

**LEY 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.  
El 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.a a definir el procedimiento de autorización y registro de los Centros y Servicios y su Sección 2.a 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 administrativa 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.a, un Registro específico de Directores de Centros de Servicios Sociales.

La Sección 2.a 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 definidas en los artículos de esta Ley. 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 autorizaciones 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

1. Se entiende por Entidad de servicios sociales a 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 y se encuentre acreditada para llevarlas a cabo de conformidad con lo establecido en la presente Ley.

2. Las Entidades deberán inscribirse en el Registro de Entidades, Centros y Servicios que desarrollan actividades en el campo de los servicios sociales en la Comunidad de Madrid. Reglamentariamente se regularán los requisitos de idoneidad que determinarán la inscripción y situación de alta en el Registro.

3. En todo caso deberán acreditarse los siguientes requisitos de idoneidad:

a) Que la Entidad solicitante, cualquiera de los miembros del órgano de administración o apoderados con cualquiera de las facultades de este órgano, no se encuentran sancionados con carácter firme, por cualquiera de las Administraciones Públicas, con la prohibición del ejercicio de actividades contempladas en esta Ley.

b) Que los miembros del órgano de administración o apoderados con cualquiera de las facultades de este órgano no ostentaban tal condición, en el momento en que se cometieron las infracciones, en aquellas Entidades que se encuentren sancionadas con carácter firme, por cualquiera de las Administraciones Públicas, con la prohibición del ejercicio de actividades contempladas en esta Ley.

c) Cuando se ostente por personas jurídicas la condición de miembro del órgano de administración y/o apoderado con cualquiera de las facultades de este órgano, deberán acreditar, dichas personas jurídicas y las que, directa o indirectamente, participen o puedan participar en las mismas, que los

miembros del órgano de administración y apoderados con cualquiera de las facultades de este órgano no han ostentado tal condición, en el momento en que se cometieron las infracciones, en Entidades que se encuentren sancionadas con carácter firme, por cualquiera de las Administraciones Públicas, con la prohibición del ejercicio de actividades contempladas en esta Ley.

4. Será causa de baja en el Registro la falta de concurrencia de requisitos de idoneidad.

#### 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.a

### Autorización Administrativa y Registro

#### Artículo 8

##### Autorización administrativa

1. Se entiende por autorización administrativa el acto por el cual la Administración de la Comunidad de Madrid faculta a una Entidad, previa comprobación del cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa aplicable y sin perjuicio de las competencias de otras Administraciones, para la prestación de servicios sociales mediante un Centro de Servicios Sociales o Servicio de Acción Social.

2. Están sujetos a autorización administrativa la creación, modificación sustancial, traslado, cambio de titularidad y cese de las actividades de los Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social. A estos efectos se entiende por modificación sustancial los cambios materiales o funcionales que supongan variación de lo contemplado en la autorización administrativa a que se refiere el apartado 1 del presente artículo.

3. No obstante lo anterior, la Consejería competente en materia de servicios sociales podrá eximir de dicho requisito, con carácter previo al inicio de la actividad e instruido el correspondiente expediente justificativo, a aquellas actuaciones que tengan carácter transitorio u ocasional.

4. La autorización de los Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social cuya titularidad corresponda a la Comunidad de Madrid, se realizará de oficio por el órgano competente, dentro de la normativa regulada por esta Ley.

5. El procedimiento de autorización administrativa comprenderá las siguientes fases:

a) Visado previo: Tiene por objeto comprobar la previsión del cumplimiento de los requisitos a que se refiere el apartado 1 del presente artículo y la adecuación del proyecto presentado a las necesidades sociales que se pretenden satisfacer y a los criterios de actuación fijados por la Comunidad de Madrid en materia de planificación y programación de recursos sociales.

b) Licencias municipales: Los Ayuntamientos exigirán para la concesión de la licencia de obras, y de actividades e instalaciones, la constancia en el expediente administrativo municipal de la concesión de visado previo a que se refiere el apartado anterior.

c) Autorización administrativa de la Comunidad de Madrid: Se concederá una vez acreditados todos y cada uno de los requisitos establecidos reglamentariamente.

6. Los Servicios de Acción Social quedan exentos del trámite de visado previo, sin perjuicio de la necesidad de obtener las correspondientes licencias municipales, requisito que deberá acreditarse en la fase de autorización administrativa. Quedan exentos de autorización administrativa las dependencias físicas de las Administraciones Públicas destinadas a la información y gestión administrativa de las prestaciones de Servicios Sociales. 7. Los Ayuntamientos, con carácter previo al otorgamiento de licencia de apertura, deberán exigir la autorización administrativa otorgada por la Comunidad de Madrid.

