico público, lo que comporta la responsabilidad pública tanto de garantizar la atención social, como de regular las actividades de los servicios sociales. La enumeración de las funciones generales del sistema abarca, de manera amplia, todas las que pueden llegar a desarrollarse desde sus distintas estructuras.

La coordinación con otros sistemas para el bienestar social, y la colaboración entre Administraciones ocupa un espacio específico en este Capítulo, destacando la creación de un Consejo Interadministrativo para canalizar la coordinación entre la Comunidad de Madrid y los Municipios de la región en materia de servicios sociales.

El Capítulo II se refiere a la acción protectora del sistema público de servicios sociales. En él se hace una definición de la oferta prestacional del sistema, tipificando las prestaciones según su contenido técnico, económico o material, estableciendo la universalidad y gratuidad de todas las de carácter técnico, así como las condiciones de acceso a los otros dos tipos y el compromiso de que todas ellas estén disponibles en los casos indicados. Se introduce, entre las prestaciones económicas del sistema público, el cheque-servicio, que permitirá aumentar la elegibilidad del usuario respecto al modo de atención y ampliar las posibilidades de acceso a la oferta prestacional del sistema.

En el Capítulo III se describen las actuaciones del sistema, superando el etiquetaje segregante de las personas en colectivos y tomando en consideración, por el contrario, los factores de vulnerabilidad que pueden afectar a cualquier persona a lo largo de su vida. El modelo de intervención destaca los rasgos de tratamiento individualizado de cada caso o historia social y de intervención interdisciplinaria, propios de los servicios sociales. Con el fin de garantizar una cobertura de atención adecuada, la Ley prevé, en este capítulo, el establecimiento, por vía reglamentaria, de ratios entre profesionales y población atendida.

Se introduce aquí la figura del Profesional de Referencia, cuya existencia se contempla como un derecho de las personas en relación a los servicios sociales, siendo su papel el de orientar y acompañar a la persona en todo el proceso de intervención social. También como novedad se crea, en este Capítulo, la Tarjeta Social, que se extenderá a todos los ciudadanos, con el fin de que se puedan identificar a sí mismos como potenciales usuarios de los servicios sociales, reforzando de este modo el carácter de universalidad del sistema público.

El Capítulo IV, dedicado a la organización funcional y territorial del sistema público de servicios sociales, viene a recoger lo que a través de sucesivos procesos de planificación en la Comunidad de Madrid ha llegado a constituir la esencia del modo de funcionamiento de la red básica y las redes especializadas de servicios sociales.

En el Capítulo V y en lo relativo a participación se introduce una vía para la presencia mayoritaria de los ciudadanos en los órganos de representación y consulta del sistema público, con el objetivo de dar voz a la sociedad para que ésta pueda transmitir sus inquietudes y asumir su responsabilidad en todos aquellos asuntos que le atañen.

4

El Título II de esta Ley se refiere a las competencias de las Administraciones públicas en materia de servicios sociales. En el mismo se reconoce a las Entidades locales la potestad de desarrollar las funciones correspondientes a la Atención Social Primaria, lo que anteriormente no estaba recogido expresamente en la Ley, y asimismo la posibilidad de gestionar los equipamientos de atención especializada que se acuerden, en virtud del principio de territorialidad, que expresa que la prestación de los servicios sociales se realizará desde el ámbito más próximo al ciudadano y en el marco del futuro pacto local, asegurando en cualquier caso la adecuada financiación.

5

La planificación de los servicios sociales, que es objeto de desarrollo en el Título III, se considera la herramienta indispensable para conseguir alcanzar los objetivos que la Ley propone de un modo racional y ordenado en el tiempo. Será asimismo el instrumento que sirva de base para valorar el incremento de recursos financieros necesarios para el crecimiento de los servicios sociales hasta alcanzar los niveles de cobertura deseados. Por todo ello se establece en la Ley la obligatoriedad en la realización de un plan estratégico y planes sectoriales, acompañados de su correspondiente memoria económica y medidas para su evaluación.

6

En el Título IV, las fuentes de financiación del Sistema Público de Servicios Sociales se corresponden con las previsiones presupuestarias de las Administraciones implicadas en su desarrollo, a las que se añade la posibilidad de que los usuarios participen en el coste de algunas prestaciones, sin que ello suponga, en ningún caso, quedar excluido de recibir un servicio por insuficiencia de medios económicos. Se establecen asimismo en este título los criterios de financiación de los servicios sociales en relación a las competencias atribuidas a cada una de las Administraciones.

7

El Título V de esta Ley se refiere a la iniciativa privada que actúa en el ámbito de los servicios sociales. La realidad actual exige la coparticipación de los diferentes agentes (públicos, de iniciativa social o privados) en la satisfacción de las necesidades sociales que presenta la población, aunque la responsabilidad última sea de la Administración Pública y la iniciativa social tenga una consideración prioritaria frente a la iniciativa lucrativa.

En la nueva situación no sólo es posible, sino también necesario, combinar el mantenimiento básico de derechos sociales con la producción mixta (pública o privada) de servicios para el bienestar social. Por ello en esta Ley se aborda con claridad lo que ya viene siendo una práctica en el ámbito de los servicios sociales, a saber, la concurrencia de distintos agentes en la provisión de servicios, en la realización de programas o en la gestión de centros.

De este modo, se reconoce en la presente Ley la capacidad de establecer y mantener centros y desarrollar programas de servicios sociales por parte de entidades privadas en las condiciones y con los requisitos que al efecto establezca la normativa reguladora de la actividad de los centros y servicios sociales de la Comunidad de Madrid. Se reconoce también su capacidad para contratar con la Administración ciñéndose, a este respecto, a las normas que rigen la contratación en las Administraciones públicas.

No obstante, la tradicional colaboración de las entidades sin fin de lucro con los servicios sociales públicos y su papel de vanguardia en muchas ocasiones y de expresión de la organización de los propios afectados para la resolución de sus problemas, en otras, merecen un tratamiento especial, del que se hace eco esta Ley.

Así se establece que las Administraciones responsables del sistema público de servicios sociales fomentarán, de modo preferente, la creación y desarrollo de entidades sin fin de lucro. Asimismo estas entidades podrán recibir subvenciones por parte de las Administraciones referidas y establecer con ellas convenios de colaboración.

Se dedica también un espacio especial a las actividades de las personas que participan organizadamente en el voluntariado social, realizando una aportación insustituible en favor de quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad o exclusión con funciones, en este caso sí complementarias, de las prestaciones ofrecidas con carácter general por el sistema público.

8

El Título VI está dedicado a la atención social a la dependencia, entendida como aquella situación en la que se encuentran las personas que, por razones ligadas a la falta o la pérdida de autonomía necesitan asistencia o ayudas importantes para realizar las actividades corrientes de la vida diaria.

En la sociedad actual, los riesgos potenciales de dependencia aumentan, mientras que los tradicionales proveedores de cuidados disminuyen, tanto en número como en capacidad real de prestar ayuda. Tales circunstancias justifican sobradamente la pertinencia de una intervención pública para hacer frente a este riesgo social, protegiendo a la persona dependiente, garantizando la calidad de los cuidados que se le dispensen y reforzando el apoyo a los cuidadores, a fin de aliviarles y sostenerles en situaciones que exigen una importante disponibilidad.

Si bien la intervención frente a situaciones de dependencia, permanente o transitoria, que dificultan el desarrollo integral de las personas, forma parte de la actuación habitual y esencial de los servicios sociales, lo que se focaliza en esta Ley es la atención a las personas más severa o gravemente afectadas, por ser la que requiere un mayor esfuerzo e incremento de recursos.

Para ello se prevé realizar las adaptaciones oportunas en cuanto a intensidad, especialización, diversificación y extensión de algunas de las prestaciones propias del sistema público.

El reconocimiento de la importancia y el valor social del papel de los cuidadores, como participantes indispensables en el sistema de cuidados a la persona en situación de dependencia, se traduce en la indicación de una serie de medidas encaminadas a su formación, información, programas de respiro y de conciliación de sus tareas como cuidadores con su vida profesional.

9

La investigación, la formación continua de los profesionales del sistema de servicios sociales, así como la colaboración en la formación de nuevos profesionales, consideradas como soportes instrumentales para conseguir unos servicios sociales más eficientes, eficaces, de mayor calidad y capaces de ofrecer la mejor atención a los ciudadanos, son contemplados en el Título VII con el que se cierra esta Ley.

En el mismo se prevé la creación del Instituto de Formación e Investigación en Servicios Sociales y el establecimiento de un Observatorio de la Realidad Social.

Con ambas medidas se está elevando y dotando de estabilidad a unas actividades que, sin haber faltado del ámbito de los servicios sociales, precisan de un nuevo impulso que repercutirá en el avance de este sector del bienestar social en el futuro.

## TÍTULO PRELIMINAR

### Disposiciones Generales

#### **Artículo 1.** *Objeto de la Ley.*

1. La presente Ley tiene por objeto regular, en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, y en razón de su competencia exclusiva en materia de asistencia social, las actuaciones que desarrollen las diferentes Administraciones Públicas o la iniciativa privada, en el campo de los servicios sociales.

2. La Comunidad de Madrid garantiza el desarrollo de la acción social mediante un sistema público de servicios sociales destinado a contribuir al bienestar social mediante la

prevención, eliminación o tratamiento de las causas que impidan o dificulten el pleno desarrollo de los individuos o de los grupos en que los mismos se integran.

3. La Comunidad de Madrid garantizará también la adecuada prestación de los servicios sociales mediante la ordenación de la actividad de las entidades, centros y servicios de acción social y el desarrollo de actuaciones de inspección y control de la calidad en los servicios por ellos prestados.

**Artículo 2. Finalidad de los servicios sociales.**

1. Los servicios sociales tendrán por finalidad la promoción del bienestar de las personas, la prevención de situaciones de riesgo y la compensación de déficits de apoyo social, centrandó su interés en los factores de vulnerabilidad o dependencia que, por causas naturales o sobrevenidas, se puedan producir en cada etapa de la vida y traducirse en problemas personales.

2. El objetivo de los servicios sociales es el de asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida, teniendo cubiertas las necesidades sociales.

3. A los efectos de lo regulado en esta Ley, se entienden como necesidades sociales las derivadas del derecho de la persona a realizarse como ser social en el ámbito convivencial, interpersonal y familiar, y en el relacional, entre el individuo y su entorno social.

