



## LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

---

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

---

Comunidad de Madrid  
«BOCM» núm. 304, de 23 de diciembre de 2002  
«BOE» núm. 55, de 5 de marzo de 2003  
Referencia: BOE-A-2003-4505

---

### TEXTO CONSOLIDADO

#### Última modificación: 29 de diciembre de 2014

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

I

El continuo avance de las sociedades democráticas, los nuevos planteamientos de convivencia y estructura sociales, la participación de agentes públicos y privados en la prestación de los servicios sociales y la constante evolución y enriquecimiento del concepto de estado social, requieren de las Administraciones Públicas una respuesta efectiva y actual a las demandas de atención social que la propia sociedad reconoce como derechos de los ciudadanos.

Corresponde a la Comunidad de Madrid, en el ejercicio de las competencias que le atribuyen los artículos 26.1.23, 26.1.24 y 26.1.25 de su Estatuto de Autonomía, 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, el desarrollo de políticas públicas de promoción, ayuda, protección y tutela de los grupos sociales necesitados de especial atención. En desarrollo de dichas competencias, la Ley 11/1984, de 6 de junio, de Servicios Sociales establece los fundamentos de la política global de servicios sociales en la Comunidad de Madrid. Este esquema legal ha sido completado con las correspondientes normas reglamentarias de desarrollo de aquélla y a través de la Ley 8/1990, de 10 de octubre, reguladora de las actuaciones inspectoras y de control de los Centros y Servicios de Acción Social, normativa esta que ha venido garantizando la adecuada prestación de los servicios sociales.

La ejecución de dichas competencias requiere un esfuerzo constante, por parte de la Administración regional, dando respuesta a las necesidades de los ciudadanos de acuerdo con parámetros de eficacia y calidad cada vez más exigentes y rigurosos. Transcurrida más de una década desde la aprobación, por la Comunidad de Madrid, de la Ley 8/1990, de 10 de octubre, reguladora de las actuaciones inspectoras y de control de los Centros y Servicios de Acción Social, se hace necesaria una nueva regulación que de respuesta tanto a las

exigencias de los ciudadanos en relación con la mejora de la calidad en la prestación de los servicios sociales, como a la necesidad de reforzar el marco jurídico existente, de forma que articule y garantice la adecuada actividad de las entidades, públicas y privadas, que desarrollan su actuación en el ámbito de los servicios sociales. Asimismo, la participación plural de diversos agentes prestadores de servicios sociales requiere determinar los requisitos a los que debe sujetarse su actividad y la responsabilidad adquirida por su intervención en dicho ámbito.

Por todo ello, el presente texto normativo tiene por objeto, no sólo garantizar la adecuada actuación de los Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social desde un punto de vista de estricta legalidad, sino también asegurar la adecuada prestación de los servicios sociales por las Entidades autorizadas de acuerdo con parámetros de calidad previamente definidos y referidos, tanto a aspectos materiales y funcionales, como relativos a la formación o especialización del personal y a los procesos definidos para la prestación de los servicios. Igualmente se diseña un sistema sancionador que permita exigir a las Entidades titulares de Centros y Servicios y a los responsables de su gestión, con la mayor agilidad y eficacia, la responsabilidad que deba derivarse de sus actuaciones.

## II

El Capítulo I aborda las cuestiones de carácter general que deben ilustrar la aplicación de la norma, tales como el objeto y ámbito de la Ley, la participación de entidades públicas y privadas en la prestación de servicios sociales, la ordenación de la actividad de servicios sociales en función del principio de territorialización de los recursos sociales, procurando la cercanía de éstos a sus usuarios, y el deber de colaboración que debe presidir las relaciones entre las distintas Administraciones e instituciones públicas para el mejor cumplimiento de lo regulado por la presente Ley.

## III

El Capítulo II define los conceptos de Entidad, Centro de Servicios Sociales, Servicio de Acción Social y Sector de Atención Social, habilitando expresamente al Gobierno de la Comunidad de Madrid para que, reglamentariamente defina el catálogo de Centros y Servicios, en función de los sectores sociales atendidos y las prestaciones ofrecidas, y establezca las condiciones mínimas, materiales y funcionales, para cada una de las categorías definidas.

En todo caso, con el objeto de incidir en la exigencia de la responsabilidad asumida por los diversos agentes autorizados para la prestación de servicios sociales, y en garantía de los derechos reconocidos a sus usuarios, a través de la figura del Registro de Entidades, Centros y Servicios, se garantizará que las Entidades inscritas, miembros del órgano de administración y apoderados, no hayan sido sancionados, por cualquiera de las Administraciones Públicas, con la prohibición del ejercicio de actividades reguladas por esta Ley.

## IV

El Capítulo III se refiere a la ordenación de la actividad de prestación de servicios sociales, dedicando su Sección 1.<sup>a</sup> a definir el procedimiento de autorización y registro de los Centros y Servicios y su Sección 2.<sup>a</sup> a establecer los parámetros básicos que deben regir la evaluación de la calidad de los servicios prestados por los Centros y Servicios autorizados.

La autorización administrativa se concibe como un proceso en tres fases, cada una de ellas regulada por un procedimiento específico: visado previo por la Administración regional, otorgamiento de las licencias municipales correspondientes y autorización administrativa por la Comunidad de Madrid. Se sujetan a este procedimiento los Centros y Servicios, si bien, para el caso de los Servicios, con objeto de simplificar el procedimiento administrativo, se exime del trámite de visado previo por no considerarse necesario para garantizar su adecuado funcionamiento. Igualmente, se introduce la posibilidad de excluir de autorización administrativa a las actuaciones de carácter transitorio u ocasional, por tratarse de actividades sociales que carecen de vocación de permanencia y que nacen con objeto de desarrollarse en un breve y concreto espacio temporal. Se someten a autorización

administrativas las modificaciones sustanciales de aquéllas, con la finalidad de que la autorización administrativa concedida no quede desvirtuada, o sea insuficiente, como consecuencia de la actividad desarrollada posteriormente por los Centros o Servicios. De esta forma se califica de modificación sustancial cualquier variación que suponga un cambio de los requisitos que determinaron la concesión de la autorización precedente.