#### Artículo 9

##### Revocación y caducidad

1. La Consejería competente en materia de servicios sociales procederá a la revocación de las autorizaciones cuando se incumplan las condiciones o desaparezcan las circunstancias que motivaron su otorgamiento.

2. Las autorizaciones concedidas a una Entidad que no hubiese iniciado en el plazo de un año desde su concesión la actividad o la interrumpiese por el plazo de seis meses, quedarán caducadas. Asimismo quedarán caducadas las autorizaciones concedidas cuando la actividad sea realizada por Entidad distinta de aquella a la que se concedió la autorización. Todo ello sin perjuicio de las responsabilidades en que hubieran podido incurrir.

#### Artículo 10

##### Suspensión de actividad

1. Cuando la apertura de Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social a que se refiere la presente Ley se realice sin autorización administrativa o licencia de apertura, la Consejería competente en materia de servicios sociales dispondrá la suspensión inmediata de la actividad, sin perjuicio de las responsabilidades en que se pudiera haber incurrido. A estos efectos se considera también apertura la ampliación de instalaciones con aportación de nuevos recintos a los Centros y Servicios autorizados.

2. El procedimiento de suspensión de actividad se iniciará de oficio:

a) Por Resolución de la Secretaría General Técnica de la Consejería competente en materia de servicios sociales. La resolución de inicio se notificará a quien conste como titular del Centro o Servicio, concediéndole un plazo de 10 días para que formule alegaciones y aporte los documentos justificativos que estime oportuno.

b) Mediante acta de inspección que, además, surtirá efectos de notificación de inicio del procedimiento, si así se indica en la misma. En este último supuesto, en el acta se informará de la normativa aplicable, del órgano competente para resolver el procedimiento y de la posibilidad de formular alegaciones y aportar los documentos justificativos que estime oportuno en el plazo de 10 días.

3. Pondrá fin al procedimiento la resolución por la que se acuerde la suspensión de actividad o la declaración de improcedencia de ésta por no concurrir los supuestos de falta de licencia o autorización administrativa contemplados en este Capítulo.

#### 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. Se inscribirán en el Registro aquellas Entidades, Centros y Servicios, tanto de carácter público como privado, que desarrollen las actividades a que se refiere el artículo 1.2 de la presente Ley.

3. La inscripción de Entidades, Centros y Servicios se hará de oficio o previa solicitud de la parte interesada.

## 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 por los Centros y Servicios se realizará respetando el contenido y los requisitos mínimos, funcionales y materiales, que se establecen en la presente Sección 2.a y contemplará, en todo caso, los siguientes parámetros; satisfacción del usuario, profesionalización de la gestión, formación continua del personal y mejora continua de los procesos, así como las condiciones de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

3. Reglamentariamente se definirán los sistemas de evaluación de la calidad en función de los tipos de Centros o Servicios.

4. Los Centros residenciales autorizados para la prestación de servicios a cien o más usuarios, expondrán en lugar visible certificado de evaluación de calidad, emitido por Organismo acreditado a tal efecto.

5. Los Servicios de Acción Social, Centros de Servicios Sociales y Centros residenciales de menos de cien usuarios, con carácter periódico, realizarán una evaluación interna de la calidad de los servicios prestados de acuerdo con los requisitos que se definan reglamentariamente. Dichos requisitos podrán referirse a la elaboración de cartas de servicio, definición de protocolos específicos de actuación, certificación de procesos concretos, sistemas de información, definición de estándares e indicadores y planes de formación.

## 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 autorizados. 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

1. Las condiciones mínimas materiales para la autorización de Centros y Servicios serán determinadas reglamentariamente, 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.

2. Reglamentariamente se diferenciarán las condiciones materiales generales que sean exigibles a todos los Centros o Servicios de las específicas que sean aplicables en función de la actividad a la cual vayan a dedicarse los mismos.

#### Artículo 17

##### Condiciones funcionales de los Centros

##### de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social

1. Las condiciones funcionales mínimas para la autorización de Centros y Servicios serán determinadas reglamentariamente, 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 la autorización administrativa y de la licencia municipal de apertura.
- 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. Asimismo, existirá en todo Centro de Servicios Sociales un Registro de Personal en el que figure el personal que presta sus servicios en el mismo, sin perjuicio del cumplimiento de la normativa laboral vigente.
- 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) Otros aspectos que resulten necesarios para conseguir un adecuado funcionamiento del Centro o Servicio.

2. Reglamentariamente se diferenciarán las condiciones funcionales generales que sean exigibles a todos los Centros o Servicios de las específicas que sean aplicables en función de la actividad a la cual vayan a dedicarse los mismos.

#### Artículo 18

##### Directores de los Centros de Servicios Sociales

1. Los Centros de Servicios Sociales de titularidad privada, con o sin ánimo de lucro, deberán contar con un director responsable de la organización, funcionamiento y administración del Centro inscrito en el Registro a que se

refiere el apartado siguiente de este artículo.