**Artículo 3. Principios.**

Los servicios sociales se regirán por los siguientes principios:

a) Responsabilidad pública: en la promoción, planificación, coordinación, control, ejecución y evaluación de los servicios sociales para dar respuesta a las necesidades detectadas, a través de análisis objetivos, conforme a criterios de equidad y justicia social.

b) Universalidad: los servicios sociales deben estar disponibles y ser accesibles para todos, con independencia de quién esté obligado a su provisión o su pago.

c) Igualdad: derecho a acceder y utilizar los servicios sociales sin discriminación por motivos de raza, sexo, discapacidad, orientación sexual, estado civil, edad, ideología, creencia o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. El principio de igualdad será compatible con una discriminación positiva, que coadyuve en la superación de las desventajas de una situación inicial de desigualdad y facilite la integración social.

d) Protagonismo de la persona: en todas las intervenciones propuestas desde los servicios sociales que afecten a su propio interés y en la gestión de su propio cambio.

e) Solidaridad: como valor inspirador de las relaciones entre las personas y los grupos sociales, para la cooperación de todos en el bienestar común.

f) Globalidad: atención integral a las necesidades y aspiraciones sociales, con especial consideración de los aspectos de prevención, atención, promoción e inserción.

g) Proximidad: la prestación de los servicios sociales se realizará desde el ámbito más cercano al ciudadano, mediante un reparto equitativo de recursos que permita la atención y permanencia de las personas en su entorno habitual de vida y de convivencia.

h) Participación: se promoverá la participación democrática de los ciudadanos en la programación y control de los servicios sociales.

i) Concurrencia: de los diferentes agentes sociales y de la iniciativa privada, en la satisfacción de las necesidades sociales de la población, bajo la supervisión de las administraciones públicas.

j) Coordinación: entre las administraciones, y entre éstas y la iniciativa social o privada, con el fin de establecer actuaciones coherentes y programas conjuntos de actuación, especialmente entre aquellas implicadas en el desarrollo del bienestar social y el desarrollo integral de la persona, como son las competentes en empleo, salud, educación, vivienda y cultura.

**Artículo 4. Derechos de los ciudadanos en relación a los servicios sociales.**

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

a) A una información suficiente y veraz, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y recursos sociales disponibles y sobre los requisitos necesarios para el acceso a ellos, así como sobre otros recursos de protección social a los que puedan tener derecho.

- b) A recibir la atención social, sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- c) A ser protegidos por la ley, tanto ellos como sus bienes, cuando no posean la capacidad de decidir por sí mismos, ya reciban cuidados en su familia o se encuentren atendidos en una institución.
- d) A una atención individualizada que respete su identidad y dignidad, y les procure en todo momento un trato apropiado.
- e) A la asignación de un profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención.
- f) A participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social, y elegir libremente el tipo de medidas o recursos a aplicar, entre las opciones que le sean presentadas por los profesionales que atienden su caso.
- g) A la confidencialidad respecto a la información que sea conocida por los servicios sociales en razón de la intervención profesional, y a conocer la información existente en su historia social.
- h) A la continuidad en la prestación de la ayuda o servicio en los términos establecidos o convenidos, siempre que se mantengan las condiciones que originaron su concesión.
- i) A cesar voluntariamente en la utilización de la prestación o servicio, salvo lo dispuesto en el artículo 763 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, sobre internamiento no voluntario por razón de trastorno psíquico, en los artículos 158 y 172 del Código Civil referidos a la Tutela de menores y los internamientos previstos en la Ley 5/2000, de 12 de enero, que regula la responsabilidad penal de los menores.
- j) A presentar sugerencias y reclamaciones relativas a la calidad de la atención y prestaciones recibidas.
- k) A participar en los órganos de representación del sistema público de servicios sociales, así como en aquellos órganos de participación que pudieran existir en el ámbito de actuación de la iniciativa privada.
- l) A que se respeten sus derechos humanos y libertades fundamentales cuando residan en centros donde se les presten cuidados, con garantía plena de su dignidad e intimidad.
- m) A los derechos que, en materia de atención a menores, establece el artículo 66 de la Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid, y a los establecidos por la normativa reguladora de la actividad de los centros y servicios sociales.
- n) A estar debidamente informado de los derechos anteriormente descritos.

**Artículo 5. Deberes de los ciudadanos en relación a los servicios sociales.**

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

- a) Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones de servicios sociales.
- b) Destinar las prestaciones recibidas para el fin que se concedieron.
- c) Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando el conocimiento de éstas sea requisito indispensable para el otorgamiento de la prestación, así como comunicar a la Administración las variaciones en las mismas.
- d) Comprometerse a participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e inserción social.
- e) Acudir a las entrevistas con los profesionales de servicios sociales y realizar las actividades indicadas como parte de su proceso de integración social.
- f) Contribuir a la financiación del coste del centro o servicio, cuando así se determine por la normativa que corresponda.
- g) Cumplir con las obligaciones correlativas a los derechos reconocidos en el artículo anterior.
- h) Los que establezca la normativa reguladora de la actividad de los centros y servicios sociales de la Comunidad de Madrid.

**Artículo 6.** *Ámbito material de aplicación.*

La presente Ley se aplicará a los servicios sociales que presten las Administraciones autonómica o local en la Comunidad de Madrid y a las entidades públicas vinculadas a las mismas, así como a las entidades privadas, con o sin ánimo de lucro, que desarrollen actividades de servicios sociales en el territorio de la Comunidad de Madrid.

TÍTULO I

**Del sistema público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid**

CAPÍTULO I

**Definición**

**Artículo 7.** *Naturaleza del sistema público de servicios sociales.*

1. El sistema público de servicios sociales de la Comunidad de Madrid está constituido por el conjunto integrado y coordinado de programas, recursos, prestaciones, actividades y equipamientos destinados a la atención social de la población y gestionados por las Administraciones autonómica y local.

2. En cuanto sistema jurídico público de protección social tiene por finalidad, junto a los sistemas de seguridad social, educación, sanidad, empleo y vivienda, la mejora del bienestar social de los ciudadanos y está compuesto por el conjunto de normas, sustantivas, de organización y de procedimiento, debidamente relacionadas y compatibles entre sí, que regulan los recursos, las prestaciones y actividades de servicios sociales.

3. La responsabilidad pública que, en materia de servicios sociales, tienen las distintas Administraciones del ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, faculta y obliga a cada una de ellas a realizar, en el ámbito de las competencias que se les atribuyen en el Título II de la presente Ley, las actuaciones siguientes:

- a) Regular los requisitos y condiciones en que debe prestarse los servicios sociales.
- b) Actuar como autoridad administrativa en las funciones de planificación, autorización y control de su funcionamiento.
- c) Supervisar que se dispensan de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico que les sea de aplicación.
- d) Garantizar la promoción y realización de políticas y acciones de carácter preventivo y de atención, promoción e integración social, a través de prestaciones, equipamientos y recursos humanos, gestionados por sí o mediante la participación de personas y organizaciones autorizadas.
- e) Reconocer derechos personales a los ciudadanos para el acceso y disfrute de dichas prestaciones.
- f) En general, cuantas actuaciones administrativas se orienten al mejor cumplimiento de los fines expresados en la presente Ley.

**Artículo 8.** *Reserva de denominación.*

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", "Asistencia Social" y "Centro de Servicios Sociales" ; en cualquiera de sus formas o combinaciones, o cualquier otra que pueda inducir a confusión con las prestaciones del Sistema Público.

**Artículo 9.** *Funciones.*

El sistema público de servicios sociales tendrá asignadas, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Estudio para la detección, análisis y evaluación de necesidades y demandas sociales de la población.
- b) Sensibilización social sobre las necesidades sociales existentes o latentes.

c) Prevención de las causas que generan situaciones de vulnerabilidad o desventaja para las personas, mediante la intervención en contextos y grupos de riesgo.

d) Apoyo para la adquisición o recuperación de habilidades y capacidades personales que faciliten el desenvolvimiento autónomo, la permanencia en el medio habitual de convivencia y la participación en la vida social de los individuos.

e) Orientación y asistencia material, social, psicológica, sociológica y jurídica de las personas, familias o grupos que se encuentran en situaciones de dificultad, dependencia o conflicto.

f) Tutela jurídico-social de las personas en situación de desamparo, según los términos previstos en la presente Ley.

g) Apoyo a las familias en el desarrollo de las funciones que les son propias y en especial en la prestación de cuidados personales a aquellos de sus miembros que, por la edad, discapacidad u otras circunstancias, se encuentren en estado de dependencia.

h) Aseguramiento de unas condiciones de vida dignas a las personas que carezcan de recursos económicos suficientes, cuando no se encuentren protegidas por la Seguridad Social u otros sistemas de protección social pública.

i) Desarrollo de actuaciones para combatir la exclusión y la discriminación y promover la inclusión social, favoreciendo así la cohesión de la sociedad.

j) Protección de los derechos de las minorías, implantando las medidas de refuerzo necesarias para facilitar su acceso normal a los recursos ordinarios.

k) Atención social y ayuda en situaciones de emergencia individual, familiar y colectiva.

l) Desarrollo comunitario de comarcas, barrios y otros núcleos de población cuya situación social así lo aconseje, mediante la elaboración de planes y programas específicos.

m) Acciones de cooperación cuyo objeto sea el fomento de la participación ciudadana, tales como el impulso de la iniciativa social, del asociacionismo u otras formas de ayuda mutua, y del voluntariado u otras modalidades de heteroayuda.

n) Promoción, en las materias propias de los servicios sociales, de las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, así como remoción de los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, e impulso de la participación de todos los ciudadanos en la vida social.

ñ) Cualesquiera otras que respondan a los principios enunciados en el Título Preliminar y a lo dispuesto en la presente Ley con carácter general.

#### **Artículo 10.** *Ámbito subjetivo de aplicación del sistema público de servicios sociales.*

1. Con carácter general, tendrán derecho a recibir las prestaciones y participar en las actividades de servicios sociales reguladas en la presente Ley todas las personas de nacionalidad española, o que ostenten la ciudadanía de la Unión Europea, empadronadas en alguno de los municipios de la Comunidad de Madrid.

Aquellos que no cumplan la condición anterior, podrán acceder a los servicios sociales siempre que se encuentren en evidente estado de necesidad. El Consejo de Gobierno podrá establecer el cumplimiento de requisitos adicionales para el acceso a determinadas ayudas y servicios, en virtud de la naturaleza y caracteres específicos de éstos.

2. Los extranjeros, exiliados, refugiados y apátridas que se encuentren en el territorio de la Comunidad de

Madrid, podrán ser igualmente beneficiarios de tales servicios conforme a lo dispuesto en la normativa estatal y en las normas, tratados y convenios internacionales vigentes y, en su defecto, conforme al principio de reciprocidad.

#### **Artículo 11.** *Coordinación con otros sistemas afines.*

1. Las funciones que se atribuyen al sistema público de servicios sociales, serán objeto de coordinación con las que corresponden a otros sistemas para el bienestar social afines o complementarios.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior será de especial aplicación a la coordinación sociosanitaria, a la coordinación con el sistema educativo, con los servicios de empleo, de formación, de vivienda y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención social.