Junto con la caducidad de la autorización, se regula su posible revocación para los casos en los que se dejen de cumplir las condiciones necesarias relativas a la actividad autorizada y a los requisitos de la Entidad que ostente la titularidad de los Centros y/o Servicios. Por último, para los casos de apertura de Centros y Servicios sin autorización administrativa, en los que se requiere la rápida actuación de la Administración competente, se establece un procedimiento más ágil que permite iniciar el procedimiento de suspensión de actividad en el mismo momento en el que se realiza la inspección.

Se mantiene la existencia del Registro de Entidades, Centros y Servicios, creándose, en la Sección 2.<sup>a</sup>, un Registro específico de Directores de Centros de Servicios Sociales.

La Sección 2.<sup>a</sup> de este mismo Capítulo, denominada «De la calidad en la prestación de los servicios sociales», refleja la preocupación de la Comunidad de Madrid por impulsar la implantación de sistemas de evaluación de la calidad de los servicios prestados por los Centros y Servicios autorizados. De esta forma se da un primer paso requiriendo a los Centros residenciales que cuenten con un sistema de calidad específico que facilite la mejora de los servicios sociales que se prestan, exigiéndose a su vez que dicho sistema de calidad recoja una serie de parámetros mínimos referidos a los derechos y deberes de los usuarios, requisitos materiales y funcionales de los Centros y Servicios, personal mínimo y régimen de precios.

Así se define el decálogo de derechos de los usuarios de los Centros y Servicios, que deberá exponerse en lugar visible, y los requisitos materiales y funcionales que deben acreditarse para obtener la autorización de funcionamiento.

Especial referencia se realiza respecto del personal de los Centros y/o Servicios, habilitándose al Gobierno de Madrid para que reglamentariamente defina la cualificación y la dedicación que se consideren necesarias según la tipología de usuarios atendida.

De la misma forma se refuerza la figura del director del Centro como responsable de su organización, funcionamiento y administración. Se crea un registro específico de directores de Centros de Servicios Sociales, exigiéndose para su inscripción que se acredite poseer la formación suficiente para el desempeño de sus funciones y no haber sido sancionado con la prohibición del ejercicio de actividades reguladas por esta Ley.

Se establecen diversas garantías por lo que se refiere al régimen de precios en los Centros y Servicios, públicos y privados, articulándose formas alternativas de pago, como la cesión de bienes o el reconocimiento de deuda, posibilitándose la valoración del patrimonio para determinar la capacidad de financiación de los servicios por parte del usuario y estableciéndose especiales cautelas para los supuestos de pago en especie en el ámbito privado.

## V

El Capítulo IV, relativo a la inspección de servicios sociales, regula las facultades del personal inspector, las infracciones, sanciones y sus responsables, y las especialidades del procedimiento sancionador.

Por lo que se refiere a los sujetos responsables, se incluye al director de los Centros y/o Servicios para los supuestos de incumplimiento de la normativa del Registro de Directores y a los efectos de inhabilitación, durante cinco años, para el ejercicio de su actividad como director y para el ejercicio de actividades en materia de servicios sociales, en los casos de sanción muy grave a la Entidad titular correspondiente.

Con el objeto de adecuar las sanciones a las infracciones cometidas se tipifica como infracción muy grave la apertura de un Centro sin haber obtenido la preceptiva autorización administrativa, o el exceso de ocupación en más de diez plazas sobre la capacidad autorizada, determinándose la sanción mínima que corresponde a dicha infracción. Así mismo para las sanciones graves y muy graves por exceso de ocupación sobre la capacidad autorizada o insuficiencia de personal, se establecen cuantías mínimas específicas en función del exceso o insuficiencia detectados.

Por último, se incluye la posibilidad de acumular, a las sanciones muy graves, la prohibición, durante diez años, a la Entidad sancionada, del ejercicio de actividades contempladas en esta Ley.

## CAPÍTULO I

### Disposiciones generales

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

1. La presente Ley tiene por objeto garantizar la adecuada prestación de los servicios sociales mediante la regulación y ordenación de la actividad de las entidades, los centros de servicios sociales y servicios de acción social en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con las condiciones materiales y funcionales establecidas en la normativa vigente en materia de servicios sociales. Igualmente, es objeto de la Ley la regulación y ordenación de las actuaciones de inspección y control de calidad en la prestación de los servicios sociales por dichos centros y servicios. Asimismo, tiene por objeto reconocer y garantizar los derechos y deberes de los usuarios a fin de contribuir a la mejora permanente en la prestación de los servicios sociales.

2. A los efectos de esta Ley, se entiende por servicios sociales el conjunto de actividades, prestaciones y equipamientos que tienen por objeto promover y posibilitar el desarrollo del bienestar social de todos los ciudadanos, mediante la prevención, tratamiento o eliminación, en su caso, de las causas que impiden o dificultan el pleno desarrollo de los individuos o de los grupos en que se integran.

#### **Artículo 2.** *Ámbito de aplicación y régimen de prestación.*

1. Las disposiciones de esta Ley serán de aplicación a toda aquella organización de recursos materiales y/o humanos, de titularidad pública o privada, que preste servicios sociales en la Comunidad de Madrid.