Reglamentariamente se establecerán las condiciones en que, en su caso, se pueda ejercer simultáneamente como director de más de un Centro de Servicios Sociales, en función del tipo de Centro, sector social atendido y número de plazas autorizadas, sin que en ningún caso puede ejercerse como director de más de un Centro de atención residencial para personas dependientes. En todo caso, en aquellos Centros en que no fuera necesaria la dedicación exclusiva del director, será imprescindible la figura del responsable de Centro.

2. Se crea el Registro de Directores de Centros de Servicios Sociales, adscrito a la Consejería competente en materia de servicios sociales. Reglamentariamente se regularán los requisitos para la inscripción y régimen jurídico de funcionamiento del referido Registro. En todo caso deberá acreditarse que el director haya realizado las acciones formativas a que se refiere el apartado siguiente, y no se encuentre sancionado con carácter firme, por cualquiera de las Administraciones Públicas, con la prohibición del ejercicio de las actividades contempladas en esta Ley.

3. Por la Consejería competente en materia de servicios sociales se homologarán las acciones formativas habilitantes para desarrollar las funciones de director. A tal efecto se definirán reglamentariamente los contenidos mínimos del programa formativo, entre los que deberán figurar los siguientes aspectos: gestión de recursos humanos, habilidades directivas, gestión económico-financiera, calidad en la prestación de los servicios, asistencia social y sanitaria y salud laboral y prevención de riesgos laborales.

#### 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, aún 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 la autorización administrativa concedida por la Comunidad de Madrid. 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) 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.
- c) En los términos establecidos en los párrafos precedentes, las personas físicas o jurídicas, no contempladas en los apartados anteriores, que realicen acciones u omisiones tipificadas como infracciones en esta Ley.
- d) Sin perjuicio de la responsabilidad de los titulares de los Centros de Servicios Sociales, el director de estos en relación con la normativa del Registro de Directores de Centros de Servicios Sociales y, 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 por infracción muy grave.

#### Artículo 26

##### Clasificación de las infracciones

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

#### Artículo 27

##### Infracciones leves

Constituyen infracciones leves el incumplimiento, por acción u omisión, de los requisitos establecidos por la presente Ley y disposiciones que la desarrollen y que no estén tipificados expresamente como infracciones graves o muy graves por la presente Ley, siempre que la acción u omisión no pueda suponer una reducción de las condiciones mínimas en que deben prestarse los servicios correspondientes.

#### Artículo 28

##### Infracciones graves

Constituyen infracciones graves:

- a) La reincidencia en las infracciones leves.
- b) La apertura de un Servicio de Acción Social, sin haber obtenido la preceptiva autorización administrativa.
- c) La modificación sustancial, salvo que consista en exceso de ocupación en más de diez plazas sobre la capacidad autorizada, o cierre de un Centro de Servicios Sociales o Servicio de Acción Social, sin haber obtenido la preceptiva autorización administrativa.
- d) 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.

- e) 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.
- f) No disponer de Libro Registro de Usuarios de los Centros de Servicios Sociales, o no tenerlo debidamente actualizado, de acuerdo con los requisitos exigidos por la normativa reguladora.
- g) No establecer con cada uno de los usuarios la relación contractual correspondiente, en los términos establecidos por la normativa de aplicación.
- h) 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.
- i) No disponer de personal suficiente en número o especialización, a tenor de lo establecido por la normativa de aplicación.
- j) La falta de claridad y transparencia en la administración, custodia y manejo de fondos y bienes del usuario de los Centros de Servicios Sociales por parte de los Directores y Administradores cuando, debido a la situación física o psíquica de aquéllos, estos últimos sean y actúen como guardadores de hecho, conforme al artículo 303 del Código Civil, y sin perjuicio de la responsabilidad penal en que hubieren incurrido.
- k) Amparar o ejercer prácticas lucrativas en Centros de Servicios Sociales o Servicios de Acción Social dependientes de entidades sin ánimo de lucro.

l) Todas aquellas otras acciones u omisiones que constituyan incumplimientos de los requisitos materiales y funcionales establecidos por la presente Ley y disposiciones que la desarrollen como mínimos que han de cumplir los Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social, siempre que la acción u omisión pueda suponer reducción de las condiciones mínimas en que deben prestarse los servicios correspondientes.

m) El incumplimiento de la normativa reguladora del Registro de Entidades, Centros y Servicios, así como el incumplimiento de la del Registro de Directores de Centros de Servicios Sociales.

n) Incumplir la normativa vigente en el territorio de la Comunidad de Madrid en materia de servicios sociales, siempre que dicho incumplimiento no sea muy grave.

#### Artículo 29

##### