



Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid

Diciembre de 2022



Lectura fácil



**Comunidad
de Madrid**

Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid en lectura fácil.

© Comunidad de Madrid, 2022

Publicación realizada dentro del convenio firmado entre la Comunidad de Madrid y Plena Inclusión Madrid en 2021 y prorrogado en 2022

Texto adaptado a lectura fácil y validado según las pautas de Inclusion Europe y de la norma UNE 153101 EX

- Adaptación a lectura fácil: Adapta - Plena Inclusión Madrid
- Validación de textos: Afanias, AMP Somos Diferencia, Fundación Alas y Fundación Amás/Amás Fácil.
- Diseño y maquetación: Yesser Publicidad, S.A.

Logotipo europeo de lectura fácil en la portada: © Inclusion Europe.

Más información en <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/>

El presente texto se ha realizado de acuerdo con lo establecido en la Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación.

Índice

Presentación	6
¿Qué es este documento?	10
Título preliminar.	
Disposiciones generales	14
Título 1.	
El Sistema Público de Servicios Sociales	24
Título 2.	
Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales	34
Título 3.	
Profesionales, sistemas de información, registros e instrumentos técnicos en el ámbito de los servicios sociales	46
Título 4.	
Planificación de los servicios sociales, ordenación y participación	56
Título 5.	
Provisión de los servicios sociales	68
Título 6.	
Calidad, transparencia, inspección y formación	72
Título 7.	
Financiación del Sistema Público de Servicios Sociales	78
Título 8.	
Régimen sancionador	84



Presentación



La Comunidad de Madrid necesitaba una nueva Ley de Servicios Sociales capaz de dar respuesta a los retos que plantea una sociedad tan dinámica, abierta, libre y solidaria como la nuestra.

Madrid ha sido la primera Comunidad que ha establecido una ayuda directa de apoyo a la maternidad; la primera en elaborar una ley específica sobre la violencia contra las mujeres; la primera que reconoció como derecho la atención universal y gratuita a las personas con discapacidad; la primera, en definitiva, en trazar el camino que después han seguido otras.

Precisamente por esta razón, resultaba inaplazable poner al día una Ley que data del año 2003, que fue pionera en su momento, que ha cumplido su cometido de manera satisfactoria, pero que adolece de la orientación estratégica y de los mecanismos adecuados para dar respuesta a las nuevas necesidades que están por venir en materia de servicios sociales.

Era imprescindible recoger en una Ley el reconocimiento expreso de los derechos subjetivos; la definición de las bases de un catálogo de prestaciones sociales; la implantación de un sistema de información integral y digitalizado; el establecimiento de los mecanismos de participación social; y la ordenación de las fórmulas de financiación, dotando de estabilidad el marco de colaboración con las diferentes entidades. Y todo ello, bajo el prisma del compromiso ineludible con la calidad en la prestación de los servicios sociales.

La Ley incorpora novedades tan relevantes como la definición del Sistema Público de Servicios Sociales; crea la Historia Social Única y el Mapa de Servicios Sociales; ordena la relación de la Comunidad de Madrid con las entidades locales, el Tercer Sector y los colegios profesionales; e introduce dos elementos tan esenciales como el Catálogo de Prestaciones y el Concierto Social.



Nace, en suma, con la vocación de reforzar nuestro sistema público integrado de servicios sociales, moderno, digital, ágil, eficaz, eficiente y centrado en la persona.

Los desafíos que tenemos en las próximas décadas requieren políticas de integración e inclusión capaces de superar las situaciones de pobreza, de hacer frente al invierno demográfico, apoyar de forma decidida la conciliación familiar, y garantizar que las prestaciones sociales ofrezcan cobertura a todas las personas que lo necesiten.

La nueva Ley de Servicios Sociales supone la materialización del compromiso que asumió con todos los madrileños la presidenta doña Isabel Díaz Ayuso en su discurso de investidura el 17 de junio de 2021, haciendo, de este modo, honor al valor de la palabra dada.

El Gobierno de la Comunidad de Madrid cree en el Estado de Derecho como piedra angular de las sociedades libres, prósperas y solidarias con quienes más lo necesitan, sin hipocresías ni intromisiones en la privacidad de las personas, y ha concebido una Ley pensando en las personas más vulnerables, que son la primera de nuestras prioridades.

Porque creemos en un modelo de atención social que respete y defienda la libre elección, que reconozca a la familia su papel como núcleo fundamental de nuestro modelo de convivencia, que preserve el futuro de la infancia y que respete profundamente el principio de salvaguarda de la dignidad humana.

María Concepción Dancausa Treviño

Consejera de Familia, Juventud y Política Social
de la Comunidad de Madrid



«Vamos a aprobar una nueva ley de Servicios Sociales que mejore su calidad y eficacia. Es imprescindible dar respuesta a la vulnerabilidad y a la exclusión social, como hemos hecho siempre, pero con mayor intensidad si cabe ante las otras pandemias que ha causado la sanitaria. Trabajaremos por mejorar la vida de estas personas, por reducir las carencias de quienes no tienen hogar, por la integración de los inmigrantes, y por la puesta en marcha de proyectos y medidas que acaben con cualquier discriminación, sea de la naturaleza que sea. Somos la región más próspera, más solidaria y más internacional de España. Pero eso de nada sirve si no somos capaces de proteger en todo momento a los más vulnerables. »

Discurso de **Isabel Díaz Ayuso, Presidenta de la Comunidad de Madrid**,
en el Pleno de la Sesión de Investidura de la Asamblea de Madrid

Madrid, 17 de junio de 2021

¿Qué es este documento?

Este documento es la nueva Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

La Asamblea de Madrid ha aprobado esta ley en diciembre de 2022.

Los servicios sociales son los dedicados a personas que necesitan apoyos para su vida o para mejorar su situación diaria.

Por ejemplo, un servicio social que es un apoyo para la vida de las personas es una residencia o un centro de día.

Un servicio social para mejorar la situación diaria es una ayuda económica.

El Gobierno ha puesto al día la ley que existía hasta ahora por todos los cambios que ha habido en todos estos años.

Por ejemplo, ha habido cambios en nuestra sociedad.

Cada vez hay menos niños, más personas mayores y más personas que vienen de otros países.

También ha habido cambios en otras leyes que afectan a los servicios sociales.

Por ejemplo, en estos años ha habido leyes sobre la dependencia, contra la violencia de género, sobre las personas con discapacidad o para la protección de niños, niñas y adolescentes.

La nueva Ley de Servicios Sociales propone que el acceso a los servicios sociales sea un derecho de las personas.

Es decir, cualquier persona puede pedirlos y utilizar los servicios sociales, si cumple las condiciones para pedirlos y utilizarlos.



Esta Ley de Servicios Sociales explica:

- Qué derechos y qué deberes tienen las personas respecto a los servicios sociales.
- Cómo organiza la Comunidad de Madrid los servicios sociales.
- Los tipos de servicios y ayudas que la Comunidad de Madrid puede ofrecer.

Esta Ley de Servicios Sociales está dividida en un título preliminar y 8 títulos.

Luego, cada título tiene artículos.

Los títulos de una ley son como los capítulos de un libro.

Cada título trata un tema.

Los artículos explican las condiciones que impone la ley para ese tema.

Esta adaptación en lectura fácil explica esta ley como una guía.

En este caso, hemos mantenido el reparto en títulos como capítulos de un libro.

Cada título tiene una pequeña introducción para explicar cuáles son los temas que trata.

Luego, hemos explicado los artículos que afectan más a las personas con preguntas y respuestas.

Es una manera más sencilla de acercar la ley a las personas que tienen más dificultades para leer.

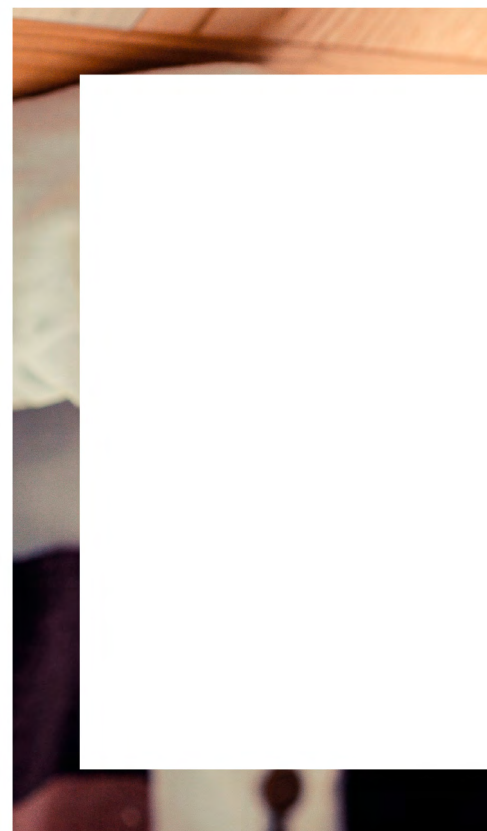


Título preliminar

Disposiciones generales

Esta parte de la ley explica:

- Qué asuntos incluye.
- A quiénes les afecta la ley.
- Quiénes pueden utilizar los servicios sociales.
- Cuáles son sus derechos y deberes.