2. La Administración de la Comunidad de Madrid, a través de los recursos y medios públicos destinados a la prestación de los servicios sociales, y mediante los organismos competentes en cada caso, desarrollará el Sistema Público de Servicios Sociales. La prestación de servicios sociales por las Administraciones Públicas y por la iniciativa privada se someterá al régimen de autorización o de comunicación previa de acuerdo con lo establecido en la presente Ley, con el objeto de garantizar la ordenación territorial de los recursos sociales, la adecuación y calidad de los servicios prestados, así como, preservar el interés público que subyace en toda actividad prestadora de servicios sociales.

3. En todo caso corresponde a la Administración de la Comunidad de Madrid la ordenación de la actividad de servicios sociales en su ámbito territorial, regulando las condiciones de apertura, cierre y funcionamiento de los Centros y Servicios destinados a la prestación de servicios sociales. En el ejercicio de dicha actividad de ordenación, la Administración de la Comunidad de Madrid velará por la distribución territorial de los recursos sociales procurando su proximidad y accesibilidad a los usuarios, en función de la planificación realizada por la Consejería competente en materia de servicios sociales.

4. La prestación de servicios sociales por la Administración de la Comunidad de Madrid a través de los Centros y Servicios regulados en esta Ley, se realizará directamente o mediante cualquiera de las fórmulas de gestión indirecta previstas en la legislación vigente, destinándose dicha prestación a todos aquellos usuarios que cumplan los requisitos establecidos en la normativa reguladora de cada recurso social específico.

#### **Artículo 3.** *Colaboración entre las Administraciones Públicas.*

La Administración de la Comunidad de Madrid, dentro de sus relaciones de cooperación y coordinación, podrá recabar de las Entidades Locales o de otras Instituciones Públicas, en los términos y condiciones previstos en la normativa vigente, la información y asistencia activa que precise para el mejor cumplimiento de las actuaciones reguladas en la presente Ley.

CAPÍTULO II

**Entidades, centros, servicios y sectores de acción social**

**Artículo 4.** *De las entidades de servicios sociales.*

1. Se entiende por entidad de servicios sociales aquella persona física o jurídica legalmente constituida, de carácter público o privado, que entre sus fines contemple la realización de actividades organizadas para la prestación de servicios sociales.

2. Las entidades de servicios sociales serán inscritas de oficio en el Registro de entidades, centros y servicios de acción social de la Comunidad de Madrid.

**Artículo 5.** *De los Centros de Servicios Sociales.*

1. Se entenderá por Centro de Servicios Sociales la unidad orgánica y funcional, dotada de una infraestructura material con ubicación autónoma e identificable, desde la que se instrumentan prestaciones propias de las áreas de acción social y servicios sociales.

2. Se distinguirán dos categorías de Centros de Servicios Sociales denominadas Centros Residenciales y Centros No Residenciales, en función de que en ellos se preste o no servicio de alojamiento.

3. Reglamentariamente se clasificarán y definirán los Centros de Servicios Sociales atendiendo a la función principal que cumplen y al sector al que se dirige la atención. Asimismo se determinarán las condiciones que deban cumplir, en relación con su ubicación, capacidad, habitabilidad, prestaciones y servicios, personal y cualesquiera otras condiciones que se consideren necesarias para garantizar el adecuado cumplimiento de sus funciones y la satisfactoria prestación del servicio que ofrecen.

**Artículo 6.** *De los Servicios de Acción Social.*

1. Se entenderá por Servicio de Acción Social los medios o acciones organizados técnica y funcionalmente para prestar atención social o desarrollar actuaciones de servicios sociales, de carácter general o especializado, que sean proporcionados a sus beneficiarios sin ser prestados necesariamente a través de un Centro.

2. Reglamentariamente se determinarán, según la tipología de los Servicios de Acción Social, las condiciones que deban cumplir, en relación con su ubicación, capacidad, habitabilidad, prestaciones y servicios, personal y cualesquiera otras condiciones que se consideren necesarias para garantizar el adecuado cumplimiento de sus funciones y la satisfactoria prestación del servicio que ofrecen.

**Artículo 7.** *De los Sectores de Atención.*

1. Se entiende por Sector de Atención Social a los grupos de población identificados en relación a la edad o a necesidades específicas, objeto de atención por parte de los servicios sociales.

2. Reglamentariamente se determinarán, a los efectos de esta Ley, los Sectores de Atención Social a que se refiere el apartado anterior.

CAPÍTULO III

**Ordenación de la actividad**

**Sección 1.<sup>a</sup> Autorización administrativa, comunicación previa, revocación, caducidad y Registro**

**Artículo 8.** *Autorización administrativa y comunicación previa.*

1. Se entiende por autorización administrativa el acto por el cual la Administración de la Comunidad de Madrid faculta a una Entidad pública o privada, previa comprobación del cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa aplicable y sin perjuicio de las competencias de otras Administraciones Públicas, para la prestación de servicios sociales mediante la creación de un centro de servicios sociales. El traslado, cualquier alteración

sustancial en la infraestructura material o cambios en la identificación inicial siempre requerirán la creación de un nuevo centro.

2. El plazo máximo para resolver y notificar será de dos meses desde el momento de la presentación de toda la documentación, transcurrido el cual se entenderá concedida la autorización administrativa.

3. Se entiende por comunicación previa el acto a través del cual la entidad interesada, pública o privada, pone en conocimiento de la Administración de la Comunidad de Madrid, sin perjuicio de las competencias de otras Administraciones Públicas:

- a) El inicio de la prestación de servicios sociales a través de un servicio de acción social.
- b) La modificación de las condiciones funcionales o materiales autorizadas en los centros de servicios sociales, salvo que las mismas supongan alteraciones sustanciales en la infraestructura material o cambios en la identificación inicial que impliquen la creación de un nuevo centro, en cuyo caso se regirá por lo dispuesto en el apartado 1 del presente artículo.
- c) La modificación de las condiciones funcionales o materiales producidas con posterioridad a la comunicación previa de inicio de un servicio de acción social, salvo que las mismas supongan alteraciones en el tipo, tipología o subtipo del servicio, en cuyo caso deberá comunicarse el inicio de un servicio nuevo.
- d) El traslado de servicios de acción social.
- e) El cambio de titularidad de centros de servicios sociales y de servicios de acción social.
- f) El cese, temporal o definitivo, de la actividad de centros de servicios sociales y de servicios de acción social.