3. En el ámbito de la Administración de la Comunidad de Madrid, corresponde al Gobierno dictar las disposiciones necesarias y, en su caso, establecer los órganos y medios precisos, para coordinar las distintas áreas de actuación del Gobierno.

**Artículo 12. *Colaboración entre Administraciones Públicas.***

1. A efectos de la presente Ley, y con el fin de facilitar a los ciudadanos una prestación ágil y eficaz de los servicios sociales, las Administraciones públicas actuantes en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid se prestarán entre sí la colaboración necesaria, mediante los instrumentos de cooperación previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y aquellos otros que se considere oportuno establecer.

2. Con objeto de procurar la extensión de la cobertura del sistema de servicios sociales a todos los ciudadanos, en condiciones de igualdad, la Comunidad de Madrid fomentará la constitución de Mancomunidades de Municipios, cuando estos tengan menos de 20.000 habitantes, para la prestación en común de servicios sociales de acuerdo con criterios de territorialidad y según la planificación establecida.

3. Para facilitar la cooperación entre las Entidades Locales y la Administración autonómica en el desarrollo de las funciones, prestaciones y equipamientos propios de los servicios sociales, la Comunidad de Madrid arbitrará las fórmulas de gestión más adecuadas, tales como convenios de colaboración o consorcios de gestión.

4. La Comunidad de Madrid colaborará con la Administración del Estado, a través de los mecanismos que se establezcan al efecto, en las materias de interés común referidas al ámbito de los servicios sociales.

**Artículo 13. *Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales.***

**(Derogado)**

CAPÍTULO II

**Acción protectora**

**Artículo 14. *Las prestaciones del sistema público de servicios sociales.***

Son prestaciones del sistema público de servicios sociales las actuaciones o los medios que, como forma de protección singular, se ofrecen a las personas o grupos en que éstas se integran para alcanzar, restablecer o mejorar su bienestar.

**Artículo 15. *Clases de prestaciones.***

1. La acción protectora del sistema de servicios sociales comprenderá prestaciones individuales de carácter técnico, económico o material.

2. Las prestaciones se dispensarán a través de centros o a través de servicios. Se entiende por centro de atención social la estructura física que alberga equipos profesionales y dispositivos de atención. Se entiende por servicio el conjunto de medios instrumentales organizados técnica y funcionalmente. Para el desarrollo de programas podrán aplicarse las distintas prestaciones del sistema.

**Artículo 16. *Prestaciones técnicas.***

1. Son prestaciones técnicas los actos profesionales realizados para atender las necesidades planteadas por los usuarios del sistema de servicios sociales.

2. Tendrán la consideración de prestaciones técnicas las siguientes:

a) Información de los recursos sociales disponibles, y del derecho de acceso a los mismos, para facilitar la igualdad de oportunidades.

b) Valoración individualizada de la situación y de las capacidades de cada persona.

c) Orientación hacia los medios más adecuados para responder a las necesidades y demandas planteadas.

d) Asesoramiento, apoyo y acompañamiento social a personas o grupos para la superación de situaciones problemáticas.

e) Intervención social, o psicológica o sociológica de orientación social, para favorecer la adquisición o recuperación de funciones y habilidades personales y sociales que faciliten la integración y la convivencia social y familiar.

f) Protección jurídico-social de las personas con capacidad de obrar limitada que se encuentren en situación de desamparo.

g) Cualquier otro acto profesional que se considere necesario para garantizar una adecuada atención social.

3. En el sistema de servicios sociales, las prestaciones técnicas deben preceder, acompañar y continuar la aplicación de cualquier otro tipo de prestación.

**Artículo 17. Prestaciones económicas.**

1. Por prestaciones económicas se entenderán las entregas dinerarias, de carácter periódico o de pago único, concedidas a personas o a familias para facilitar su integración social, apoyar el cuidado de personas dependientes, paliar situaciones transitorias de necesidad o garantizar mínimos de subsistencia.

2. Serán prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales las siguientes:

a) Prestación económica de renta mínima de inserción, a la que tendrán derecho todas aquellas personas que reúnan los requisitos establecidos en la Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid.

b) Ayudas económicas de emergencia social, de carácter extraordinario y no periódico, destinadas a facilitar la superación de situaciones en las que concurra una necesidad económica coyuntural.

c) Ayudas económicas temporales para apoyar procesos de integración social y desarrollo personal.

d) Ayudas económicas a particulares para el fomento del acogimiento familiar de menores de edad, personas mayores y personas con discapacidad.

e) Cheque-servicio, modalidad de prestación económica otorgada a personas o a familias para que con ella atiendan al pago de centros o servicios que hayan sido indicados para responder con idoneidad a su situación.

f) Ayudas económicas de análoga o similar naturaleza y finalidad que las anteriores.

3. Asimismo, se integrará en el sistema la gestión de las pensiones no contributivas de invalidez y de jubilación de la Seguridad Social, de las pensiones asistenciales para ancianos 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 la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, todo ello de conformidad con el artículo 28.1.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid.

**Artículo 18. Prestaciones materiales.**

1. Son prestaciones materiales del sistema público de servicios sociales aquellas cuyo contenido económico o técnico es sustituido, en todo o en parte, por su equivalente material.

2. Tendrán la consideración de prestaciones materiales las siguientes:

a) La atención residencial, que comporta alojamiento, continuado o temporal, sustitutivo del hogar.

b) La atención diurna, que ofrece cuidados personales, actividades de promoción y prevención o aplicación de tratamientos de forma ambulatoria.

c) Atención domiciliaria, consistente en ofrecer un conjunto de atenciones a personas o familias en su propio domicilio, para facilitar su desenvolvimiento y permanencia en su entorno habitual.

d) Teleasistencia, soporte instrumental que facilita una atención y apoyo personal y social continuos, permitiendo la detección de situaciones de crisis y la intervención inmediata en las mismas.

e) Manutención, que consiste en proporcionar alimentos preparados para su consumo, ya sea en locales de atención colectiva o en el propio domicilio del usuario.

f) Ayudas instrumentales que permitan mantener la autonomía de la persona para desenvolverse en su medio.

g) Cualesquiera otras de naturaleza similar que se establezcan como respuesta a la evolución en las necesidades de la población y de los avances en las formas de atención.

**Artículo 19.** *Condiciones para el acceso y disfrute de las prestaciones.*

1. Las prestaciones técnicas serán universales y gratuitas para toda la población.

2. La concesión de prestaciones económicas requerirá la demostración previa de que se reúnen los requisitos establecidos reglamentariamente para percibirlos.

3. Las prestaciones materiales deberán estar indicadas previamente como recurso idóneo para atender la necesidad de que se trate, y su disfrute podrá someterse a condición o a participación en su coste.

4. La Comunidad de Madrid, a través de sus leyes de presupuestos, irá consignando los recursos financieros necesarios para conseguir, progresivamente, que toda persona que requiera las prestaciones aludidas pueda disfrutar de las mismas, en las condiciones señaladas.

CAPÍTULO III

**De las actuaciones del sistema público de servicios sociales**

**Artículo 20.** *Sectores de atención.*

1. El sistema público de servicios sociales diseñará sus actuaciones tomando en consideración tres sectores de edad: menores, adultos y mayores. En todo caso esta agrupación no impedirá la continuidad de las atenciones sociales requeridas por la misma persona cuando pase de una etapa a otra, ni la adaptación flexible de los límites de edad señalados, con objeto de aplicar los recursos más adecuados a cada situación.

2. La atención a cada sector deberá articularse de forma complementaria desde los servicios sociales de atención primaria y especializada que se describen en la Sección 1.<sup>a</sup> del Capítulo IV del Título I.

3. Las actuaciones que se diseñen tendrán carácter integrado, cubriendo los aspectos preventivo, asistencial, de promoción y de inserción.

**Artículo 21.** *Atención a Menores.*

1. Este sector estará constituido por las personas que no han alcanzado la mayoría de edad.

2. Las medidas que se adopten irán dirigidas a procurar la atención e integración de los menores en todos los ámbitos de convivencia, favoreciendo su desarrollo personal y buscando el interés superior del menor.

3. Las líneas fundamentales de la actuación de los servicios sociales en esta etapa serán:

a) El impulso de una mayor valoración y presencia de los niños/as y adolescentes en la vida social y el fomento de la participación y corresponsabilidad de los mismos en su propio proceso de socialización.

b) La detección de sus necesidades y la promoción de actuaciones integrales para favorecer su desarrollo físico, psíquico y social.

c) La prevención de situaciones de riesgo de cualquier índole que perjudiquen el desarrollo personal o social de los menores de edad, y la intervención y seguimiento social en los casos indicados.

d) La protección jurídica y social de los menores en situación de desamparo, procurando el mantenimiento del menor en el medio familiar y, en su caso, la aplicación de recursos alternativos cuando la convivencia familiar sea imposible o contraria al interés del menor.

e) La atención para la reinserción social de los menores infractores.

f) La atención a los grupos familiares mediante la orientación y el apoyo familiar y las ayudas para superar la insuficiencia de recursos personales o materiales para atender adecuadamente las necesidades de los menores.

**Artículo 22. Atención a Adultos.**

1. Se considera constituido este sector por las personas que sean mayores de edad y no hayan cumplido los 65 años.

2. Las medidas que se adopten tomarán en consideración los factores y situaciones de vulnerabilidad que dificulten su desarrollo personal y social de modo transitorio o permanente, tengan su origen en determinadas características individuales, en hechos accidentales o en el rechazo o falta de respuesta del medio social.

3. Las líneas fundamentales de actuación de los servicios sociales en esta etapa serán:

a) El reconocimiento de la diversidad y el derecho a la diferencia, que exige disponer de servicios apropiados para situaciones personales distintas.

b) La atención a grupos de mayor riesgo a través de programas específicos.

c) El fomento de la participación activa de la persona en la respuesta a sus problemas mediante la utilización de todo tipo de recursos normalizados.

d) La protección jurídica de las personas adultas en situación de desamparo.

4. De modo específico, las atenciones del sistema público de servicios sociales dirigidas a personas con discapacidad se regirán por los principios de favorecimiento de la vida independiente, igualdad y no discriminación, teniendo en cuenta la igualdad de oportunidades desde la perspectiva de género. Su finalidad será conseguir la mayor autonomía de la persona en su desenvolvimiento personal y su plena integración social mediante actuaciones de carácter transversal para facilitar el acceso normalizado a todos los recursos relacionados con la autonomía, la participación y la integración en la vida social y económica. Será función de los servicios sociales sensibilizar e impulsar estas actuaciones.

**Artículo 23. Atención a Mayores.**

1. Se considerará constituido este sector por las personas de 65 o más años.

2. Las medidas que se adopten tomarán en consideración la eventual disminución de capacidades y recursos personales que requieren reforzar los apoyos externos para atender sus necesidades.