¿Cuál es el fin de esta ley?

Los servicios sociales en la Comunidad de Madrid tienen las siguientes características:

- Es un sistema público, es decir, organizado desde la Administración pública.
- Es de carácter universal, es decir, es para cualquier persona sin que la puedan excluir por algún motivo, por ejemplo, su sexo, su educación o su discapacidad.
- Está pensado para que las personas puedan:
 - » Tener más autonomía personal, es decir, que tengan más capacidad de actuar por sí mismas.
 - » Tener más convivencia familiar.
 - » Estar más relacionadas con su entorno, su barrio o su vecindario.
 - » Tener más calidad de vida, es decir, unas buenas condiciones de vida.



La ley quiere conseguir estos objetivos:

- Fomentar y asegurar el derecho de las personas a los servicios sociales.
- Explicar la forma en que las personas pueden disfrutar del derecho a los servicios sociales.
- Organizar y explicar el funcionamiento y los límites del sistema público de servicios sociales de la Comunidad de Madrid.

Esto afecta a:

- » Los tipos de servicios y beneficios, llamados prestaciones.
- » La actividad de los centros y servicios de atención social.
- » La actividad de las organizaciones que gestionan esos centros y servicios.
- » La vigilancia y el control de la calidad de los servicios.
- Poner en marcha los medios necesarios y tomar las decisiones que permitan ofrecer unos servicios sociales de calidad para actuar a favor de las personas que los necesitan.

Por ejemplo, los servicios sociales se tienen que encargar de:

- » Prevenir situaciones que hagan necesario el uso de servicios sociales.
- » Atender a las personas que necesitan los servicios sociales.
- » Proteger a las personas que necesitan los servicios sociales cuando es necesario.

¿A quién afecta esta ley?

Esta ley afecta a quienes prestan servicios sociales en la Comunidad de Madrid:

- Administraciones públicas, por ejemplo, la Comunidad de Madrid o los ayuntamientos.
- Empresas, asociaciones y fundaciones que gestionan servicios sociales públicos de la Comunidad de Madrid.

A las empresas, asociaciones y fundaciones que ofrecen servicios sociales privados en la Comunidad de Madrid les afectan algunas partes de esta ley:

- Los derechos y los deberes de las personas que usan los servicios sociales.
- Los profesionales que trabajan en los servicios sociales.
- Las partes de la ley relacionadas con los registros, es decir, las oficinas donde tienen que inscribirse los centros de servicios sociales, los directores de los centros y los usuarios.
- Las partes de la ley relacionadas con la organización de los centros y servicios de atención social.
- Los temas relacionados con inspecciones y sanciones, es decir, castigos cuando no cumplen la ley.



¿Quiénes tienen derecho a recibir los servicios sociales de la Comunidad de Madrid?

Las personas que tienen derecho a pedir y utilizar los servicios sociales en la Comunidad de Madrid son:

- Las personas que están empadronadas en un pueblo o una ciudad de la Comunidad de Madrid.
Una persona está empadronada cuando está en el padrón municipal.
El padrón municipal es el registro de un pueblo o ciudad que indica quiénes viven allí.
- Los españoles que viven en otros países, pero vivían en la Comunidad de Madrid antes de marcharse, y sus hijos.
Estas personas tienen este derecho cuando vuelven a la Comunidad de Madrid o cuando necesitan que los servicios sociales les ayuden a volver.
- Las personas refugiadas, que son personas que huyen de guerras o las persiguen.
- Cualquier persona de menos de 18 años que esté en la Comunidad de Madrid y que no reciba el mismo servicio social en otra comunidad autónoma.
Los menores de edad tienen derecho a recibir estos servicios sociales como dice la Convención Internacional de los Derechos del Niño.
Esta convención es un acuerdo internacional para proteger los derechos de los niños y niñas de todos los países.
- Cualquier persona en una situación de gran necesidad que necesite la atención de los servicios sociales.

Todas estas personas podrán recibir los servicios sociales del Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

La Cartera de Servicios explica el Catálogo y dirá qué servicios sociales hay, qué hay que cumplir para recibirlos y cómo hay que pedirlos. También dará todos los detalles de las prestaciones después de que la Asamblea de Madrid apruebe la ley.

¿Qué derechos tienen las personas que utilizan los servicios sociales?

Las personas que utilizan los servicios sociales de la Comunidad de Madrid tienen los siguientes derechos:

- Recibir información sobre los servicios y prestaciones que pueden recibir y los requisitos que deben cumplir para conseguirlos.
La información debe ser correcta, comprensible, accesible y adecuada.
- Recibir atención personal con respeto a la dignidad, es decir, tienen derecho a que les respeten sin importar su sexo, edad, raza o discapacidad, por ejemplo.
- Tener un profesional que siga su caso de forma general, que se asegure de que la persona recibe la atención necesaria y que entiende todo el proceso.
- Recibir una valoración inicial del caso que permita a los servicios sociales organizar un plan, llamado plan individualizado de intervención.
Este plan organizará las acciones para favorecer su autonomía para vivir y la toma de decisiones según las necesidades de la persona.
El plan también organizará el contacto con otros servicios, como sanidad, educación, empleo o vivienda.
Todo dependerá de las necesidades de la persona.



- Participar en las decisiones sobre las acciones para cubrir sus necesidades o los recursos que son necesarios para su caso.
- Recibir apoyos para tomar decisiones, cuando es una persona que lo necesita según la ley o una decisión de un juez.
Por ejemplo, una persona con discapacidad intelectual puede tener un curador, que es la persona que le da apoyos para tomar algunas decisiones importantes en su vida.
- Tener una historia social única que recoge todas las acciones, servicios o prestaciones que ha recibido una persona de los servicios sociales.
- Tener la seguridad de que toda la información que comparte con los servicios sociales es confidencial, es decir, que nadie más va a conocerla.
Esto afecta también a los servicios que recibe, los apoyos que tiene o a los datos personales que comparte con los servicios sociales.
- Pedir y dejar de recibir por decisión propia los servicios y prestaciones, según indica la ley.
Nadie puede obligar a una persona a entrar en un centro de servicios sociales en contra de su deseo.
Por ejemplo, nadie puede obligar a una persona a vivir en una residencia, si la persona no quiere.
- Tener la posibilidad de pedir información, enviar una queja o hacer propuestas de mejora.
- Recibir una respuesta de la Administración a los trámites, gestiones o peticiones en los plazos que indica la ley.
- Participar en juntas, consejos, comisiones o comités de representación que existan en los servicios sociales, según indiquen las normas.
También tiene derecho a recibir la información que necesite para participar y cumplir con sus tareas en esas juntas, consejos, comisiones o comités.

Los usuarios de los centros y servicios de atención social de la Comunidad de Madrid tienen también los siguientes derechos:

- Poder solicitar y recibir una plaza en los centros con los mismos derechos que cualquier persona.
Nadie puede recibir un trato peor por razón de su sexo, edad, discapacidad o raza, por ejemplo.
- Recibir un plan concreto sobre las acciones que necesita la persona, llamado programa de intervención individual.
La persona tiene derecho a opinar y saber de qué trata ese plan.
- Tener intimidad personal y con su familia, es decir, que se respete su espacio personal.
- Tener relaciones con otras personas y recibir visitas.
- Participar en las actividades que organiza el centro.
- Conocer las normas del centro, incluidos los derechos de las personas que viven o usan el centro.
- Entrar, quedarse o salir del centro mientras viva allí.
La persona siempre tiene que respetar las normas del centro y los derechos de las otras personas.
- No recibir tratamiento con medicinas o estar encerrado o sujeto, sin que lo indique un médico u otro profesional capacitado del centro.
Cuando hay peligro de que una persona haga daño a otras del centro o se haga daño a sí misma y necesite recibir medicamentos, sujetarle o encerrarle, es necesario tener el permiso de un médico, por ejemplo.