4. La comunicación previa se efectuará a través de las formas establecidas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Esta comunicación previa permite el inicio de la actividad o del acto comunicado desde el día de su presentación, conforme se establece en el artículo 71.bis de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

5. A la solicitud de autorización administrativa y a la comunicación previa se acompañará la documentación que se determine reglamentariamente y, en todo caso, la declaración responsable de la entidad titular de que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente de servicios sociales.

6. Los Ayuntamientos, con carácter previo al otorgamiento de la licencia de apertura, deberán comprobar lo dispuesto en los apartados anteriores.

#### **Artículo 9.** *Revocación, caducidad e imposibilidad de continuar con la actividad.*

1. La Consejería competente en materia de servicios sociales acordará la revocación de la autorización administrativa para la prestación de servicios sociales a través de un centro, o bien, declarará la imposibilidad de continuar con el ejercicio del derecho o actividad afectada cuando la prestación de actividades sociales sea a través de un servicio de acción social, en los siguientes supuestos:

- a) Cuando se incumplan las condiciones o desaparezcan las circunstancias que motivaron su otorgamiento.
- b) Como consecuencia de la imposición de una sanción administrativa por infracción muy grave, conforme a lo establecido en el artículo 30 de la presente Ley.
- c) Cuando se constate, fehacientemente, la interrupción definitiva de la actividad.
- d) Cuando se constate la inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, en cualquier dato, manifestación o documento que se acompañe o incorpore a la declaración responsable o a la comunicación previa, o su no presentación cuando estén obligados a ello, conforme a lo establecido en el artículo 8 de la presente Ley.

2. La autorización administrativa concedida y la comunicación previa caducarán, si en el plazo de un año desde su concesión o presentación, respectivamente, no se hubiese iniciado la actividad

#### **Artículo 10.** *Suspensión de actividad.*

**(Suprimido)**

**Artículo 11.** *Registro de entidades, centros y servicios.*

1. El Registro tiene carácter público, a excepción de los datos considerados reservados por las disposiciones vigentes, y permite conocer los recursos de servicios sociales en la Comunidad de Madrid, así como el conocimiento exacto de las Entidades, Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social que desarrollan sus actividades en su ámbito territorial, a la vez que permite conseguir una mayor efectividad en cuanto a la gestión que esta Comunidad ha de llevar a cabo.

2. La Consejería competente en materia de servicios sociales inscribirá de oficio en el Registro a aquellas entidades, centros y servicios, de carácter tanto público como privado, que desarrollen las actividades a que se refiere el artículo 1.2 de la presente ley, tras la resolución administrativa de autorización o tras la comunicación previa.

**Sección 2.ª De la calidad en la prestación de los servicios sociales**

**Artículo 12.** *Evaluación de la calidad de los servicios.*

1. La Comunidad de Madrid impulsará la implantación de sistemas de evaluación de la calidad de los servicios prestados por los centros de servicios sociales y servicios de acción social, entendiéndose por evaluación de la calidad el proceso integral y continuado de medición del servicio prestado a partir de los compromisos declarados, las necesidades de los usuarios y los programas de mejora desarrollados.

2. La evaluación de la calidad de los servicios prestados en los centros y servicios se realizará respetando el contenido y los requisitos mínimos, funcionales y materiales, que se establecen en la normativa vigente en la materia de servicios sociales y contemplará, en todo caso, la satisfacción del usuario, la profesionalización de la gestión, la formación continua del personal y la mejora continua de los procesos, así como las condiciones de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

3. Los centros residenciales autorizados para la prestación de servicios a cien o más usuarios, dispondrán de una evaluación de calidad emitida por Organismo acreditado a tal efecto.

4. Los servicios de acción social, centros de servicios sociales y centros residenciales de menos de cien usuarios, con carácter periódico, realizarán una evaluación de la calidad de los servicios prestados, que podrán referirse a la elaboración de cartas de servicios, definición de protocolos específicos de actuación, certificación de procesos concretos, sistemas de información, definición de estándares e indicadores y planes de formación.

5. Reglamentariamente, se definirán los sistemas de evaluación de calidad en función de los tipos de centros o servicios.

**Artículo 13.** *Los usuarios de los Centros de Servicios Sociales y/o Servicios de Acción Social.*

1. A los efectos de esta Ley, se entiende por usuario de servicios sociales a toda persona que, temporal o permanentemente, sea receptora de prestaciones de servicios sociales desde cualquiera de los recursos contemplados en esta Ley.

2. Reglamentariamente se determinarán los requisitos que deberán reunir cada uno de los tipos de Centros o Servicios atendiendo, entre otras, a las características específicas y necesidades de atención social de los usuarios a quienes prestan los servicios.

**Artículo 14.** *Decálogo de Derechos del Usuario de Centros de Servicios Sociales y/o Servicios de Acción Social.*

1. Toda persona como usuario de los Centros y Servicios a que hace referencia esta Ley gozará de los derechos contenidos en el Decálogo que se recoge a continuación, sin perjuicio de cualquier otro que pueda corresponderle:

1. A acceder a los Centros o Servicios sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

2. A acceder, permanecer y cesar en la utilización del Servicio o Centro por voluntad propia.

3. A un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario.
4. A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.
5. A participar en las actividades que se desarrollen en el Centro o Servicio.
6. A asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.
7. A presentar reclamaciones y sugerencias.
8. A la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de los servicios que recibe y en general toda aquella información que requiera como usuario.
9. A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
10. A recibir los servicios que se presten en el Centro o Servicio de acuerdo con su programa de intervención social, así como a una adecuada coordinación con otros sistemas afines, como el sociosanitario, educativo, de empleo, y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.