3. Las líneas fundamentales de actuación de los servicios sociales en este sector serán:

a) Favorecer la atención integral de las necesidades que se plantean en esta etapa de la vida.

b) El impulso y la facilitación a través de programas y medidas que permitan a estas personas su aportación a la sociedad como uno de los mejores instrumentos de su integración social.

c) Promover la autonomía de las personas mayores, estimulando el desarrollo de sus habilidades en beneficio de su bienestar físico y psíquico.

d) Facilitar el mantenimiento de la persona mayor en su medio, a través de medidas que posibiliten su permanencia en el hogar propio o familiar.

e) Disponer la prestación de cuidados personales, en centros de atención diurna o en centros residenciales, destinados a personas mayores en situación de dependencia.

f) La protección jurídica de las personas mayores en situación de desamparo.

**Artículo 24. Modelo de intervención.**

1. En el sistema público de servicios sociales, se diseñará el tipo de intervención adecuada en cada caso, que se formalizará como programa o proyecto individual, familiar, grupal o comunitario, con la participación de los interesados, y de modo que se garantice la coherencia y continuidad de itinerarios de atención o inserción.

2. La intervención en servicios sociales tendrá carácter interdisciplinar al objeto de ofrecer una atención integrada. El número y composición concreta de los distintos equipos interprofesionales de los que podrán formar parte, entre otros, trabajadores sociales, psicólogos, sociólogos y educadores sociales, se establecerá en función de los objetivos y naturaleza de cada centro o servicio.

3. Reglamentariamente se establecerán, a partir de indicadores cuantitativos y cualitativos debidamente ponderados, los ratios de profesionales entre la población a atender en un ámbito territorial de influencia, en aras de garantizar una cobertura de atención adecuada y un trato digno a los ciudadanos.

4. Cada centro o servicio dispondrá de un programa o proyecto general de actividad. Los contenidos mínimos de dichos programas o proyectos podrán ser establecidos reglamentariamente, al objeto de conseguir que la atención social que reciben los ciudadanos sea homogénea en todos los centros y servicios de tipo semejante.

**Artículo 25. Profesionales de referencia.**

1. El profesional de referencia será el encargado de canalizar los distintos apoyos que precise cada persona, asegurando la globalidad e integridad de las intervenciones, así como la adecuada aplicación de los recursos.

2. Al acceder al sistema público de servicios sociales, a cada persona se le asignará un profesional de referencia, que será un trabajador social en el nivel de Atención Social Primaria y aquel miembro del equipo multidisciplinar que se determine, conforme a la específica composición de cada equipo, en el nivel de Atención Social Especializada.

3. Cada persona tendrá, en todo caso, un profesional de referencia en el nivel de Atención Social Primaria y, cuando pase a ser atendido en algún sector del nivel especializado, tendrá asimismo un profesional de referencia en este nivel. Ambos profesionales estarán coordinados entre sí, al objeto de llevar a buen término el proyecto de intervención establecido.

**Artículo 26. Tarjeta social.**

1. Las personas incluidas en el campo de aplicación de esta Ley, referidas en el artículo 10, recibirán una tarjeta social que les identificará como titulares de los derechos que en la misma se reconocen. En ella figurará el nombre y dirección del Centro de Servicios Sociales que le corresponda.

2. Reglamentariamente se establecerán las medidas oportunas para la implantación generalizada de esta tarjeta.

CAPÍTULO IV

**Organización funcional y territorial**

**Sección 1ª. Organización funcional**

**Artículo 27. Definición.**

Se entenderá por organización funcional, a efectos de la presente Ley, el establecimiento y ordenación de centros y servicios de prestación de servicios sociales

y realización de otras actividades, así como la relación de funcionamiento entre ellos, en orden a conseguir un conjunto homogéneo y equilibrado de recursos con el que satisfacer las distintas necesidades de los ciudadanos.

**Artículo 28. Unidad funcional del sistema.**

1. Todos los centros y servicios dependientes de las Administraciones autonómica y locales de la Comunidad de Madrid, sean propios o estén gestionados por alguna otra de las formas contempladas en la legislación en materia de contratación de las Administraciones Públicas, formarán el sistema público de servicios sociales de la Comunidad de Madrid, que actuará conforme a los principios de unidad y coordinación de funciones.

2. Sin perjuicio de la autonomía que cada una tiene en su respectivo ámbito territorial, la Administración de la Comunidad y la de los Ayuntamientos, o entidades supramunicipales que puedan constituirse, orientarán sus actuaciones hacia el fortalecimiento de la unidad del sistema.

**Artículo 29. Estructura funcional del sistema de servicios sociales.**

1. El sistema público de servicios sociales se organiza en dos niveles, correspondientes a la Atención Social Primaria y a la Atención Social Especializada.

2. La relación entre ambos niveles responderá a criterios de complementariedad, de acción coordinada para la consecución de objetivos comunes o de actuación conjunta, con

objeto de conseguir la continuidad en los itinerarios prestacionales que deban aplicarse desde los distintos tipos de servicios.

**Artículo 30. Atención Social Primaria.**

1. La Atención Social Primaria es la estructura dispuesta para el acceso de los ciudadanos al sistema de servicios sociales y a las prestaciones del mismo.

2. Tiene carácter polivalente, al recibir toda la variedad de demandas de atención social y desarrollar respuestas diversas a los problemas planteados.

3. Su carácter es asimismo comunitario, al dar respuesta a las necesidades de atención social de las personas en el propio ambiente donde éstas conviven y se relacionan.

4. El equipamiento básico en el nivel de Atención Social Primaria será el centro municipal de servicios sociales. El conjunto de centros municipales de servicios sociales, con sus equipos profesionales correspondientes, formará la Red Básica de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

**Artículo 31. Funciones de la Atención Social Primaria.**

En el marco de las funciones propias de los servicios sociales, establecidas con carácter general en el Título I de esta Ley, corresponde desarrollar en el nivel de Atención Social Primaria las siguientes:

a) Detección y análisis de necesidades y demandas, explícitas e implícitas, en su ámbito de intervención.

b) Diagnóstico y valoración técnica de situaciones, necesidades o problemas individuales o colectivos.

c) Identificación y captación de poblaciones en riesgo para el desarrollo de campañas y acciones de carácter preventivo.

d) Atención profesional personalizada, que incluye todas las prestaciones de carácter técnico, excepto la de protección jurídica y social de los menores en situación de desamparo en el caso de municipios con población inferior a 500.000 habitantes.

e) Gestión y seguimiento de las prestaciones económicas de emergencia social y ayudas económicas temporales, así como colaboración en la aplicación de la Renta Mínima de Inserción, en los términos que establece la Ley que regula esta prestación, y gestión de cuantas otras prestaciones de naturaleza económica pudieran delegarse.

f) Gestión de las prestaciones materiales de atención a domicilio, teleasistencia y acogimiento en centros municipales de acogida y la tramitación de solicitudes para el acceso al resto de las prestaciones de carácter material.

g) Desarrollo de programas comunitarios para la promoción social de individuos y grupos de población, así como para la prevención y detección precoz de situaciones de riesgo.

h) Desarrollo de programas y actividades para prevenir la exclusión y facilitar la reinserción social.

i) Fomento de la participación, la solidaridad y de la cooperación social.

j) Coordinación con el nivel de Atención Social Especializada así como con otros servicios para el bienestar que operen en el mismo territorio, de manera especial con los de salud, educación, cultura y empleo, con el fin de favorecer la atención integral de las personas.

**Artículo 32. Atención Social Especializada.**

1. La Atención Social Especializada es la estructura destinada a dar respuesta a situaciones y necesidades que requieren una especialización técnica concreta o una disposición de recursos determinados.

2. Sus recursos específicos se organizan por sectores de atención, definidos según la edad o según las diferentes necesidades que presentan las personas.

3. Los recursos para la Atención Social Especializada estarán desconcentrados en el territorio, si bien, como regla general, deberán integrarse en núcleos poblacionales, y responder en su distribución a la incidencia de las necesidades detectadas.

4. El conjunto de equipamientos, residenciales o no residenciales, servicios y equipos profesionales, destinados a un mismo sector de atención, constituirá una Red Especializada de Servicios Sociales.

**Artículo 33.** *Funciones de la Atención Social Especializada.*

En el marco de las funciones de los servicios sociales, establecidas con carácter general en el Título I de esta Ley, corresponde desarrollar en el nivel de Atención Social Especializada las siguientes:

- a) Detección de necesidades y análisis y evaluación de la demanda de servicios.
- b) Diagnóstico y valoración técnica de situaciones, necesidades o problemas singulares.
- c) Asesoramiento, apoyo y tratamiento especializados.
- d) Desarrollo de actividades socio-educativas, recuperadoras o rehabilitadoras.
- e) Gestión de las prestaciones económicas, excluida la de emergencia social.
- f) Gestión de las prestaciones materiales de atención residencial, atención diurna, manutención, atención domiciliaria, en su caso, y cuantas otras de carácter similar pudieran establecerse.
- g) Mantenimiento de cauces de comunicación y coordinación con el nivel de Atención Social Primaria y con los otros Servicios del Bienestar Social, en especial los de salud, educación, cultura y empleo, a fin de lograr una continuidad en las atenciones, favorecer la intervención integral y mantener la vinculación de las personas con el ámbito comunitario.
- h) Llevar a cabo planes y programas específicos por sectores de población o atendiendo a colectivos con problemáticas concretas.

**Sección 2ª. Organización territorial**

**Artículo 34.** *Definición.*

1. Por organización territorial se entenderá, a efectos de la presente Ley, la adscripción de centros, servicios y recursos de servicios sociales a un ámbito territorial determinado, de forma que sirvan, preferentemente, para la satisfacción de las necesidades sociales de los ciudadanos que residan en él, y con el fin de que los servicios sociales tengan la mayor proximidad a los ciudadanos.

2. En la planificación de recursos de servicios sociales, ya sea su finalidad la de dispensar prestaciones de atención social primaria o la de atención social especializada, se procurará una distribución territorial equilibrada, con el objeto de ofrecer una mayor accesibilidad a los recursos sociales y conseguir una cobertura espacial homogénea.

**Artículo 35.** *Divisiones territoriales.*

1. Como base para planificar la distribución de recursos en el territorio, la Comunidad de Madrid, atendiendo a criterios demográficos y de accesibilidad, establecerá, por vía reglamentaria, la división territorial que permita prestar los servicios sociales a la población en los términos regulados en la presente Ley.

2. La estructura de dicha división será, de menor a mayor extensión y tamaño de población, la siguiente:

Zona Básica, Demarcación, Distrito y Área de Servicios Sociales.

CAPÍTULO V

**Gestión y participación en el sistema público de servicios sociales**

**Sección 1ª. Gestión**

**Artículo 36.** *Órganos y entidades de gestión.*

1. La gestión y administración del sistema público de servicios sociales establecido en la presente Ley se efectuará por los órganos, organismos o entes públicos de las Administraciones que operan en el ámbito de la Comunidad de Madrid, de conformidad con las competencias que se atribuyen en el Título II de la presente Ley o en otras disposiciones, legales o reglamentarias que sean de aplicación, y con sujeción a los principios de simplificación, racionalización, eficacia social, economía de costes y descentralización.