Los derechos de las personas que usan los servicios sociales deben estar en un lugar visible.

Cuando la persona recibe la atención de servicios sociales en su casa, tienen que darle sus derechos en papel o por internet.



¿Qué deberes tienen las personas que utilizan los servicios sociales?

Las personas que utilizan los servicios sociales de la Comunidad de Madrid tienen los siguientes deberes:

- Dar información verdadera de su situación personal, familiar o económica cuando es necesario para proponer soluciones de servicios sociales.
- Respetar al resto de las personas que utilizan los servicios sociales y a los profesionales de los servicios sociales. Esto incluye también respetar sus derechos.
- Cumplir las normas, los requisitos y los pasos para hacer los trámites y recibir los servicios y prestaciones sociales.
- Ir a las citas para entrevistas que les pidan los profesionales de los servicios sociales.
- Participar en las propuestas de los servicios sociales para mejorar su autonomía y tomar decisiones, sentirse dentro de la sociedad y mejorar su calidad de vida. Utilizar el dinero y los apoyos recibidos para lo que se han concedido. Por ejemplo, no puedes gastarte el dinero de una ayuda que te han concedido para adaptar un baño en otra cosa diferente.
- Utilizar de forma responsable los centros y servicios sociales.
- Pagar una parte de los servicios sociales, según el dinero que tiene la persona y lo que diga la ley.

El Sistema Público de Servicios Sociales

El Título 1 explica:

- Qué es el Sistema Público de Servicios Sociales.
- Cómo está organizado el Sistema Público de Servicios Sociales en Atención Social Primaria y Atención Social Especializada.
- Cuáles son las competencias de la Comunidad de Madrid.
- Cuáles son las competencias de los ayuntamientos.
- Organización territorial.





¿Qué es el Sistema Público de Servicios Sociales?

El Sistema Público de Servicios Sociales es el conjunto de recursos y programas que previenen, identifican y atienden las necesidades de las personas.

Estas necesidades aparecen por diferentes motivos, por ejemplo, porque hay una emergencia, porque la persona es dependiente o vive una situación de exclusión social.

El objetivo de los servicios sociales es asegurar que las personas viven de forma digna. Además, favorecen la integración, la igualdad de oportunidades y el bienestar de las personas.



¿Cuáles son los principios del Sistema Público de Servicios Sociales?

El Sistema Público de Servicios Sociales trabajará teniendo en cuenta unos principios, por ejemplo:

- Universalidad e igualdad.
Todas las personas tienen derecho de acceso a los servicios sociales sin ser discriminados, por ejemplo, por motivos de sexo, raza o religión.
- Singularidad y solidaridad.
Cada persona es única y tiene unas necesidades concretas en los diferentes momentos de su vida.
- Eficacia, eficiencia y calidad.
Los servicios sociales utilizarán bien los recursos que tienen para dar un servicio de calidad.
- Accesibilidad universal.
Todas las personas podrán acceder a los servicios sociales de forma cómoda, segura y eficiente.
- Interdisciplinariedad.
Las situaciones sociales y personales son complejas. Por ese motivo, en servicios sociales trabajan profesionales de distintos tipos, por ejemplo, trabajadores sociales y psicólogos.
- Promover la iniciativa social y el voluntariado.

¿Cómo está organizado el Sistema Público de Servicios Sociales?

El Sistema Público de Servicios Sociales se organiza en 2 niveles de atención:

1. La **Atención Social Primaria** es la forma principal de acceder a los servicios sociales.

Es el primer contacto que tiene una persona con servicios sociales.

El recurso principal de la Atención Social Primaria son los centros de servicios sociales municipales. Estos centros son públicos y, en ellos, los profesionales, atienden de forma individual y cercana a las personas.

El conjunto de centros de servicios sociales forma la Red de Atención Social Primaria de la Comunidad de Madrid.

Las funciones de la Atención Social Primaria son:

- » Descubrir, analizar y valorar situaciones, necesidades o problemas individuales o sociales.
- » Dar atención y apoyo a personas con discapacidad y en situación de dependencia.
- » Identificar situaciones de riesgo para las personas o la sociedad y prevenir problemas futuros.
- » Dar atención social personalizada a las personas, familias y a la comunidad, por ejemplo, dando información y acompañamiento.
- » Acciones concretas en situaciones de emergencia y urgencia social.



- » Gestionar las ayudas económicas y hacer un seguimiento para asegurarse de que se usan bien.
- » Promover la cooperación y la solidaridad en la comunidad.
- » Los profesionales harán informes, por ejemplo, sobre la situación de una persona, cuando sea necesario.
- » Coordinación con otros recursos y servicios de la comunidad.

Cada persona o familia tendrá un profesional de referencia cuando llega a los servicios sociales, que será un trabajador social.

El trabajador social hará una primera valoración de las necesidades y propondrá una serie de ayudas o apoyos.

Según las necesidades de la persona, el centro de servicios sociales le pondrá en contacto después con un profesional que será el responsable de hacer un seguimiento de la historia y el desarrollo de la persona o familia.

Además, en Atención Social Primaria hay equipos profesionales que se encargan de poner en marcha los apoyos de la persona o familia y se aseguran del buen uso de los recursos.

2. La **Atención Social Especializada** son los servicios sociales que atienden necesidades específicas de cada persona. Los profesionales que trabajan en Atención Social Especializada programan, ponen en marcha y desarrollan acciones concretas con recursos materiales que dan soluciones a cada persona.

El acceso a la Atención Social Especializada es a través de la Atención Social Primaria porque el trabajador social considera que la persona o familia necesita un recurso específico, por ejemplo, la ayuda a domicilio. Pero puede haber excepciones en algunos casos especiales. El conjunto de prestaciones y servicios que atienden una misma necesidad forman una Red Especializada de Servicios Sociales.

Las funciones de la Atención Social Especializada son:

- » Valorar, diagnosticar y orientar a personas y familias que tienen unas necesidades concretas.
- » Proporcionar servicios o ayudas económicas para personas con dificultades físicas, psíquicas o sociales.
- » Gestionar centros y servicios.
- » Poner en marcha medidas de inclusión social para personas que reciben ayudas de servicios sociales.



¿Cuáles son las competencias de la Comunidad de Madrid en servicios sociales?

Algunas de las competencias de la Comunidad de Madrid son:

- Planificar y desarrollar una política de servicios sociales.
La Comunidad de Madrid acordará la forma de trabajar en Atención Primaria con los ayuntamientos, la Atención Social Especializada, el Catálogo de Prestaciones, la Cartera de Servicios y el Mapa de Servicios Sociales.
- Ayudar de forma económica al desarrollo de la Atención Social Primaria.
- Poner en marcha y prestar los servicios de la Atención Social Especializada.
- Colaborar con entidades locales para atender a la ciudadanía en situaciones de urgencia y emergencia social.

Son situaciones de emergencia social, por ejemplo, accidentes, catástrofes o pandemias.

Es decir, situaciones inesperadas y graves que provocan daños a la ciudadanía.

Son urgencias social situaciones excepcionales y puntuales, o el empeoramiento de la situación de una persona o familia, que necesitan una respuesta inmediata, por ejemplo, un anciano desorientado y sin documentación.

- Garantizar que los servicios sociales tienen los recursos económicos, profesionales y técnicos necesarios para hacer su trabajo.
- Fijar los precios de los servicios y decidir en qué situaciones las personas tienen que contribuir a los gastos de los servicios que disfrutan.
- Crear los registros que en esta ley se decida.
- Controlar que los servicios que tiene son de calidad.
- Fomentar la participación ciudadana, el voluntariado y las asociaciones.

¿Cuáles son las competencias de los ayuntamientos en servicios sociales?

Los ayuntamientos pueden asumir sus competencias cada uno por separado o pueden unirse, como marca la ley, para hacerlo juntos.

Algunas de las competencias de los ayuntamientos son:

- Desarrollar las funciones de la Atención Social Primaria y ser responsable del mantenimiento y la gestión de los centros.
- Gestionar los centros de Atención Social Especializada que dice la ley. Además, si el municipio tiene los recursos materiales y profesionales necesarios puede hacer una propuesta a la Comunidad de Madrid para gestionar algún centro en concreto.
- Dar ayudas económicas para situaciones de urgencia y emergencia social.
- Apoyar a asociaciones y organizaciones no gubernamentales.
- Promover la participación ciudadana y el voluntariado.
- Controlar que los servicios que tiene son de calidad.
- Planificar el sistema de servicios sociales como dice la ley.



¿Cómo es la organización territorial de los servicios sociales?