2. El ejercicio de los derechos señalados en los apartados 2, 5 y 9 podrán ser objeto de limitaciones en virtud de resolución administrativa o judicial.

3. El Decálogo de Derechos del Usuario deberá estar expuesto en lugar visible en los centros y servicios de acción social. En el caso de los servicios prestados en el domicilio del usuario, se le facilitará a éste el Decálogo de Derechos.

**Artículo 15.** *Deberes del usuario de Centros de Servicios Sociales y/o Servicios de Acción Social.*

Son obligaciones del usuario:

1. Cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización del Centro o Servicio.
2. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
3. Abonar el precio establecido, en su caso, en el documento de admisión al Centro o Servicio.
4. Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación, sin perjuicio de las obligaciones del Centro o Servicio en esta materia.

**Artículo 16.** *Condiciones materiales de los centros de servicios sociales y servicios de acción social.*

Las condiciones mínimas materiales de los centros y servicios serán determinadas por la normativa de desarrollo, atendiendo primordialmente a los siguientes aspectos:

- a) Cumplimiento de la normativa vigente en materia de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, sanitaria y de seguridad.
- b) Adecuación de las diferentes zonas del Centro, al objeto de que esté adaptado físicamente a las condiciones de sus usuarios, así como a los programas que en los mismos deban desarrollarse.
- c) Adecuación de las instalaciones y equipamiento.
- d) Adecuación de las condiciones dotacionales.

**Artículo 17.** *Condiciones funcionales de los centros de servicios sociales y servicios de acción social.*

Las condiciones funcionales mínimas que deben cumplirse en los centros y servicios de acción social serán determinadas por la normativa de desarrollo, atendiendo primordialmente a los siguientes aspectos:

- a) Garantía de los derechos de los usuarios.
- b) Atención social y sanitaria adecuada.
- c) Existencia de normas de régimen interno.



- d) Régimen de precios de acuerdo con la normativa vigente.
- e) Publicidad de aquella documentación exigible por la normativa que garantice una información completa sobre los derechos y deberes del usuario, así como los datos acreditativos tanto del centro como de la entidad que presta la actividad.
- f) Existencia de personal suficiente y cualificado. Reglamentariamente se establecerá una ratio de personal en atención a su cualificación y las funciones que desempeñen, dependiendo del tipo de usuarios que se atiendan y fijándose un mínimo de presencia física en el centro, distribuido por turnos.
- g) Documento de admisión suscrito por el usuario y el titular del Centro o Servicio.
- h) Suscripción de las correspondientes pólizas de seguro que den cobertura a los daños materiales y personales que puedan ocasionarse.
- i) Sistema de evaluación de calidad del centro o servicio.
- j) Otros aspectos que resulten necesarios para conseguir un adecuado funcionamiento del Centro o Servicio.

**Artículo 18.** *Directores de los centros de servicios sociales.*

1. Los centros de servicios sociales, de titularidad pública o privada, deberán contar con un Director responsable de la organización, funcionamiento y administración del centro, de acuerdo con la formación y las condiciones que se determinen en la normativa de desarrollo.
2. Se crea el Registro de directores de centros de servicios sociales, adscrito a la Consejería competente en materia de servicios sociales, donde se inscribirán de oficio aquellos directores que cumplan con los requisitos establecidos en el apartado anterior.

**Artículo 19.** *Régimen de precios.*

1. La participación de los usuarios en el coste de los servicios sociales prestados por la Administración de la Comunidad de Madrid se regirá por lo establecido en la normativa vigente. En los casos en que los ingresos periódicos del usuario y, en su caso, los de personas obligadas legalmente a prestarle asistencia, no permitan hacer frente al pago del precio correspondiente, reglamentariamente se podrán establecer modalidades alternativas de pago, tales como la cesión de bienes y/o el reconocimiento de deuda.
2. Los precios de las plazas de Centros y Servicios financiadas por otras Administraciones Públicas se regirán por las normas que éstas establezcan.
3. Los precios de las plazas de los Centros y Servicios de titularidad privada, no financiadas total o parcialmente con fondos públicos destinados a servicios sociales, estarán sujetos a comunicación previa a la Consejería competente en materia de consumo. La Consejería competente en materia de servicios sociales podrá establecer un formulario mediante el cual se dará cumplimiento a la obligación que aquí se regula.
4. En los Centros y Servicios a que se refiere el apartado anterior, el pago del precio pactado se hará efectivo por períodos no superiores al mes. Reglamentariamente podrán establecerse modalidades de pago en especie, siempre y cuando se garantice que se ha determinado previamente el equivalente mensual en dinero del precio, que la Entidad perceptora no dispone mensualmente de cuantía superior a la equivalente para ese período y que el usuario puede disponer del remanente, en su caso, en cualquier momento en que desee causar baja en el Centro o Servicio, sin perjuicio de los plazos de preaviso que para la baja pudieran establecerse.

CAPÍTULO IV

**La inspección y el procedimiento sancionador**

**Sección 1.ª De la inspección**

**Artículo 20.** *Objeto de la actuación inspectora.*

Es objeto de la actuación inspectora la vigilancia, control, comprobación y orientación en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales. Dicha actuación se ejercerá por la Consejería competente en la materia.

**Artículo 21. Personal inspector.**

1. La Consejería competente en materia de servicios sociales acreditará al personal inspector a través del cual ejerza las funciones derivadas de lo establecido en el artículo anterior. El número de inspectores tendrá que ser suficiente para el desempeño de los objetivos de esta Ley.