2. La gestión de centros y servicios sociales podrá realizarse directamente por las Administraciones públicas, o indirectamente, por medio de las fórmulas de gestión previstas en la legislación vigente. De igual modo, las Administraciones podrán contratar la prestación de servicios con medios ajenos, con el fin de ampliar su cobertura prestacional. Sea cual sea la forma de gestión, las Administraciones adoptarán las medidas oportunas para asegurar que la atención recibida por los usuarios responda a pautas homogéneas en cuanto a calidad y contenido.

### **Sección 2ª. Participación**

#### **Artículo 37. Disposición general.**

Las Administraciones públicas fomentarán la participación de los ciudadanos y de las instituciones en la gestión del sistema de servicios sociales, a través de los órganos de participación establecidos en esta Ley y de cuantas otras medidas se consideren adecuadas, con el objeto de contribuir a que las prestaciones del sistema respondan a las necesidades de las personas y de los distintos grupos sociales.

#### **Artículo 38. Consejo Regional de Servicios Sociales.**

**(Derogado)**

#### **Artículo 39. Consejos Locales de Servicios Sociales.**

1. Los Consejos Locales de Servicios Sociales son órganos colegiados de participación comunitaria para el asesoramiento y consulta en materia de servicios sociales en el ámbito municipal y se crearán por iniciativa de las correspondientes Entidades Locales.

2. Su composición y funciones serán equivalentes a las establecidas para el Consejo Regional de Servicios Sociales, si bien referidas al ámbito municipal.

3. Su régimen interno de funcionamiento será el elaborado por las Entidades locales a las que estén adscritos.

#### **Artículo 40. Consejos sectoriales.**

1. Son Consejos o foros sectoriales los creados por la Administración de la Comunidad de Madrid para canalizar la participación de los distintos agentes interesados en el desarrollo de las políticas sectoriales de servicios sociales.

2. Los Consejos o foros sectoriales se regirán por las pautas de composición y funcionamiento reguladas en la norma que establezca su creación.

3. Cada uno de los Consejos establecidos designará un representante del mismo para participar como miembro en el Consejo Regional de Servicios Sociales.

#### **Artículo 41. Participación en el ámbito de los centros.**

En todos los centros públicos donde se presten servicios sociales o se realicen actividades sociales, así como en los privados dependientes de entidades colaboradoras u otros que reciban financiación pública, se establecerán sistemas de participación democrática de los usuarios o de sus familias en la forma que se determine reglamentariamente.

TÍTULO II

**De las competencias de las Administraciones Públicas**

CAPÍTULO I

**Disposiciones generales**

**Artículo 42. Competencias.**

1. Las competencias en materia de servicios sociales, así como las de gestión del sistema público establecido en la presente Ley, corresponderán a la Comunidad de Madrid y a los municipios, por sí mismos o agrupados en mancomunidades, del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.

2. Lo establecido en el número precedente se entenderá, de conformidad con lo establecido en el artículo 149 de la Constitución, sin perjuicio de las competencias que tiene atribuidas el Estado sobre regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales, así como sobre legislación básica y régimen económico de los servicios sociales de la Seguridad Social cuya ejecución ha sido traspasada a la Comunidad de Madrid.

3. Las competencias correspondientes a la Comunidad de Madrid en materia de servicios sociales, podrán atribuirse a las corporaciones locales, de acuerdo con lo que se determine por las correspondientes disposiciones normativas.

**Artículo 43. Coordinación y cooperación.**

Las competencias que se atribuyen en los artículos siguientes a la Administración autonómica y a la de Entidades locales se ejercerán bajo los principios generales de coordinación y cooperación que han de informar la actuación administrativa, sin perjuicio de la autonomía que corresponde a cada una de ellas.

CAPÍTULO II

**Competencias de la Comunidad de Madrid**

**Artículo 44. Del Consejo de Gobierno.**

Corresponden al Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid las siguientes competencias:

a) La iniciativa legislativa en el ámbito autonómico que le es propio, para la autorización, establecimiento, gestión, inspección, supervisión de la calidad de los servicios sociales y ordenación del sistema en general.

b) El desarrollo reglamentario de la legislación autonómica sobre servicios sociales, a los efectos contemplados en la letra a) precedente.

c) La aprobación de los Planes y Programas de Servicios Sociales previstos en el Título III de la presente Ley.

d) El establecimiento de mínimos de calidad en los centros y servicios, con el fin de asegurar que la prestación de servicios sociales en ellos se realiza de forma digna y adecuada.

e) La determinación de los servicios sociales públicos en cuya financiación hayan de participar los usuarios, teniendo en cuenta las circunstancias personales, familiares y económicas de éstos.

f) La reglamentación del régimen jurídico básico de los servicios públicos prestados en los centros y servicios, así como de los requisitos de acceso a las plazas convencionales, cofinanciadas y tasadas de los centros.

g) El establecimiento de instrumentos de coordinación entre las Consejerías que, directa o indirectamente, tengan competencias en materias de servicios sociales y conexas.

h) Cuantas otras competencias le atribuye la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, la legislación sectorial vigente, en

materia de menores, de ordenación de centros y servicios sociales, personal, contratación, y cualesquiera otras que tenga atribuidas en el ámbito de los servicios sociales.

**Artículo 45.** *De la Consejería competente en materia de servicios sociales.*

Corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales:

a) El desarrollo reglamentario y ejecución de las disposiciones y acuerdos del Consejo de Gobierno en materia de servicios sociales.

b) La elaboración de los planes y programas de servicios sociales en el territorio autonómico, al objeto de determinar prioridades, evitar desequilibrios territoriales y garantizar los niveles mínimos de protección, en coordinación con las corporaciones locales.

c) El diseño de criterios generales y modelos de intervención para la prestación de los servicios de atención social primaria y de atención social especializada, en colaboración con las Entidades Locales.

d) 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.

e) El establecimiento de centros y servicios de titularidad autonómica para la dispensación de la Atención Social Especializada prevista en la Sección 1.ª del Capítulo IV del Título I.

f) La concesión de las prestaciones económicas de renta mínima de inserción, y de otras ayudas económicas individuales, con excepción de la emergencia social, y asimismo de las subvenciones a entidades contempladas en el Título V.

g) La gestión de las pensiones no contributivas de invalidez y jubilación del sistema de Seguridad Social, así como de las pensiones asistenciales para ancianos y enfermos incapacitados, del extinguido Fondo Nacional de Asistencia Social y de los subsidios económicos contemplados en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos.

h) Las funciones de registro y autorización de entidades, centros y servicios, así como las de inspección, control de la calidad, potestad sancionadora y cuantas otras le sean atribuidas por la normativa reguladora de la actividad de los centros y servicios de acción social y servicios sociales de la Comunidad de Madrid.

i) Estudio e investigación de las necesidades que se plantean en el ámbito de los servicios sociales, con el fin de conocer sus causas y articular los medios oportunos para su prevención y tratamiento.

j) La coordinación de las acciones de las Entidades locales y de la iniciativa privada, de acuerdo con la planificación establecida, así como la asistencia técnica y asesoramiento a las mismas.

k) Fomento de la participación ciudadana, promoción del asociacionismo, del voluntariado, y de otras formas de ayuda mutua y heteroayuda.

l) Realización de programas de sensibilización social, en colaboración con las Entidades Locales, las entidades de iniciativa social y cuantas otras se encuentren interesadas en el tema objeto del programa.

m) La creación e implantación de sistemas de información y elaboración de estadísticas, así como de evaluación de resultados y de calidad en la prestación de servicios sociales sin perjuicio de las competencias atribuidas en materia de calidad de los servicios a la Dirección General correspondiente.

n) El desarrollo de una acción formativa planificada en materia de servicios sociales, en especial la que deba dirigirse al personal que presta servicios en la atención social básica y en la atención social especializada, de forma que se garantice una actualización constante de sus conocimientos.

ñ) Cualesquiera otras competencias que le sean atribuidas por disposición legal o reglamentaria.

CAPÍTULO III

**Competencias de las Entidades Locales**

**Artículo 46.** *Competencias de los Municipios.*

1. Los Municipios de la Comunidad de Madrid, por sí solos o asociados en mancomunidades, ejercerán, conforme a lo establecido en los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, las siguientes competencias:

- a) Estudio y detección de necesidades sociales en su ámbito territorial.
- b) La planificación de los servicios sociales en su ámbito de competencia, de acuerdo con las líneas generales de actuación establecidas por la Administración autonómica.
- c) El establecimiento de centros y servicios que constituyen el equipamiento propio de la atención social primaria, así como el mantenimiento y la gestión de los mismos.
- d) La dotación de personal suficiente y adecuado para la prestación de los servicios sociales en el nivel de Atención Social Primaria.
- e) El desarrollo de las funciones correspondientes al nivel de Atención Social Primaria, señaladas en la Sección 1.ª del Capítulo IV del Título I.
- f) 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.
- g) Concesión de las prestaciones económicas individuales de emergencia social y de ayudas económicas temporales que tengan por objeto la integración personal.
- h) Fomento de la participación ciudadana en la prevención y resolución de los problemas sociales detectados en su territorio.
- i) Creación e impulso de los Consejos locales de servicios sociales, regulados en la Sección 2.ª del Capítulo V del Título I.
- j) Colaboración en las funciones de inspección y control de la calidad a las que alude el apartado h) del artículo precedente.
- k) Realización de programas de sensibilización social, de participación ciudadana, promoción del asociacionismo, del voluntariado y de otras formas de ayuda mutua y heteroayuda.
- l) Las competencias que, en materia de atención a menores, atribuye a las Entidades locales la Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.
- m) Cualesquiera otras competencias que se le sean atribuidas por disposición legal o reglamentaria.

2. Corresponderán, asimismo, a las entidades locales aquellas competencias en materia de servicios sociales de titularidad autonómica que se determinen en su momento por las correspondientes disposiciones normativas.

3. Las corporaciones locales serán consultadas y colaborarán en el diseño y elaboración del Plan Estratégico de Servicios Sociales y de los Planes Sectoriales.

TÍTULO III

**Planificación de los servicios sociales**

**Artículo 47.** *Disposición General.*

En el ejercicio de las funciones que le son inherentes en virtud de las competencias asumidas en el Estatuto de Autonomía, la Comunidad de Madrid ejercerá las funciones de diseño y planificación de la política de servicios sociales.

**Artículo 48.** *Plan Estratégico de Servicios Sociales.*

1. Cada cuatro años, la Comunidad de Madrid elaborará un Plan Estratégico de Servicios Sociales, con la finalidad de ordenar las medidas, servicios, recursos y las acciones necesarias para cumplir los objetivos del sistema de servicios sociales establecido en la presente Ley.