La Comunidad de Madrid y los ayuntamientos deben colaborar entre ellos para conseguir resultados más eficaces en la gestión de los servicios sociales.

Además, la ley explica que se pueden coordinar con otros sistemas públicos, por ejemplo, salud, empleo, educación o igualdad.

La Comunidad de Madrid también puede coordinarse con el Estado, otras comunidades autónomas y con organizaciones no gubernamentales con el objetivo de mejorar el sistema de servicios sociales.

Los Servicios de Atención Social Primaria y Atención Especializada están repartidos por toda la Comunidad de Madrid para favorecer que todas las personas tengan acceso a estos servicios. La consejería que gestiona los servicios sociales tiene en cuenta la accesibilidad y la cercanía de los servicios a los ciudadanos.

Título 2

Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales

Una prestación de los servicios sociales es una ayuda o un servicio que reciben las personas que usan este tipo de servicios.

Hay varios tipos de prestaciones, por ejemplo:

- Ayudas económicas.
- Servicios de información y apoyo.
- Plazas en residencias.

Esta parte de la ley explica:

- Quién puede recibir las prestaciones de los servicios sociales.
- Qué tipo de prestaciones sociales existen en la Comunidad de Madrid.
- Cuál es el Catálogo de Prestaciones Sociales y la Cartera de Servicios, es decir, la lista de ayudas y servicios que pueden recibir las personas.



¿Quiénes pueden recibir las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales?

Las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales son universales, es decir, cualquier persona puede recibir esas ayudas y servicios.

La ley explica qué condiciones hay que cumplir para que las personas puedan recibir esas ayudas y servicios.

La Cartera de Servicios explica los detalles sobre las personas que pueden recibir esas ayudas y servicios.

La ley dice que estas prestaciones están pensadas para varios propósitos, como:

- Ayudar a que las personas sean más autónomas, es decir, más independientes.
- Evitar la dependencia, es decir, situaciones en las que la persona necesita siempre la ayuda de otra persona.
- Favorecer la convivencia y la inserción social para que la persona que recibe la prestación pueda vivir en su barrio o vecindario y para que pueda relacionarse con los vecinos o las personas de su entorno.
- Proteger a los niños y las niñas.
- Tener más calidad de vida, es decir, unas buenas condiciones de vida.



¿Qué tipos de prestaciones hay?

Hay varios tipos de prestaciones:

- Prestaciones garantizadas y condicionadas.
- Prestaciones de servicio y económicas.

Las personas pueden recibir varias prestaciones según sus necesidades.

Para que una persona reciba o mantenga una ayuda, debe acudir y colaborar con los servicios sociales.

En algunos casos, puede tener que pagar una parte de los servicios que recibe.

Las prestaciones pueden ser:

- Prestaciones de servicio garantizadas.
- Prestaciones económicas garantizadas.
- Prestaciones de servicio condicionadas.
- Prestaciones económicas condicionadas.

¿Qué son las prestaciones garantizadas y las prestaciones condicionadas?

Las prestaciones garantizadas son las ayudas y servicios que recibe una persona por ser beneficiaria de los servicios sociales. Es decir, son las prestaciones automáticas que recibe cualquier persona que utilice los servicios sociales por ser persona. Cuando una persona no recibe estas prestaciones, puede quejarse o ir a juicio, si tiene derecho a ellas.

Las prestaciones condicionadas son las ayudas y servicios que dependen del dinero que hay en la Administración pública. Como dependen del dinero que haya en la Administración, la Administración pública las da mientras quede dinero y decide cuáles dar o no según la importancia que tienen o la necesidad que exista.



¿Qué son las prestaciones de servicio y las prestaciones económicas?

Las prestaciones de servicio son las ayudas que dan profesionales de los servicios sociales en los centros de servicios sociales, y también en otros lugares como los centros de día o residencias. Pueden ser información, apoyo, orientación o protección, entre otros. Estas ayudas pueden ser durante un tiempo o de forma continua. Las prestaciones de servicio pueden ser para evitar que una persona caiga en una situación de necesidad o para darle apoyo cuando lo necesite.

Las prestaciones económicas son ayudas en forma de dinero, que pueden ser en un solo pago o en pagos habituales, por ejemplo, cada mes. Son ayudas para mejorar la situación de vida de una persona o una familia que tiene una necesidad.

¿Cuáles son las prestaciones de servicio garantizadas?

Las prestaciones de servicio garantizadas en la Comunidad de Madrid son:

1. Servicios generales

- El servicio de información de los servicios sociales.
- El servicio de valoración para conocer la situación de la persona o la familia y saber si necesitan ayudas.
- El servicio de orientación y asesoramiento, que explica cómo conseguir las ayudas.
- El plan individualizado de intervención social, en el que la persona participa.

Este programa organizará las acciones

para favorecer su autonomía para vivir y tomar decisiones según las necesidades de la persona.

El programa también tendrá en cuenta otros servicios, como sanidad, educación, empleo o vivienda, entre otros.

2. Certificados

- Reconocer y dar el certificado de familia numerosa.
- Reconocer y dar el certificado de familia monoparental, que es la familia donde los hijos viven solo con el padre o con la madre.
- Reconocer y dar el certificado de discapacidad y dependencia.



3. Servicios de protección

- La atención inmediata en caso de una situación de urgencia, por ejemplo, una familia que se queda sin casa.
- Los servicios de protección de niños y niñas en situación de gran necesidad, por ejemplo, porque no tienen casa, no tienen familia o viven situaciones violentas.
- El servicio de vigilancia y control de las adopciones de niñas y niños.
- La protección de mujeres víctimas de violencia de género.
- La protección de mujeres víctimas de mafias que las obligan a prostituirse.

4. Servicios de apoyo

- El servicio de punto de encuentro familiar, para reuniones de niños y niñas con sus padres.
- El servicio de apoyo a personas mayores para que puedan ejercer sus derechos por sí mismos. Esto se llama ejercicio de la capacidad jurídica. Por ejemplo, una persona con discapacidad intelectual mayor de edad puede necesitar apoyo para ejercer sus derechos, como firmar un contrato.
- El servicio de atención temprana para menores de 6 años de edad, que atiende a niños y niñas que pueden desarrollar una situación de discapacidad o que tienen una situación de discapacidad y hay que darles las ayudas y apoyos necesarios desde el principio de su vida.
- El servicio de mediación familiar y comunitaria, que son profesionales que ayudan a familias o grupos de personas a resolver los conflictos sin ir a juicio.
- El apoyo psicológico a niños y a familias.
- El apoyo de psicólogos a personas con discapacidad o enfermedad mental.

¿Cuáles son las prestaciones de servicio condicionadas?

Las prestaciones de servicio condicionadas en la Comunidad de Madrid son:

- Alojamiento alternativo, que consiste en dar una vivienda a una persona o una familia durante un tiempo por una situación de necesidad.
- Atención de día o ambulatoria, que consiste en dar una plaza en centros de día o en centros de mayores.
- Atención en residencias, que consisten en dar una plaza en una residencia, por ejemplo, a personas mayores o a personas con discapacidad.

¿Cuáles son las prestaciones económicas garantizadas?

Las prestaciones económicas garantizadas en la Comunidad de Madrid son:

- La Renta Mínima de Inserción, que es una ayuda mensual que reciben personas o familias que cumplen unos requisitos.
- Ayudas económicas de la Ley de Dependencia, por ejemplo, una ayuda para pagar a un profesional o un familiar que cuide a la persona dependiente.
- Ayudas para personas que acogen a menores de edad. Por ejemplo, este dinero lo recibe una familia que acoge a una niña durante unos meses porque sus padres no pueden hacerse cargo de ella.
- Ayudas para mujeres víctimas de violencia de género que no tienen dinero o trabajo.



¿Cuáles son las prestaciones económicas condicionadas?

Las prestaciones económicas condicionadas en la Comunidad de Madrid son:

- Ayudas para necesidades básicas urgentes durante un tiempo, por ejemplo, pagar el recibo de la luz o comprar comida.
- Ayudas para reformar la casa y hacerla accesible, por ejemplo, reformar los baños para una persona que usa silla de ruedas.

¿Dónde estarán explicadas todas estas prestaciones?

El Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales es el documento que incluye estos servicios y ayudas.