2. El personal inspector deberá acreditar su condición y exhibirla cuando ejercite sus funciones. En el ejercicio de éstas tendrá la consideración de agente de la autoridad con plena independencia en el desarrollo de las mismas y podrá recabar, cuando lo considere necesario para el cumplimiento de sus funciones, la cooperación de otras instituciones públicas en los términos y condiciones previstos en la normativa vigente.

3. El personal inspector deberá guardar secreto y sigilo profesional respecto a los asuntos que conozca por razón de su cargo, función y actuaciones. Asimismo, en el desarrollo de su actuación deberá respetar los principios de objetividad, transparencia e imparcialidad.

**Artículo 22. Actuaciones inspectoras.**

1. Todos los Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social serán inspeccionados periódicamente. Siempre que se produzca una denuncia se llevará a cabo la correspondiente actuación inspectora de cuyo resultado se informará al denunciante. Los Centros residenciales y de atención diurna serán inspeccionados al menos una vez al año.

2. Sin perjuicio de lo anterior, la Consejería competente en materia de servicios sociales elaborará Planes Especiales de Inspección en función de las necesidades específicas de comprobación del cumplimiento de los requisitos que se contemplan en la presente Ley y su normativa de desarrollo.

3. Las Entidades titulares, sus representantes legales y el personal que se encuentre como responsable de los Centros y Servicios, estarán obligados a facilitar a la inspección el acceso a las instalaciones y el examen de los documentos, libros y datos estadísticos que sean preceptivos, así como a suministrar toda la información necesaria para conocer el cumplimiento de las exigencias determinadas en la normativa vigente en materia de servicios sociales.

4. El personal inspector podrá requerir motivadamente la comparecencia de los interesados en la oficina pública correspondiente al objeto de lo que se determine en la correspondiente citación. La citación se practicará con los requisitos establecidos en la normativa vigente sobre procedimiento administrativo común.

5. Efectuadas las comprobaciones y averiguaciones oportunas, en todas las inspecciones se extenderán las correspondientes actas en las que se recogerá la identificación de la persona que atiende al inspector, los datos relativos al titular y al Centro o Servicio inspeccionado, y, en su caso, los hechos y circunstancias que pudieran ser relevantes sobre el funcionamiento del Centro o Servicio y el cumplimiento de los objetivos que justifican su existencia.

6. Los hechos que figuren recogidos en las actas de inspección se presumirán ciertos, salvo que del conjunto de las pruebas resulte concluyentemente lo contrario.

7. En el caso de que durante la actuación inspectora se detectase la existencia de riesgo grave para la integridad física y/o psíquica de los usuarios, se pondrá en conocimiento del Ministerio Fiscal y se recabará el auxilio judicial que corresponda.

**Artículo 23. Medidas cautelares.**

1. Cuando el inspector aprecie razonablemente la existencia de riesgo inminente de perjuicio grave para los usuarios, por circunstancias sobrevenidas o de fuerza mayor, o por incumplimiento grave de la normativa vigente, podrá proponer a la Consejería competente en materia de servicios sociales, la adopción de las medidas cautelares oportunas.

2. La duración de las medidas a las que se refiere el apartado anterior, será fijada en cada caso, y no excederá de la que exija la situación de riesgo inminente y extraordinario que las justificó.

3. En caso de adopción de medidas cautelares se dará audiencia previa a los interesados por un plazo de cinco días hábiles, salvo que la situación de riesgo considerada haga necesaria la ejecución inmediata de tales medidas, lo que se indicará en la notificación

de la resolución por la que se acuerde su adopción. En este último supuesto el titular debe cumplir las medidas adoptadas en la forma y plazo acordado, sin perjuicio de su derecho a formular alegaciones y presentar los documentos y justificaciones que considere oportuno, lo cual deberá ser valorado a los solos efectos de mantenimiento, rectificación o anulación de las medidas acordadas.

4. En ningún caso estas medidas tendrán carácter de sanción. La adopción de medidas cautelares no impedirá el inicio de expediente sancionador cuando los hechos que las motivaron pudieran ser constitutivos de infracción.

### **Sección 2.ª De las infracciones**

#### **Artículo 24. Concepto.**

Constituyen infracciones administrativas en materia de servicios sociales las acciones y omisiones tipificadas y sancionadas en esta Ley.

#### **Artículo 25. Sujetos responsables.**

Serán responsables de las infracciones administrativas en materia de servicios sociales, aun a título de simple inobservancia:

a) Las personas físicas o jurídicas titulares de los centros de servicios sociales y servicios de acción social. Dicha titularidad, salvo prueba en contrario, se presumirá que la ostentan aquellas personas a cuyo nombre figure en el Registro de entidades, centros y servicios. Los mencionados titulares serán responsables de las infracciones cometidas por cualquier persona que intervenga en las actividades del centro o servicio, sin perjuicio de las acciones de resarcimiento que resulten procedentes.

b) Las personas físicas o jurídicas que ejerzan la gestión indirecta de centros de servicios sociales y servicios de acción social de titularidad pública serán asimismo responsables de las infracciones cometidas por cualquier persona que intervenga en las actividades del centro o servicio, sin perjuicio de las acciones de resarcimiento que resulten procedentes.

c) Los miembros del órgano de administración, salvo que no hubieran asistido por causa justificada a las reuniones correspondientes o hubiesen votado en contra o salvado su voto en relación con las decisiones o acuerdos que hubiesen dado lugar a las infracciones, y los apoderados, salvo que no hubieran intervenido en la adopción o ejecución de las decisiones o acuerdos que hubiesen dado lugar a las infracciones. Todo ello a los solos efectos de la prohibición del ejercicio de las actividades contempladas en esta Ley, en el supuesto de imposición de dicha sanción a los titulares por infracción muy grave.

d) El Director de los centros, a los solos efectos de inhabilitación y prohibición del ejercicio o participación en el ejercicio de actividades contempladas en esta Ley, en el supuesto de imposición de sanción a los titulares o entidades gestoras por infracción muy grave.