2. Su elaboración corresponderá a la Consejería competente en materia de servicios sociales, con la participación de las Corporaciones Locales, y su aprobación al Consejo de Gobierno. El Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales a que se refiere el artículo 13, así como el Consejo Regional de Servicios Sociales regulado en el artículo 38, emitirán informe sobre el mismo con carácter previo a su aprobación.

3. El Plan Estratégico irá acompañado de una memoria económica, desglosada por anualidades, en la que se consignarán los créditos necesarios para la aplicación progresiva de lo dispuesto en la presente Ley.

**Artículo 49. Planes y Programas sectoriales.**

1. Como complemento y desarrollo del Plan Estratégico de Servicios Sociales se elaborarán, por la Comunidad de Madrid, los Planes sectoriales que se manifiesten de interés en cada momento, en virtud de las necesidades y problemas sociales detectados. En todo caso, se contemplarán planes sectoriales dirigidos a la atención social de la infancia y adolescencia, las personas con discapacidad, las personas mayores, las personas en situación de dependencia, los extranjeros inmigrantes, y las personas en situación de exclusión social.

Tendrán un período de vigencia plurianual y serán elaborados contando con la participación de las Entidades Locales y de los distintos interesados en el área que se planifica.

2. Asimismo, podrán elaborarse Planes o Programas integrales para municipios, comarcas, barrios u otros ámbitos territoriales que, por las especiales circunstancias de la población que las habita, sus condiciones de vida en relación con el entorno ambiental, u otras circunstancias, precisen de una acción coyuntural a corto o medio plazo. Su período de vigencia será el que se considere más oportuno en función de las necesidades sociales a satisfacer.

3. El proceso de elaboración y aprobación de los Planes sectoriales, con excepción de los Planes o Programas a que se refiere el número 2 precedente, seguirá el mismo trámite indicado para el Plan Estratégico de Servicios Sociales.

**Artículo 50. Contenido de los Planes y Programas.**

1. Los Planes y Programas previstos en este Título contendrán, cada uno en el ámbito que le es propio, las siguientes especificaciones:

- a) Análisis de las necesidades y de la demanda social que motiva el Plan.
- b) Definición de los objetivos de cobertura y establecimiento de períodos temporales indicativos para su consecución.
- c) Tipificación y distribución territorial de los recursos necesarios para el logro de los objetivos previstos.
- d) Criterios y mecanismos indicados para el seguimiento y la evaluación del Plan.
- e) Cuantos otros aspectos se consideren precisos para conseguir una planificación objetiva y adecuada a las necesidades de servicios sociales.

2. Los Planes y Programas sectoriales tendrán un doble carácter transversal. Por un lado, deberán incluir un conjunto de atenciones complementarias, a desarrollar desde los niveles de Atención Social Primaria y Especializada, con el fin de conseguir la coherencia de las medidas y la continuidad de los procesos puestos en marcha. Por otra parte, cuando la necesidad o la conveniencia así lo aconsejen, los Planes y programas sectoriales podrán incluir medidas correspondientes a otras áreas de competencia, relacionadas con el campo de los servicios sociales. Establecerán, en estos supuestos, los criterios de coordinación entre los distintos órganos, organismos, servicios de la Administración autonómica y con las Entidades locales, así como los mecanismos de colaboración con las entidades privadas y otros agentes sociales.

3. En los Planes y Programas sectoriales deberán reflejarse los recursos presupuestarios que se les asignan.

TÍTULO IV

**Financiación del sistema público de servicios sociales**

**Artículo 51.** *Recursos generales del sistema público de servicios sociales.*

Los recursos generales para la financiación del sistema público de servicios sociales regulado en la presente Ley estarán constituidos por:

a) Los créditos para gastos que, anualmente, se consignen para programas de servicios sociales en las Leyes de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid.

b) Las asignaciones presupuestarias que figuren en los Presupuestos de las Corporaciones Locales para servicios sociales.

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

d) Las subvenciones, donaciones, herencias, legados y cualquier otra aportación voluntaria de personas físicas y jurídicas, para fines de servicios sociales, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la Ley 3/2001 de 21 de junio, de Patrimonio de la Comunidad de Madrid.

e) Las aportaciones de los usuarios de centros y servicios que, en su caso, pudieran establecerse.

f) Cualquier otro recurso que pudiera corresponder al sistema público de servicios sociales.

**Artículo 52.** *Financiación por la Comunidad de Madrid.*

1. En el estado de gastos de los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid se incluirán anualmente, con la debida especificación según lo dispuesto en la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, los créditos necesarios para atender el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la creación y mantenimiento de los centros y servicios de Atención Social Especializada y de las actividades de servicios sociales que desarrolla la Consejería competente en materia de servicios sociales y los organismos autónomos y demás entes públicos adscritos o dependientes de ella, así como de las prestaciones económicas previstas en esta Ley que deben concederse con cargo a los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma.

2. La Comunidad de Madrid incluirá en sus Presupuestos Generales anuales créditos para la colaboración en el cumplimiento de las funciones de Atención Social Primaria, con objeto de garantizar que todos los ciudadanos de la región reciben un nivel básico de prestaciones sociales. Por lo que se refiere a las funciones de Atención Social Primaria que se regulan en los apartados a), b), c), d), e) y j) del artículo 31 de la presente Ley, la Comunidad de Madrid colaborará en su financiación cuando aquellas se realicen a través de fórmulas de gestión directa.

3. La Comunidad de Madrid favorecerá en su financiación a las mancomunidades constituidas por municipios de población inferior a 20.000 habitantes para la prestación de los servicios sociales, en virtud de su mejor capacidad para responder a las necesidades sociales de la población.

4. En el caso de colaboración de los Entes Locales en planes o programas promovidos por la Comunidad de Madrid, aportando suelos, locales u otros medios, podrá establecerse una financiación adicional en los términos, o a través de las fórmulas que se establezcan.

Del mismo modo, la Comunidad de Madrid podrá contribuir a la financiación de programas de actuación especiales propuestos por las Entidades Locales para responder a problemas coyunturales aparecidos en el ámbito local.

5. El supuesto de atribución de competencias de titularidad autonómica a las entidades locales, se transferirán a las mismas los medios materiales, personales y económicos que correspondan, según lo establecido en la respectiva norma reguladora.

**Artículo 53.** *Financiación por las Entidades Locales.*

1. Con carácter general, los Ayuntamientos establecerán en sus presupuestos las dotaciones precisas para la financiación de la prestación de aquellos servicios sociales que en cada momento vengan determinados por la legislación vigente.

2. Los municipios con población igual o superior a 20.000 habitantes financiarán los gastos necesarios para la ejecución de las competencias que tienen atribuidas y para el mantenimiento de los equipamientos propios de la Atención Social Primaria, sin perjuicio de la aportación de la Comunidad de Madrid, que se determinará proporcionalmente en función de los niveles básicos de cobertura establecidos.

3. Los municipios con población inferior a 20.000 habitantes, participarán en el gasto derivado del ejercicio de las competencias atribuidas en materia de servicios sociales en el Título II de la presente Ley, en cantidad proporcional a su capacidad presupuestaria.

4. Con independencia del tamaño de su población, los municipios colaborarán en el desarrollo del sistema de servicios sociales aportando, según las distintas modalidades establecidas en Derecho, solares, edificios, pisos y dependencias similares para la construcción e instalación de centros y servicios en los que se dispensen prestaciones de servicios de atención social especializada, sean éstas de titularidad municipal o autonómica.

**Artículo 54.** *Aportaciones de los usuarios.*

1. Las Administraciones competentes en materia de servicios sociales en la Comunidad de Madrid, podrán establecer la participación de las personas usuarias en el coste de las prestaciones de carácter material de las que componen la oferta prestacional del sistema público, de acuerdo con los criterios generales establecidos en la presente Ley y que se desarrollarán reglamentariamente.

2. En la determinación de las aportaciones que, en su caso, hayan de satisfacer los usuarios de los centros y servicios, se tendrá en cuenta, tanto a efectos de establecer su posible obligatoriedad, como de fijar su cuantía, la naturaleza de los servicios, el coste de los mismos, el grupo o sector de población a quien se prestan, la percepción de pensiones públicas por los usuarios y su situación económica y patrimonial, de forma que la contribución parcial de los usuarios al mantenimiento de los centros responda al principio de equidad.

3. La contribución de los usuarios se graduará en función de las posibilidades económicas de los mismos.

En ningún caso la calidad del servicio, o la prioridad o urgencia en la atención vendrá condicionada por la participación económica del usuario.

TÍTULO V

**De la iniciativa privada en los servicios sociales**

**Artículo 55.** *Disposiciones generales.*

1. A efectos de esta Ley, se entenderá por iniciativa privada a las personas físicas y jurídicas que efectúen, por sí mismas o a través de centros y establecimientos dependientes de ellas, programas y prestaciones de servicios sociales, así como también las organizaciones de voluntariado social.

2. Las entidades privadas, con o sin ánimo de lucro, podrán ser titulares de centros y servicios sociales, siempre que se encuentren debidamente autorizadas y cumplan los requisitos que, al efecto, establezca la normativa reguladora de la actividad de los centros y servicios de acción social y servicios sociales de la Comunidad de Madrid.

**Artículo 56.** *Entidades de iniciativa social.*

1. Se consideran entidades de iniciativa social a las Fundaciones, a las Cooperativas de Iniciativa Social reguladas en la Ley 4/1999, de 30 de marzo, de Cooperativas de la Comunidad de Madrid, a los agentes sociales (sindicatos y asociaciones empresariales), a las organizaciones no gubernamentales y a las empresas de inserción.

2. Las Administraciones responsables del sistema público de servicios sociales fomentarán preferentemente la creación y desarrollo de entidades sin fin de lucro, fundaciones asistenciales, entidades de voluntariado social, empresas de economía social, asociaciones de afectados o de usuarios y otras instituciones de análoga naturaleza, garantizando su actuación coordinada con el sistema público.

3. Tendrán la consideración de entidades prestadoras de servicios sociales cuando contemplen entre sus fines la realización de actividades de servicios sociales y se encuentren debidamente autorizadas para llevarlas a cabo, de conformidad con los requisitos establecidos en la Ley de ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social y de mejora de la calidad en la prestación de servicios sociales en la Comunidad de Madrid.

4. Podrán contratar con las Administraciones la gestión de los servicios sociales públicos cuya competencia corresponde a aquéllas. Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del derecho de asociación, las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus competencias, podrán celebrar con las asociaciones que persigan objetivos de interés general, sin ánimo de lucro, convenios de colaboración en programas de actividades de interés social.