El Gobierno de la Comunidad de Madrid aprobará la Cartera de Servicios para explicar todos los detalles de los servicios y de las ayudas:

- De los servicios, la Cartera explicará:
 - » Qué servicios hay y de qué tipo son.
 - » Para qué sirven estos servicios.
 - » Qué requisitos tienen que cumplir los beneficiarios.
 - » Cómo tienen que pedir esos servicios.
 - » Qué derechos y obligaciones tienen los beneficiarios de estos servicios.
- De las ayudas, la Cartera explicará:
 - » Qué ayudas hay y de qué tipo son.
 - » Para qué sirven estas ayudas.
 - » Cuánto dinero reciben los beneficiarios.
 - » Cada cuánto tiempo lo reciben.
 - » Qué requisitos tiene que cumplir los beneficiarios.
 - » Cómo tienen que pedir estas ayudas.
 - » Qué derechos y obligaciones tienen los beneficiarios de estas ayudas.
 - » Por qué pueden perder estas ayudas.



El Gobierno de la Comunidad de Madrid revisará este catálogo y la Cartera cada cierto tiempo para mantener o cambiar las prestaciones según las necesidades que existan.

El Gobierno de la Comunidad de Madrid también podrá añadir otras prestaciones creadas por otras leyes.

Los ayuntamientos también podrán tener sus propios catálogos de prestaciones de servicios sociales con las ayudas y servicios que pueden ofrecer.

Título 3

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

El Título 3 explica:

- Los derechos y deberes de los profesionales que trabajan en servicios sociales.
- El Sistema de Información de Servicios Sociales.
- El Registro Único de Usuarios.
- La Tarjeta social.
- El plan individualizado de intervención social.
- La Historia Social Única.





¿Cuáles son los derechos de los profesionales de servicios sociales?

El Sistema Público de Servicios Sociales debe tener suficientes profesionales para atender las necesidades de las personas a las que da apoyo.

Estos profesionales deben tener la formación, los conocimientos y las condiciones laborales adecuadas para hacer su trabajo.

Los profesionales que trabajan en servicios sociales tienen derecho a:

- Acceder a toda la información que necesitan para hacer su trabajo.
- Participar en la toma de decisiones dando su opinión profesional.
- Que sus jefes, compañeros y usuarios de servicios sociales les traten con respeto y educación.
- Disfrutar de sus derechos laborales, tener unas condiciones de trabajo adecuadas y mejorar en su carrera profesional. Además, tienen derecho a conciliar su vida laboral, familiar y personal.
- Proteger su intimidad y su independencia.
- No participar en actos profesionales que estén en contra de sus creencias y que estén recogidas en la ley.
- Recibir formación continua adecuada.



¿Cuáles son los deberes de los profesionales de servicios sociales?

Los profesionales que trabajan en servicios sociales tienen el deber de:

- Mantener una relación de respeto, buena educación y no discriminación con sus compañeros y los usuarios de servicios sociales.
- Conocer y aplicar las leyes relacionadas con su trabajo.
- Respetar las normas éticas en su trabajo.
- Aprovechar y esforzarse en la formación que reciben para mejorar en su puesto de trabajo.
- Utilizar los recursos que tienen para dar la mejor atención posible a los usuarios.
- Guardar confidencialidad sobre los datos de los usuarios. Esto significa que los profesionales no pueden hablar con nadie sobre los usuarios que atienden en su trabajo. Aunque hay algunos casos especiales, por ejemplo, situaciones de urgencias médicas.

¿Qué es el Sistema de Información de Servicios Sociales?

El Sistema Público de Servicios Sociales tendrá un sistema en el que los profesionales registrarán toda la información de los usuarios, actividades y recursos de la Atención Social Primaria y Especializada.

Los objetivos del Sistema de Información de Servicios Sociales son:

- Unificar toda la información que tiene servicios sociales de una persona o familia para mejorar la intervención de los profesionales y la protección social.
- Favorecer la coordinación entre los profesionales de los diferentes recursos para que sean más eficaces.

Tendrán acceso a este Sistema de Información las diferentes Administraciones públicas y las entidades privadas que participan en el Sistema Público de Servicios Sociales cuando cumplan los requisitos que marca la Comunidad de Madrid.

Además, la Comunidad de Madrid podrá establecer diferentes niveles de acceso a la información, por ejemplo, según para qué necesita el profesional la información o las funciones que tiene ese profesional.

La Comunidad de Madrid garantizará que todos los profesionales que tienen acceso al Sistema de Información cumplen la ley de protección de datos y guardan confidencialidad.



¿Qué es el Registro Único de Usuarios?

El Registro Único de Usuarios es un archivo digital de la consejería que gestiona los servicios sociales.

Este Registro recoge todos los datos de los usuarios de servicios sociales y no es público.

¿Qué es Tarjeta Social?

Tarjeta Social es una tarjeta digital que tienen las personas usuarias de servicios sociales.

Es personal, es decir, cada persona tiene su propia tarjeta con sus datos.

La tarjeta tiene toda la información sobre las prestaciones que tiene la persona.

Todas las personas que viven en la Comunidad de Madrid tienen derecho a una tarjeta social.

Si una persona se encuentra en situación de emergencia y no tiene tarjeta, no pasa nada, los servicios sociales le harán una tarjeta.

La Comunidad de Madrid estudiará cómo unificar la tarjeta social y la tarjeta sanitaria.

¿Qué es el plan individualizado de intervención social?

El plan individualizado de intervención social es un documento que hace el profesional de referencia con la participación de la persona o familia.

Todas las personas o familias que necesiten atención social tendrán un plan individualizado.

El profesional de referencia debe recoger mucha información en el plan, por ejemplo:

- Un análisis general y particular de la situación del usuario, por ejemplo, datos sanitarios, educativos o económicos. El profesional tendrá en cuenta posibles situaciones de riesgo que pueden surgir en el futuro.
- Hará un diagnóstico social de la situación, es decir, trabajará con el usuario y estudiará las necesidades que tiene.
- Marcará unos objetivos generales y específicos que deben conseguir en un plazo de tiempo.
- Planteará las acciones que tiene que llevar a cabo el usuario para conseguir los objetivos.
- Propondrá a otros profesionales para que intervengan con el usuario.
- El usuario tiene que comprometerse con los objetivos y las acciones para mejorar su situación.
- Utilizará instrumentos de seguimiento y evaluación de las acciones.



¿Qué es la Historia Social Única?

La Historia Social Única es un recurso digital donde los profesionales apuntan de forma concreta toda la información relacionada con un usuario, por ejemplo, datos personales, familiares, sanitarios, económicos, laborales, educativos y de vivienda.

En la Historia Social Única también estará el plan individualizado de intervención, el diagnóstico del profesional de referencia, todos los recursos, servicios y apoyos del usuario y el seguimiento y su evolución.

Este recurso permite mejorar la coordinación entre los servicios sociales de Atención Social Primaria y Especializada y otros si fueran necesarios porque la información de los usuarios estará actualizada.

Todas las personas usuarias de servicios sociales tienen una Historia Social Única y una tarjeta social con un código personal.

Todos los profesionales que tienen acceso a la Historia Social Única de un usuario deben guardar confidencialidad y respetar la ley de protección de datos.

Los usuarios tienen derecho a ver los documentos y datos de su Historia Social Única.

En el caso de que servicios sociales atienda a una familia,
cada miembro de la familia tiene derecho a ver todos los datos
que hay sobre él en la historia.
Pero no podrá ver los datos de los demás miembros de la familia.

En el caso de menores de edad o personas con discapacidad
que tienen un apoyo legal,
pueden ver sus datos en la historia social
siempre que no sea algo negativo para ellos o ponga en riesgo su seguridad.



Título 4

Planificación de los servicios sociales, ordenación y participación

Esta parte de la ley explica:

- Cómo planifica los servicios sociales la Comunidad de Madrid.
- Qué documentos utiliza para poner en marcha los servicios sociales.
- Qué son los centros y servicios de atención social.
- Qué requisitos tienen que cumplir los centros y servicios de atención social.
- Cómo pueden participar las personas en los servicios sociales.



La planificación

¿Cómo planifica los servicios sociales la Comunidad de Madrid?

El Gobierno de la Comunidad de Madrid se encarga de la planificación de los servicios sociales.

La planificación quiere decir que el Gobierno de la Comunidad de Madrid decide:

- Cómo organizar los servicios sociales.
- Qué necesidades atenderán.
- Qué tipos de servicios sociales ofrecerá.
- Cuánto dinero será necesario y cuántos trabajadores serán necesarios para ofrecer los servicios sociales.
- Dónde estarán los diferentes centros y oficinas de los servicios sociales.
- Cómo pagarán los servicios sociales de forma continua.