#### **Artículo 26. Clasificación de las infracciones.**

Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

#### **Artículo 27. Infracciones leves.**

Constituye infracción leve el incumplimiento, por acción u omisión, de los requisitos establecidos por la presente ley y disposiciones que la desarrollen que no constituyan infracciones graves o muy graves de acuerdo con la misma, y no genere un riesgo para la seguridad y/o salud del usuario de los centros de servicios sociales y servicios de acción social.

#### **Artículo 28. Infracciones graves.**

Constituyen infracciones graves:

a) La reincidencia en las infracciones leves.

b) Descuidar el deber de asistencia o no facilitar el acceso a la atención que resulte de cualquiera de las necesidades básicas de los usuarios, acorde con la finalidad del centro de servicios sociales o servicio de acción social.

c) No prestar la adecuada atención en la alimentación, higiene, descanso y/o aseo personal de los usuarios, así como imponerles un horario totalmente inadecuado de acuerdo con los estándares de vida socialmente admitidos.

d) Incumplimiento de la debida atención sanitaria y/o farmacéutica, así como de las medidas de vigilancia o cuidado especial que precise el usuario.

e) No tener el expediente asistencial de cada usuario o los sistemas de información de incidencias debidamente actualizados en los términos establecidos en la normativa de aplicación.

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

g) El exceso de ocupación en espacios de uso común o en dormitorios, en relación con lo dispuesto en la normativa reguladora de las condiciones materiales mínimas de los centros de servicios sociales.

h) No disponer de personal suficiente a tenor de lo establecido por la normativa de aplicación.

i) No disponer de personal con la titulación oficial y/o cualificación exigida a tenor de lo establecido por la normativa de aplicación.

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

k) La falta de comunicación previa de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ley.

l) Todas aquellas otras acciones u omisiones que constituyan incumplimientos de los requisitos establecidos por la presente Ley y disposiciones que la desarrollen, siempre que genere un riesgo o daño para la seguridad o la salud del usuario de los centros de servicios sociales y servicios de acción social.

#### **Artículo 29. *Infracciones muy graves.***

Constituyen infracciones muy graves:

a) La reincidencia en las infracciones graves.

b) La creación de centros de servicios sociales sin autorización administrativa, de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ley.

c) Las recogidas en el artículo anterior, si de ellas se deriva un grave riesgo o daño para la seguridad o la salud del usuario de los centros de servicios sociales y servicios de acción social.

d) El incumplimiento de las medidas cautelares y provisionales adoptadas en aplicación de lo establecido en la presente Ley.

e) La realización de actos fraudulentos o la utilización de personas físicas o jurídicas interpuestas con la finalidad de conseguir un resultado contrario a lo establecido en la presente ley y disposiciones que la desarrollen.

f) La imposición a los usuarios de los centros de servicios sociales y de servicios de acción social de dificultades injustificadas para el disfrute de sus derechos, así como no respetar la confidencialidad de sus datos de acuerdo con lo previsto en la Ley y demás normativa de aplicación.

g) Impedir, obstruir o dificultar de cualquier modo la acción del personal inspector en el desempeño de su cargo, así como no prestarle la colaboración y auxilio requeridos en el ejercicio de sus funciones.

### **Sección 3.ª De las sanciones**

#### **Artículo 30. *Sanciones.***

1. Las infracciones establecidas en los artículos anteriores darán lugar a las siguientes sanciones:

a) Infracción leve: Amonestación por escrito o multa de hasta 6.000 euros.

b) Infracción grave: Multa desde 6.001 euros hasta 30.000 euros.

c) Infracción muy grave:

1. Multa desde 30.001 euros hasta 600.000 euros.

2. Inhabilitación para ejercer como director de centros de servicios sociales durante los cinco años siguientes y prohibición para el ejercicio de actividades de servicios sociales, bien directamente, a título individual, bien indirectamente, siendo miembro del órgano de administración o habiendo sido apoderado con cualquiera de las facultades que corresponden a este órgano de personas jurídicas que se dediquen, directa o indirectamente, a tales actividades.

3. En las infracciones muy graves podrán acumularse como sanciones:

a) La prohibición del ejercicio de las actividades contempladas en esta Ley durante los diez años siguientes, con la consiguiente revocación, en su caso, de la autorización o autorizaciones administrativas para el centro de que fuere titular.

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

c) El cierre temporal total o parcial del centro de servicios sociales o servicio de acción social por un período máximo de un año.

d) El cierre definitivo total o parcial del centro de servicios sociales o servicio de acción social, que llevará implícita la revocación de la autorización administrativa del centro.

2. Por razones de ejemplaridad y siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo o daño efectivo para los usuarios de los Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social, reincidencia o intencionalidad acreditada, el órgano competente para resolver el procedimiento sancionador podrá acordar que se dé publicidad a las sanciones impuestas, una vez firmes en vía administrativa, mediante la publicación del nombre de las personas físicas o jurídicas responsables, con indicación expresa de las infracciones cometidas. La publicidad se efectuará en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid» y en los medios de comunicación social que se consideren adecuados en aras a la prevención de futuras conductas infractoras.

#### **Artículo 31. Graduación de las sanciones.**

Las sanciones se graduarán en atención a la reiteración, el grado de intencionalidad o negligencia, la naturaleza de los perjuicios causados, la relevancia o trascendencia sociales, el beneficio económico obtenido por el responsable y la acreditación, por cualquiera de los medios válidos en derecho, de que las irregularidades o anomalías que dieron lugar a la iniciación del procedimiento, y con anterioridad a que se formule Propuesta de Resolución en el procedimiento, se hallan completamente subsanadas.