5. Podrán, asimismo, recibir ayudas económicas de la Comunidad de Madrid y de las Entidades locales, siempre que la finalidad para la que se solicite la subvención tenga cabida en la planificación de servicios sociales de la Administración que la concede, existan disponibilidades presupuestarias, y, si se trata de subvenciones para el mantenimiento de centros y servicios, cuando éstas cumplan los requisitos de calidad exigidos por la norma que regula la ordenación de actividad de los centros y servicios de acción social.

6. Corresponde a la Administración la función de control y seguimiento de los contratos y convenios que haya suscrito, así como de las subvenciones concedidas.

**Artículo 57. Entidades con ánimo de lucro.**

1. Las Entidades privadas con ánimo de lucro que contemplen entre sus fines la realización de actividades de servicios sociales y se encuentren debidamente autorizadas para llevarlas a cabo, así como los centros y servicios de ellas dependientes, deberán someterse a las prescripciones legales contenidas en la Ley de ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social y de la mejora de la calidad en la prestación de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid.

Tendrán, asimismo, la consideración de entidades prestadoras de servicios sociales.

2. Podrán contratar con las Administraciones la gestión de los servicios sociales públicos cuya competencia corresponde a aquéllas. Las administraciones públicas, igualmente, ejercerán la función de control y seguimiento de los contratos que hayan suscrito.

3. La Administración velará por el exacto cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos suscritos con ellas así como por la calidad de los servicios que ofrecen.

**Artículo 58. Entidades colaboradoras.**

1. Tendrán la consideración de entidades colaboradoras con el sistema público de servicios sociales aquellas entidades sin ánimo de lucro, legalmente constituidas, que actúen en el ámbito de la acción social y los servicios sociales, se encuentren inscritas en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de la Comunidad de Madrid, y colaboren con la Administración en la realización de programas o actividades sociales, estando acreditadas para ello.

2. El ámbito de la colaboración se extenderá a las distintas prestaciones de servicios sociales y realización de otras actividades derivadas de las funciones atribuidas al sistema de servicios sociales en la presente Ley.

3. Reglamentariamente se establecerán los requisitos para la acreditación, por parte de la Consejería competente en materia de Servicios Sociales, o de los organismos de ella dependientes, de las entidades colaboradoras.

**Artículo 59. Del voluntariado.**

1. La Comunidad de Madrid fomentará el voluntariado activo en el ámbito de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid. De manera particular, promoverá el voluntariado de personas con discapacidad, facilitando su actividad en proyectos de voluntariado.

2. El régimen jurídico aplicable a los voluntarios y a las entidades de voluntariado será el establecido por la legislación vigente en materia de voluntariado de la Comunidad de Madrid.

**Artículo 60.** *Subvenciones a entidades.*

1. La Consejería competente en materia de servicios sociales podrá conceder subvenciones a las entidades sin ánimo de lucro o de voluntariado social que presten servicios sociales y que cumplan los requisitos establecidos en la normativa reguladora de la actividad de los centros y servicios sociales y en la Ley 22/1995, de 8 de marzo, de subvenciones de la Comunidad de Madrid.

2. Las subvenciones podrán tener las siguientes finalidades:

a) Creación, modificación, adaptación y equipamiento de centros y servicios referidos a las áreas de actuación social a que se refiere esta Ley.

b) Mantenimiento de centros y servicios.

c) Promoción de programas y actividades de servicios sociales, en especial aquellos que tengan carácter innovador o se dirijan a grupos de población necesitados de atención social preferente.

d) Fomento del asociacionismo de iniciativa y objeto social, del voluntariado y otras formas de ayuda mutua.

e) Promoción de acciones formativas en el ámbito de los servicios sociales.

f) Actividades de I+D relacionadas con el ámbito de los servicios sociales.

g) Otras subvenciones de análoga o similar naturaleza y finalidad que las anteriores.

3. Las subvenciones previstas en este artículo serán concedidas cuando las entidades, centros, servicios, programas o actividades a que se destinan, guarden correspondencia adecuada con la planificación de servicios establecida por la Administración pública, y sin que su otorgamiento suponga infrutilización de los servicios públicos.

**Artículo 61.** *Contratación de servicios.*

1. La contratación de servicios sociales por la Administración a entidades privadas se regirá por los principios de publicidad, concurrencia, igualdad y no discriminación.

2. La contratación a que se refiere el apartado precedente deberá realizarse de acuerdo con lo establecido por el Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

3. Cuando la contratación se realice para disponer de plazas en centros y servicios que no sean propios de las Administraciones públicas, sino de titularidad privada, la admisión de usuarios de dichas plazas corresponderá a la Administración contratante y se regirá por las mismas normas que regulan el ingreso en centros propios.

## TÍTULO VI

### De la atención social a la dependencia

**Artículo 62.** *La situación de dependencia.*

1. A los efectos de esta Ley, se entiende por dependencia la situación en que se encuentran las personas que por razones ligadas a la falta o la pérdida de autonomía física, psíquica o intelectual, tienen necesidad de asistencia y/o ayudas importantes para realizar los actos corrientes de la vida diaria.

2. Todos los sectores de la población pueden estar afectados por la situación de dependencia, aunque las necesidades de atención puedan variar en función de la edad, el grado de dependencia, las condiciones de vida y otros factores asociados.

**Artículo 63.** *Finalidad de la atención social a la dependencia.*

1. Todas las personas en situación de dependencia tienen derecho a los apoyos y ayudas requeridos para

llevar una vida conforme a sus necesidades y en función de sus capacidades, cualquiera que sea el grado de severidad de su estado.

2. Las actuaciones del sistema de servicios sociales en relación a las situaciones de dependencia tendrán por finalidad:

a) Prevenir la dependencia, evitar su agravamiento y reducir al máximo sus consecuencias en la vida de las personas y los grupos familiares en que se integran.

b) Ayudar a las personas en situación de dependencia, proporcionándolas la protección necesaria, facilitando su acceso a los servicios sociales más indicados y disponiendo las ayudas económicas y técnicas apropiadas.

c) Llevar a cabo medidas de habilitación personal y social que permitan a las personas en situación de dependencia recuperar la máxima autonomía posible.

d) Promover medidas y recursos que favorezcan su participación en las actividades de la vida social.

3. Las medidas dispuestas por el sistema de servicios sociales para la atención a las situaciones de dependencia tendrán como objetivo preferente la población afectada por una situación de dependencia severa o grave y estarán guiadas por los principios siguientes:

a) Respeto a la autonomía y a la dignidad de la persona dependiente.

b) Protección del bienestar y desarrollo personal de la persona dependiente y de sus cuidadores.

c) Recursos diversificados y adaptados a las diferentes situaciones de dependencia.

d) Participación de los usuarios en el coste de los servicios de atención social a la dependencia.

**Artículo 64.** *Las prestaciones del sistema de servicios sociales para las situaciones de dependencia.*

1. En el ámbito de aplicación de esta Ley, se adoptarán progresivamente las medidas oportunas para garantizar que las personas en situación de dependencia severa o grave puedan disponer de los cuidados que requiera su estado, a través de las prestaciones técnicas, económicas o materiales establecidas en el Capítulo II del Título I.

2. De conformidad con lo establecido en el Título III de esta Ley, se elaborará un Plan de Atención Social a la Dependencia en la Comunidad de Madrid, que contendrá los indicadores de cobertura según los grados de dependencia, la previsión del crecimiento de recursos necesario, así como su financiación, distribución territorial y calendario de implantación, para conseguir la atención adecuada en las situaciones de dependencia.

3. Las prestaciones del sistema de servicios sociales aplicables a cada situación serán atribuidas en función del grado de dependencia, cuya gradación se desarrollará reglamentariamente, y se dispensarán en tanto la persona tenga necesidad de cuidados y ayuda social.

4. Se favorecerán las prestaciones que permitan el mantenimiento de las personas en situación de dependencia en su medio habitual de vida y convivencia.

Cuando no sea posible garantizar la prestación de los cuidados adecuados en el propio medio se dispondrán los diferentes recursos de atención residencial.

5. Con este fin se realizarán las adaptaciones oportunas, en cuanto a intensidad, especialización, diversificación y extensión de las prestaciones siguientes, con objeto de que respondan adecuadamente a las situaciones de dependencia severa o grave:

a) Atención domiciliaria intensiva.

b) Atención diurna.

c) Atención residencial.

d) Ayuda individual o familiar a través del chequeservicio.

e) Apoyo a las familias y cuidadores informales.

f) Ayudas instrumentales.

g) Cualesquiera otras de carácter técnico, económico o material que pudieran establecerse en respuesta a las necesidades de la población y como consecuencia de los avances en las formas de atención.

6. Las personas en situación de dependencia, o sus representantes legales, participarán en el coste de las prestaciones de carácter material a través de las fórmulas de precio público, co-financiación, precio tasado u otras que se determinen, al amparo de lo establecido en el Título IV de esta Ley.

7. Los servicios sociales municipales ofrecerán, en todo caso, el servicio de teleasistencia domiciliaria a las personas mayores incluidas en su ámbito territorial, cuando vivan solas en su domicilio y presenten el grado de dependencia que se determine reglamentariamente.

**Artículo 65.** *Evaluación de necesidades.*

1. La evaluación de las necesidades de la persona se realizará tomando en cuenta su grado de dependencia, las áreas de dependencia y la estabilidad o inestabilidad de la situación, todo ello con el fin de establecer el tipo de prestaciones más indicadas para la atención social de cada caso, así como el derecho y forma de acceso a las mismas.

2. Si se produjera un agravamiento de la situación de dependencia se efectuará una reevaluación del estado de la persona y de las atenciones requeridas.

3. El reconocimiento del derecho a recibir prestaciones por razón de dependencia se realizará a través de los instrumentos de valoración que se establezcan reglamentariamente.

**Artículo 66.** *Libertad de elección.*

1. Con el fin de garantizar el respeto a la dignidad y a la autodeterminación de la persona en situación de dependencia, ella misma, y sus familiares o representantes legales, en su caso, participarán en la evaluación de sus necesidades de atención social.

2. Del mismo modo, la persona en situación de dependencia podrá optar, entre las prestaciones o recursos sociales que se hayan determinado como idóneos para atender su situación.

3. Para facilitar esta elección, las personas en situación de dependencia y/o sus familiares o representantes legales recibirán, del sistema de servicios sociales, una información accesible, objetiva, completa y personalizada.

4. Cuando la libertad de elección no sea posible, por razón de la incapacidad de la persona, el sistema de servicios sociales asegurará su protección jurídica por medio de las competencias que le otorga la ley.

**Artículo 67.** *Los cuidados informales.*

1. Se entiende por cuidados informales los prestados por miembros de la familia, vecinos, voluntarios u otras personas que atienden y acompañan a personas en situación de dependencia, sin tener un estatuto profesional ni contraprestación económica.

2. El sistema público de servicios sociales, a través de sus distintas estructuras, favorecerá la colaboración de los cuidadores informales con los equipos profesionales de atención social primaria o especializada, con el fin de constituir una red propia para cada persona en situación de dependencia.