El Gobierno de la Comunidad de Madrid utilizará varios documentos para planificar los servicios sociales:

- El Plan Director de Servicios Sociales.
- Los planes operativos.
- El Mapa de Servicios Sociales.



¿Qué es el Plan Director?

El Plan Director es el documento donde la Comunidad de Madrid explica:

- Los objetivos de los servicios sociales.
- Las líneas de actuación, es decir, a qué grupos de personas ofrecerá los servicios sociales.
- Qué resultados espera.

Este documento hace esta planificación para 4 años.

El Plan Director también incluirá:

- Cómo se organizará y cómo compartirá la información con los servicios sociales de otras Administraciones públicas, por ejemplo, de los ayuntamientos.
- Cuáles son los requisitos de calidad que tiene que cumplir.
- Cómo controlará que está cumpliendo los resultados que espera.
- Cuánto dinero aportará a las líneas de actuación.

La Comunidad de Madrid publicará el Plan Director en la página web del Portal de Transparencia.

¿Qué son los planes operativos?

Cada área de servicios sociales, por ejemplo, la de atención a personas dependientes o a la infancia, tiene un plan operativo.

El plan operativo es un documento que explica las acciones que esa área pondrá en marcha durante un año.

Estas acciones estarán relacionadas con los objetivos del Plan Director.

¿Qué es el Mapa de Servicios Sociales?

El Mapa de Servicios Sociales es el documento donde pone los servicios sociales que existen en cada barrio, pueblo o ciudad de la Comunidad de Madrid.

Este mapa incluirá los servicios del Sistema Público de Prestaciones Sociales de la Comunidad de Madrid y podrá incluir los servicios sociales que ofrecen empresas privadas.



La organización

¿Qué son los centros de atención social?

Un centro de atención social es un lugar donde la persona recibe atención o un servicio social.

Un centro de atención social puede ser:

- Un centro ocupacional.
- Un centro de día.
- Una residencia de mayores.

En la Cartera de Servicios Sociales

se publicarán los tipos de centros de atención social.

También se publicarán los requisitos que los centros tienen que cumplir.

¿Qué son los servicios de atención social?

Un servicio de atención social puede ser:

- La atención a personas que tienen algún tipo de discapacidad.
- La formación para ayudar a una persona a encontrar empleo.
- La atención psicológica a personas que vienen de un país en guerra.

¿Qué obligaciones mínimas tienen que cumplir los centros y servicios de atención social?

Los centros y servicios de atención social deben:

- Cumplir las normas de accesibilidad universal, de sanidad y de seguridad.
- Estar adaptados a las condiciones de los usuarios para que puedan utilizarlos sin problemas.
- Tener los recursos necesarios para desarrollar las actividades y servicios que ofrecen.
- Asegurar que las personas disfrutan de sus derechos.
- Dar una atención adecuada a las personas.
- Tener unas normas para dar las prestaciones y los servicios.
- Cobrar unos precios según lo que dicen las normas de la Comunidad de Madrid.
- Tener los derechos y deberes de los usuarios del centro en un sitio visible.
Esta información debe ser completa y accesible a todas las personas.
- Tener el número suficiente de profesionales para ofrecer los servicios y ayudas.
- Tener un documento de recepción que los usuarios rellenan para utilizar el centro o el servicio.
En ese documento están explicadas las características del servicio ofrecido.
- Tener un seguro de daños.
- Tener un documento que explique cómo controlan la calidad de la atención y del centro o del servicio.



¿Qué requisitos tienen que cumplir los centros y servicios de atención social para la Administración?

Los centros y servicios de atención social tienen que cumplir unos requisitos para poder abrir al público, por ejemplo:

- Pedir una autorización a la Comunidad de Madrid para abrir.
- Avisar a la Comunidad de Madrid el día en que empiezan a funcionar.
- Comunicar a la Comunidad de Madrid cambios importantes, por ejemplo, el traslado de lugar o el tipo de servicios que ofrecen.
- Pueden necesitar una acreditación de la Comunidad de Madrid, que es un documento que reconoce su capacidad para funcionar como servicio social.

La Comunidad de Madrid puede quitar la autorización o la acreditación a un centro cuando no cumple sus obligaciones.

Esto puede suponer una multa o el cierre del centro.

La participación

¿Pueden participar las personas haciendo propuestas sobre servicios sociales?

La ley dice que la Comunidad de Madrid favorecerá la participación de personas, grupos y organizaciones sociales para hacer propuestas sobre servicios sociales.

¿Qué formas de participación incluye la ley?

La ley incluye 3 formas de participación:

- **De los usuarios y usuarias de los centros y servicios.**

Los centros y servicios deben tener previsto una forma de participación de los usuarios, sus representantes legales o sus familias.

La participación puede ser sobre el funcionamiento del centro o la organización de los servicios y actividades.

- **De las ciudadanas y los ciudadanos.**

Cualquier persona de la Comunidad de Madrid puede participar a través de foros, encuestas o consultas que proponga el Gobierno de la Comunidad de Madrid sobre los servicios sociales.

También pueden participar a través de organizaciones representadas en comisiones, consejos, juntas o comités que existan sobre estos temas.

- **De organizaciones.**

Las organizaciones podrán participar en comités, consejos o juntas que existan sobre servicios sociales.

Serán consultivos, es decir, servirán para escuchar su opinión, pero no podrán tomar decisiones.



¿Qué será el Consejo de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid?

El Consejo de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid es la institución más importante para pedir la opinión sobre temas de servicios sociales.

La opinión la piden a varias organizaciones.

En este consejo participan:

- La Comunidad de Madrid.
- Los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid.
- Las organizaciones sociales.
- Las asociaciones de usuarios.
- Los colegios profesionales relacionados con servicios sociales, por ejemplo, de psicólogos o de trabajadores sociales.
- Las universidades.
- Los sindicatos de trabajadores.
- Las asociaciones de empresarios.

El Consejo se encarga de:

- Recibir información cada año sobre las actividades y resultados del Sistema Público de Servicios Sociales.
- Controlar si hay avances al iniciar los diferentes planes.
- Dar recomendaciones para mejorar los servicios sociales.
- Dar su opinión de las propuestas de normas sobre servicios sociales.
- Debatir y hacer propuestas sobre temas de servicios sociales que les proponga el Gobierno de la Comunidad de Madrid.
- Favorecer la inclusión de las personas en las políticas de servicios sociales.

¿Qué dice la ley sobre el voluntariado en servicios sociales?

Una persona voluntaria colabora en una organización porque quiere y sin cobrar un sueldo.

Es decir, colabora gratis porque tiene ese deseo.

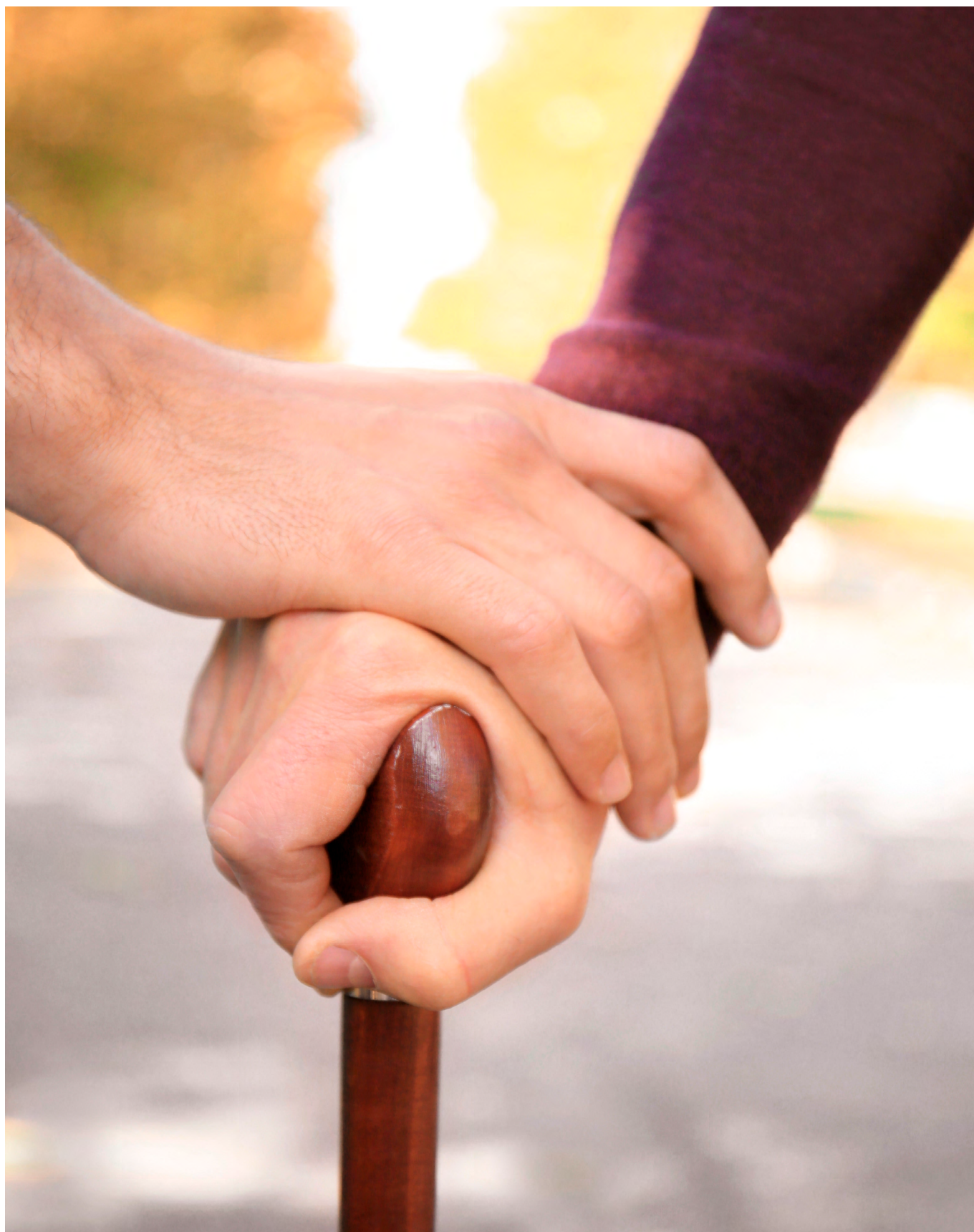
Hay muchas personas que hacen de voluntarias para ayudar a otras personas.