#### **Artículo 32. Reincidencia.**

Se produce reincidencia cuando el responsable de la infracción haya sido sancionado mediante resolución firme por la comisión de otra infracción de la misma naturaleza en los plazos establecidos en la regulación legal del procedimiento administrativo común en función del tipo de falta.

#### **Artículo 33. Revisión y actualización de las sanciones.**

Las cuantías de las sanciones podrán ser revisadas y actualizadas periódicamente por el Consejo de Gobierno, teniendo en cuenta la variaciones del Índice de Precios al Consumo y dando cuenta a la Comisión de Servicios Sociales de la Asamblea de Madrid en el plazo de quince días hábiles.

### **Sección 4.ª De la prescripción y del procedimiento sancionador**

#### **Artículo 34. Prescripción.**

Las infracciones tipificadas en esta Ley prescribirán al año las leves, a los tres años las graves y a los cinco años las muy graves, desde el momento en que se hubiera cometido la infracción si antes de transcurrido dicho plazo no se hubiese notificado al interesado la incoación del expediente sancionador.

**Artículo 35.** *Del procedimiento.*

El procedimiento sancionador de las infracciones tipificadas en esta Ley se ajustará a lo dispuesto en las normas reguladoras del ejercicio de la potestad sancionadora por la Administración Pública de la Comunidad de Madrid.

**Artículo 36.** *Medidas provisionales.*

1. En cualquier momento del procedimiento, el órgano competente para iniciar el expediente podrá adoptar, mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales necesarias para asegurar la eficacia de la resolución final que pueda recaer o para prevenir una situación de riesgo o para evitar un perjuicio grave para las personas usuarias.

2. Las medidas provisionales, que deberán ajustarse en intensidad y proporcionalidad a la naturaleza y gravedad de la presunta infracción, podrán consistir en:

a) Cierre temporal, total o parcial, del establecimiento o suspensión temporal, total o parcial, de la prestación de servicios o de la realización de actividades, incluyendo en esta última categoría la prohibición de aceptación de nuevas personas usuarias.

b) Prestación de fianza hasta una cuantía equivalente al importe máximo de la multa que podría corresponder por la comisión de la presunta infracción.

3. La duración de las medidas provisionales será fijada en cada caso y no excederá de la que exija la situación de riesgo inminente y extraordinario que las justificó. Durante la tramitación del procedimiento se han de levantar estas medidas si han desaparecido las causas que motivaron su adopción. La resolución definitiva del expediente ratificará o dejará sin efecto las medidas provisionales adoptadas.

**Artículo 37.** *Órganos competentes.*

1. Será competente para iniciar el procedimiento sancionador la Secretaría General Técnica de la Consejería competente en materia de Servicios Sociales. En ningún caso podrán considerarse como incoación la propuesta de inicio formulada por el personal inspector.

2. Serán competentes para la resolución e imposición de sanciones a que se refiere la presente Ley:

a) Para las sanciones leves y graves la Consejería competente en materia de servicios sociales.

b) Para las muy graves, la Consejería competente en materia de servicios sociales, salvo que lleve acumulada la sanción del cierre definitivo, total o parcial del Centro de Servicios Sociales o Servicio de Acción Social, en cuyo caso será competente el Consejo de Gobierno.

**Disposición transitoria primera.** *Autorizaciones administrativas en vigor.*

Sin perjuicio de lo dispuesto por otras normas, a los Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social autorizados por la Administración de la Comunidad de Madrid en virtud de lo dispuesto en la Ley 8/1990, de 10 de octubre, reguladora de las actuaciones inspectoras y de control de los Centros y Servicios de Acción Social y su normativa de desarrollo, les será de aplicación la presente Ley desde su entrada en vigor, así como lo que se establezca por su normativa de desarrollo en los plazos que en ésta se determinen.

**Disposición transitoria segunda.** *Cambio de titularidad o modificación sustancial de las autorizaciones administrativas en vigor.*

El cambio de titularidad o la modificación sustancial de los Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social a que se refieren las autorizaciones e inscripciones contempladas en el párrafo anterior, sólo se autorizará si se acredita el cumplimiento de la normativa en vigor en el momento en que tales cambios se vayan a producir.

**Disposición transitoria tercera.** *Procedimiento de autorización en tramitación.*

Las solicitudes de autorización administrativa y visado previo en tramitación a la entrada en vigor de la presente Ley se regularán por la normativa vigente en el momento de la

solicitud. El funcionamiento posterior de los Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social autorizados en virtud de la normativa referida, se someterá a lo establecido en las disposiciones transitorias Primera y Segunda.

**Disposición transitoria cuarta.** *Régimen sancionador.*

El régimen sancionador contenido en la presente Ley no será aplicable a aquellas infracciones cometidas con anterioridad a su entrada en vigor, salvo que dicho régimen sea más favorable al infractor.

**Disposición transitoria quinta.** *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 8/1990, de 10 de octubre, reguladora de las actuaciones inspectoras y de control de los Centros y Servicios de Acción Social, en tanto no contradigan lo dispuesto en la presente norma.

**Disposición derogatoria única.**

Queda derogada la Ley 8/1990, de 10 de octubre, reguladora de las actuaciones inspectoras y de control de los Centros y Servicios de Acción Social y cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en la presente Ley.

**Disposición final primera.** *Habilitación normativa.*

Se autoriza al Gobierno a dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la aplicación y desarrollo de la presente Ley.

**Disposición final segunda.** *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor a los tres meses 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, 18 de diciembre de 2002.

ALBERTO RUIZ-GALLARDÓN,  
Presidente

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