3. Del mismo modo, se desarrollarán programas de sensibilización, promoción y formación, reconociendo la importancia y el valor social del papel de los cuidadores como participantes indispensables del sistema de cuidados y de ayuda a las personas dependientes.

**Artículo 68.** *Medidas a favor de los cuidadores.*

El apoyo a los cuidadores informales se concretará en medidas a desarrollar a través de los distintos planes y programas de servicios sociales, orientadas a los siguientes aspectos:

a) Formación teórica y práctica adaptada para permitir la óptima realización de sus tareas y la dispensación de los cuidados apropiados.

b) Información respecto a los recursos, derechos y ayudas a los que pueden acceder.

c) Programas de respiro, que presten atención a la persona dependiente cuando el cuidador habitual no pueda hacerlo, o que permitan realizar a éste actividades de relación o descanso para mantener su bienestar psíquico, físico y emocional.

d) Facilidades para la conciliación de la vida profesional y familiar y promoción de la corresponsabilidad en la ayuda a la persona en situación de dependencia dentro del hogar, sin discriminación en función del sexo.

TÍTULO VII

**De la formación e investigación en servicios sociales**

**Artículo 69.** *Norma preliminar.*

El sistema de servicios sociales de la Comunidad de Madrid deberá fomentar las actividades encaminadas a la mejora y adecuación de la formación de los profesionales de servicios sociales, la investigación científica y la innovación tecnológica en el campo específico de los servicios sociales.

**Artículo 70.** *Formación en servicios sociales.*

1. La formación en servicios sociales estará dirigida a la mejora y adecuación de la formación del personal que se dedica a la prestación de los mismos, potenciando sus conocimientos, capacidades y aptitudes con objeto de mejorar la calidad, la eficiencia y la eficacia de la atención social.

2. Los programas o actividades de formación especializada en servicios sociales que se desarrollen, tendrán por finalidad la actualización de conocimientos y el entrenamiento en técnicas de intervención para dar respuesta a las necesidades y demandas de la población ; el perfeccionamiento de los conocimientos, habilidades y herramientas necesarios para una dirección y gestión de los recursos más eficiente y eficaz ; el desarrollo de habilidades de comunicación para la atención directa a usuarios, y cuantas otras materias contribuyan a mejorar la cualificación de los profesionales del sector.

**Artículo 71.** *Colaboración con centros de formación.*

1. Con objeto de contribuir a la formación de profesionales en el área de los servicios sociales, los órganos que componen el sistema público podrán establecer mecanismos de colaboración con centros de formación pregraduada, postgraduada y continua, para facilitar la realización de actividades prácticas por parte de sus alumnos.

2. Se establecerán mecanismos de coordinación y colaboración con centros docentes que tengan por finalidad la formación de profesionales en materias afines con la de servicios sociales, con el fin de desarrollar programas de formación conjuntos o complementarios.

**Artículo 72.** *Investigación en servicios sociales.*

1. Por la Comunidad de Madrid y, en su caso, por las Entidades locales, se adoptarán las medidas oportunas que favorezcan la investigación en el ámbito de los servicios sociales.

2. La investigación en servicios sociales cumplirá los siguientes objetivos:

a) Estudio de las causas y factores que determinan el cambio social y sus efectos en el campo de los servicios sociales.

b) Análisis de los sistemas de organización más adecuados para la gestión de los servicios sociales.

c) Análisis de la demanda y de su impacto en la adecuación, oportunidad y coste de los servicios sociales.

d) Análisis de coste-beneficio en los diseños para la creación de equipamientos sociales.

e) Estudio prospectivo de las características y necesidades que puedan presentar los distintos grupos de población atendidos por los servicios sociales, con el fin de desarrollar estrategias de prevención y sensibilización.

f) Evaluación, cuantitativa y cualitativa, de las medidas contenidas en Planes y Programas de servicios sociales.

g) Realización de los estudios que procedan para adquirir un mejor conocimiento de la situación, necesidades de atención, aspiraciones y expectativas de los ciudadanos a quienes se dirigen las prestaciones de servicios sociales.

3. Como medio que sirva para canalizar la investigación de interés para el campo de los servicios sociales, la Consejería competente en esta materia establecerá un Observatorio de la Realidad Social, con el que podrán colaborar las universidades madrileñas e institutos de investigación y que coordinará su propia información con la de otros observatorios sectoriales, de la región o del país.

**Artículo 73.** *Plan de formación e investigación.*

La Consejería competente en materia de servicios sociales elaborará un Plan de formación y un Plan de investigación, con la finalidad de conseguir los objetivos mencionados en los artículos precedentes.

**Artículo 74.** *Instituto de Formación e Investigación en Servicios Sociales.*

1. El Instituto de Formación e Investigación en Servicios Sociales, será el encargado de realizar una adecuada promoción, ordenación, coordinación, gestión y evaluación de las actividades de formación e investigación en materias relacionadas con los servicios sociales, de acuerdo con lo establecido en los artículos 69 a 73 de la presente Ley.

2. El Instituto de Formación e Investigación tendrá, entre sus funciones, la propuesta, desarrollo y gestión de los planes de formación y de investigación en servicios sociales.

3. La naturaleza jurídica del Instituto de Formación e Investigación será la de Órgano de Gestión sin personalidad jurídica, de los previstos en el artículo 2.1.b) de la Ley 1/84, de 19 de enero, Reguladora de la Administración Institucional de la Comunidad de Madrid. Las funciones, medios personales y materiales, y régimen de funcionamiento del Instituto se determinarán reglamentariamente, de acuerdo con lo previsto en la Disposición Final Segunda de la presente Ley.

**Disposición adicional primera.** *Modificación de los artículos 6 y 13 de la Ley 18/1999, de 29 de abril, reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.*

1. Se modifica el artículo 6 de la Ley 18/1999, de 29 de abril, reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid, que queda redactado en los siguientes términos:

"Artículo 6. Sedes de los Consejos.

La sede del Consejo de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid y las sedes de los Consejos Locales de Atención a la Infancia y la Adolescencia, se regularán por Decreto del Gobierno de la Comunidad de Madrid a propuesta de la Consejería competente en materia de servicios sociales. La sede de cada Consejo de Área de Atención a la Infancia y la Adolescencia se establecerá en el Acuerdo de su constitución."

2. Se modifica el artículo 13 de la Ley 18/1999, de 29 de abril, reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid, que queda redactado en los siguientes términos:

"Artículo 13. Composición.

La composición del Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia se regulará por Decreto del Gobierno de la Comunidad de Madrid a propuesta de la Consejería competente en materia de servicios sociales."

**Disposición adicional segunda.**

La prestación del servicio público por estancia o atención en centros de servicios sociales para personas con discapacidad, propios, contratados o concertados de la Comunidad de Madrid, tendrá carácter gratuito para los usuarios de los mismos.

**Disposición transitoria primera.** *Consejo Interadministrativo y Consejo Regional de Servicios Sociales.*

**(Derogada)**

**Disposición transitoria segunda.** *Instituto de Formación e Investigación en Servicios Sociales.*

Hasta tanto se apruebe la norma de creación del Instituto de Formación e Investigación en Servicios Sociales, las funciones a que se refieren los artículos 69 a 74 de la presente Ley serán ejercidas por la Viceconsejería de Servicios Sociales, a través de las unidades administrativas de ella dependientes.

**Disposición transitoria tercera.** *Normativa reglamentaria de aplicación transitoria.*

Hasta que se proceda a la aprobación del desarrollo reglamentario de la presente Ley, serán de aplicación las normas de desarrollo de la Ley 11/1984, de 6 de junio, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en tanto no contradigan lo dispuesto en la presente norma.

**Disposición derogatoria única.**

Queda derogada la Ley 11/1984, de 6 de junio, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en la presente Ley.

**Disposición final primera.** *Agencias Madrileñas de Gestión de Recursos Sociales.*

1. Se crearán por Ley las Agencias Madrileñas de Gestión de Recursos Sociales con la finalidad de gestionar los recursos y asumir la organización y administración de los centros de atención a mayores y de atención a personas con discapacidad cuya titularidad y gestión corresponda a la Comunidad de Madrid.

2. La naturaleza jurídica de las Agencias Madrileñas de Gestión de Recursos Sociales será la de Organismo Autónomo, de los previstos en el artículo 2.1.a) de la Ley 1/1984, de 19 de enero, reguladora de la Administración Institucional de la Comunidad de Madrid y se adscribirán a la Consejería competente en materia de servicios sociales.

3. La Ley de creación de las Agencias Madrileñas de Gestión de Recursos Sociales establecerá de forma expresa la subrogación de las mismas en la titularidad de los bienes, derechos y obligaciones del Organismo Autónomo "Servicio Regional de Bienestar Social", así como la integración y adscripción del personal que desarrolle sus funciones en el Servicio Regional de Bienestar Social, que continuará rigiéndose por las disposiciones legales que le sean de aplicación atendiendo a su vinculación jurídica, procediéndose en ese momento a la extinción del "Servicio Regional de Bienestar Social".

**Disposición final segunda.** *Instituto de Formación e Investigación en Servicios Sociales.*

1. El Consejo de Gobierno creará el Instituto de Formación e Investigación en Servicios Sociales con el fin de gestionar, ordenar, coordinar, promocionar y evaluar las actividades de formación e investigación en materias relacionadas con los servicios sociales a que se refieren los artículos 69 a 74 de la presente Ley. Dicho Instituto de Formación e Investigación tendrá entre sus funciones la propuesta, desarrollo y gestión de los planes de formación y de investigación en servicios sociales.

2. La naturaleza jurídica del Instituto de Formación e Investigación en Servicios Sociales será la de Órgano de Gestión sin personalidad jurídica, de los previstos en el artículo 2.1.b) de la Ley 1/1984, de 19 de enero, Reguladora de la Administración Institucional de la Comunidad de Madrid y se adscribirá a la Consejería competente en materia de servicios sociales.

3. El Decreto de creación del Instituto de Formación e Investigación en Servicios Sociales establecerá de forma expresa la integración y adscripción del personal que actualmente desarrolla sus funciones en el Servicio de Coordinación y Apoyo Técnico dependiente de la Vice consejería de Servicios Sociales, que continuará rigiéndose por las disposiciones legales que le sean de aplicación atendiendo a su vinculación jurídica.

**Disposición final tercera.** *Referencias normativas.*

Las referencias a los preceptos que se derogan expresamente contenidas en normas vigentes deberán entenderse efectuadas a las disposiciones de esta Ley que regulen la misma materia que aquéllos.

**Disposición final cuarta.** *Habilitación reglamentaria.*

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

**Disposición final quinta.** *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor al día siguiente 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, 27 de marzo de 2003.

ALBERTO RUIZ-GALLARDÓN,  
Presidente

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.  
Más información en [info@boe.es](mailto:info@boe.es)