Esta ley dice que la Comunidad de Madrid apoyará que cualquier persona pueda hacerse voluntaria.

El voluntariado es una ayuda para otras personas y para los servicios sociales, pero no puede ocupar el sitio de los servicios sociales.

Esto quiere decir que una persona voluntaria no puede sustituir a un trabajador.

Un trabajador es un profesional que cobra por realizar el trabajo.



Título 5

Provisión de los servicios sociales

El Título 5 explica:

- Las formas de gestión directa e indirecta de los servicios sociales.
- El concierto social.

Las Administraciones públicas encargadas del Sistema Público de Servicios Sociales podrán prestar los servicios sociales de forma directa o a través de otras formas de gestión indirectas.





¿Qué es la gestión directa?

Los servicios sociales de gestión directa son los que prestan las Administraciones públicas con sus propios recursos económicos y profesionales. Pueden ser de Atención Social Primaria o Especializada.

Las Administraciones públicas también se encargan mediante gestión directa, por ejemplo, de las tareas de inspección y control de calidad.

¿Qué es la gestión indirecta?

Los servicios sociales de gestión indirecta son los que prestan las Administraciones públicas a través de entidades privadas que colaboran con ellas.

Las entidades privadas acuerdan con las Administraciones públicas qué servicios sociales van a prestar a los ciudadanos. Necesitan una autorización y deben cumplir unos requisitos.

Las Administraciones públicas tienen que inspeccionar y controlar la calidad de todos los servicios.



¿Qué es el concierto social?

El concierto social es una forma de colaboración entre las Administraciones públicas y las entidades privadas.

Los objetivos del concierto social son:

- Permitir que las entidades privadas gestionen algunos programas, servicios, prestaciones o centros.
- La reserva de plazas en centros o servicios privados para que puedan ir usuarios de servicios sociales públicos.

La consejería que gestiona los servicios sociales publicará todas las condiciones del concierto, por ejemplo, su duración, las obligaciones de las entidades privadas y de las Administraciones públicas o cómo será el seguimiento de los programas sociales y prestaciones.

Todos los conciertos sociales están inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social.

Las Administraciones públicas reservarán dinero en los presupuestos para los servicios de los conciertos sociales.

Título 6

Calidad, transparencia, inspección y formación

Esta parte de la ley está dedicada a:

- Cómo vigila la Comunidad de Madrid la calidad de los servicios sociales.
- Qué información tienen que publicar las Administraciones y organizaciones que ofrecen servicios sociales.
- Cómo vigila la Comunidad de Madrid que los centros de atención social cumplen la ley.
- Cómo la Comunidad de Madrid cuida la mejora constante en los servicios sociales a través de la formación y la innovación.



¿Qué explica la ley sobre la calidad de los servicios sociales?

La Comunidad de Madrid favorecerá que los servicios sociales sean de buena calidad.

La calidad tiene que ver con:

- Los centros donde se ofrecen los servicios sociales, sus salas, instalaciones y equipos.
- Los estudios y la formación de los profesionales de los servicios sociales.
- La forma de trabajo dentro de los centros.
- Los resultados del trabajo en la vida de las personas que utilizan los servicios sociales.

La Comunidad de Madrid hará una lista con las cuestiones sobre calidad que los servicios sociales tienen que cumplir y hará controles cada cierto tiempo para comprobarlo.



La Comunidad de Madrid propondrá un plan de calidad con algunas actividades para conseguir los objetivos de calidad.

Esos objetivos son:

- Hacer una lista de los objetivos y las metas que hay que conseguir en calidad.
- Hacer una lista de los requisitos de calidad que los servicios sociales tienen que cumplir, por ejemplo, el tiempo en responder una solicitud, el tiempo dedicado a cada persona atendida.
- Explicar de qué forma se propondrán las mejoras.
- Proponer la forma de hacer encuestas o consultas entre personas que utilizan los servicios sociales y ciudadanos.
- Explicar cómo sacar información de esas encuestas y consultas para mejorar los servicios.
- Señalar los temas sobre los que deben formarse los profesionales de servicios sociales para estar al día.
- Señalar cómo las personas que utilizan los servicios sociales pueden presentar quejas, reclamaciones y propuestas de mejora.

¿Qué explica la ley sobre la transparencia en los servicios sociales?

La Comunidad de Madrid, los ayuntamientos, las organizaciones sociales y las empresas que ofrezcan servicios sociales dentro del Sistema Público de Servicios Sociales tienen que cumplir las obligaciones de la Ley de Transparencia. Esta ley les obliga a publicar algunos datos como, por ejemplo, sus cuentas.

¿Cómo vigila la Comunidad de Madrid que los servicios sociales cumplen la ley?

La Comunidad de Madrid tiene inspectores que vigilan que los servicios sociales de la Comunidad de Madrid cumplen la ley.

Todos los centros de día y residencias tendrán una inspección cada año, por lo menos.

Los inspectores también irán a los centros cuando alguien ponga una reclamación por un mal servicio.

Los inspectores pueden llegar por sorpresa y sin avisar.

Los centros de servicios sociales no pueden rechazar la inspección.

Estos centros tienen que ayudar al inspector a que haga su trabajo.

Cuando un inspector encuentra un fallo o problema, informa de ello para proponer algún tipo de sanción.

Una sanción es un castigo por no cumplir la ley, por ejemplo, una multa.



¿Qué propone la ley en innovación y formación de los servicios sociales?

La Comunidad de Madrid favorecerá la innovación en servicios sociales, por ejemplo, con investigaciones sobre nuevas formas de trabajar con las personas, cómo mejorar los servicios sociales o cómo mejorar los resultados de los centros de servicios sociales.

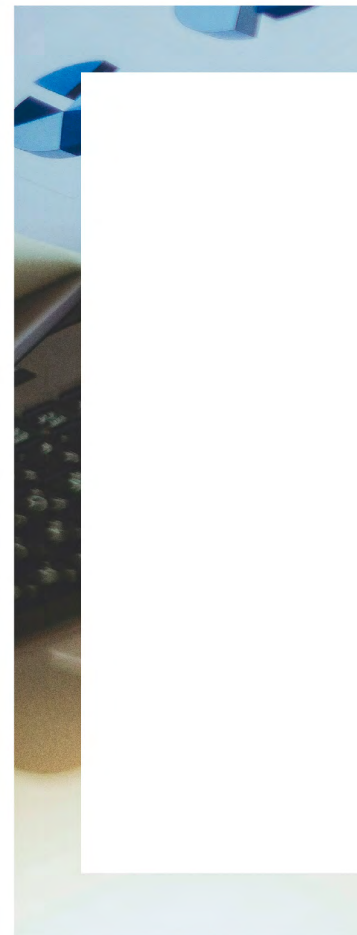
En estas propuestas de innovación podrán participar universidades, organizaciones sociales, empresas y profesionales que se dediquen a la investigación sobre los servicios sociales.

La Comunidad de Madrid también propondrá cursos de formación para los profesionales del Sistema Público de Servicios Sociales. Estos cursos serán especializados sobre temas de servicios sociales.

Título 7

Financiación del Sistema Público de Servicios Sociales

Esta parte de la ley explica de dónde sale el dinero para pagar los servicios sociales de la Comunidad de Madrid.





¿De dónde obtiene la Comunidad de Madrid el dinero para pagar los servicios sociales?

La Comunidad de Madrid obtiene el dinero para pagar los servicios sociales de:

- El dinero dirigido a servicios sociales de los presupuestos de la Comunidad de Madrid. Los presupuestos son un documento que muestra los ingresos y los gastos que tendrá una Administración pública durante un año. Los presupuestos los debe aprobar el parlamento por ley. En el caso de la Comunidad de Madrid, los presupuestos los aprueba la Asamblea de Madrid.
- El dinero de los presupuestos a servicios sociales de los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid.
- El dinero dirigido a los servicios sociales de la Comunidad de Madrid que viene de la Administración General del Estado. Dentro de este dinero está incluido dinero dirigido a las ayudas por la Ley de Dependencia. La Administración General del Estado está en toda España y depende del Gobierno de la Nación.
- El dinero de la Unión Europea para pagar actividades del Sistema Público de Servicios Sociales.
- Los pagos de los usuarios de los centros y servicios sociales.
- Herencias, dinero entregado de forma voluntaria por personas y empresas o dinero recibido por acuerdos de colaboración.



¿Cómo reparte el dinero la Comunidad de Madrid?

La Comunidad de Madrid reparte el dinero a los centros y servicios sociales y a las ayudas y servicios del Catálogo de Prestaciones y la Cartera de Servicios.

La Comunidad de Madrid favorece a las mancomunidades de servicios sociales.

Las mancomunidades son agrupaciones de pueblos con pocos habitantes.

¿Tienen que pagar los usuarios por los servicios sociales?

La Comunidad de Madrid podrá decidir si el servicio social es gratuito, hay que pagar una parte o hay que pagarlo todo.

La Comunidad de Madrid decidirá la cantidad que hay que pagar según algunos requisitos.

Estos requisitos son:

- El tipo de servicio.
- El coste que tiene el servicio.
- El grupo de personas que pueden utilizar el servicio.
- El nivel de ingresos o la riqueza de las personas que pueden utilizar el servicio.

La Comunidad de Madrid tendrá en cuenta que el pago sea según el dinero y las propiedades que tienen las personas. La ley dice que una persona debe quedarse con una cantidad propia para sus gastos después de pagar los servicios sociales.

La ley dice que el nivel de ingresos o la riqueza de la persona no será una barrera para poder utilizar los servicios sociales.

Cuando los usuarios son personas con discapacidad o personas menores de 18 años, los servicios sociales son gratuitos.



Título 8

Régimen sancionador

Una infracción es un incumplimiento de la ley.

Las sanciones son los castigos por incumplir la ley.

Esta parte de la ley explica:

- Quiénes pueden cometer infracciones de la Ley de Servicios Sociales.
- Qué tipos de infracciones pueden cometer tanto los centros como los usuarios
- Qué sanciones o castigos pueden tener los centros y usuarios que cometen infracciones.



¿Quiénes pueden cometer una infracción de esta ley?

En el caso de los servicios sociales, pueden cometer una infracción:

- Los responsables de los centros y servicios de atención social.
- Los usuarios de los centros y servicios de atención social.
- Las personas que reciben prestaciones sociales, es decir, ayudas económicas o servicios.

¿Qué tipo de infracciones pueden cometer los centros?

Los tipos de infracciones que pueden cometer los centros son:

- **Leves**

Son las que tienen menos consecuencias.

Por ejemplo, una infracción leve es no cumplir con alguna exigencia de calidad del servicio, como no tener un documento para presentar reclamaciones.

- **Graves**

Son las infracciones intermedias.

Algunas infracciones graves que afectan a los usuarios son:

- » El centro o servicio no cumple con la ley y tiene consecuencias para la seguridad, la salud o el dinero de los usuarios.
- » No dar la asistencia o atención que necesita un usuario.
- » No tener al día los informes de los usuarios.
- » No firmar el contrato del centro o servicio con el usuario.
- » Tener más personas de las permitidas como usuarias del centro.



- » No tener el número necesario de trabajadores en el centro.
- » Tener trabajadores sin la formación necesaria para atender a los usuarios.
- » No tener cuidado con las condiciones de limpieza y mantenimiento adecuados.
- » No mantener en secreto los datos y la situación de los usuarios.
- » No respetar el derecho de las personas a su intimidad.
- » No cuidar como es debido del dinero y los bienes del usuario, cuando el centro tiene esa responsabilidad.
- » Engañar con ofertas sobre servicios que el centro no ofrece.
- » Limitar los derechos de los usuarios a entrar, salir o estar en el centro.
- » Faltar al respeto o tratar mal a los trabajadores, los usuarios, sus familiares y acompañantes.

- **Muy graves**

Son las peores infracciones de todas.

Algunas infracciones muy graves que afectan a los usuarios son:

- » El centro o servicio no cumple con la ley y tiene consecuencias graves para la seguridad, la salud o el dinero de los usuarios.
Por ejemplo, un daño que tiene como consecuencia una operación en un hospital o un daño al usuario con consecuencias para toda la vida.
- » No respetar los derechos de los usuarios.
- » No mantener en secreto los datos y la situación de los usuarios con un daño a ellos como personas.
- » Pegar o insultar a los trabajadores, los usuarios, sus familiares y acompañantes.

¿Qué sanciones puede recibir un centro?

Las sanciones para los centros dependen de que la infracción sea leve, grave o muy grave.

Las sanciones suelen ser:

- Multas, es decir, un pago en dinero.
Las multas son:
 - » Por infracciones leves: hasta 10 mil euros.
 - » Por infracciones graves: hasta 100 mil euros.
 - » Por infracciones muy graves: hasta 1 millón de euros.
- Prohibición de que los responsables vuelvan a trabajar en un puesto similar durante 5 años.
Esta sanción también es por una infracción muy grave.

En algunos casos, cuando la infracción es muy grave, la Comunidad de Madrid puede cerrar el centro o servicio.

¿Qué tipo de infracciones pueden cometer los usuarios y beneficiarios?

Los usuarios de los centros y los beneficiarios de las prestaciones también pueden cometer infracciones.



Los tipos de infracciones son:

- **Leves**

Son las que tienen menos consecuencias:

- » No dar los datos o los documentos obligatorios cuando la persona disfruta de un centro, servicio o prestación.
- » No ir a una cita para confirmar o renovar una prestación y no justificar la falta.
- » Faltar al respeto o tratar mal a los trabajadores, otros usuarios, familiares y acompañantes.

- **Graves**

Son las infracciones intermedias.

Algunas infracciones graves son:

- » Dar datos falsos, aunque no sean importantes para recibir la prestación o el servicio.
- » No avisar de cambios en la situación personal que permitió recibir una prestación.
- » Provocar daños en los centros.
- » Provocar problemas de convivencia en los centros.
- » Poner en peligro a los trabajadores, otros usuarios, familiares y acompañantes.

- **Muy graves**

Son las peores infracciones de todas.

Algunas infracciones muy graves son:

- » Dar datos falsos que son fundamentales para recibir la prestación o el servicio.
- » Pegar o agredir sexualmente a los trabajadores, otros usuarios, familiares y acompañantes.

¿Qué sanciones puede recibir un usuario o un beneficiario?

Las sanciones para los centros dependen de que la infracción sea leve, grave o muy grave.

Las sanciones son:

- Por infracciones leves: una amonestación, que es una llamada de atención por escrito, o una multa de entre 100 y 300 euros.
- Por infracciones graves: pierdes la plaza en el centro o pierdes la prestación económica durante un tiempo hasta un máximo de 1 año.
- Por infracciones muy graves:
 - » Cuando es una prestación económica, pierdes la prestación para siempre y te pueden obligar a devolver el dinero.
 - » Cuando es un servicio o una plaza, pierdes la plaza durante un tiempo entre 1 y 5 años. También te pueden expulsar para siempre.

Una adaptación a Lectura Fácil de



**Comunidad
de Madrid**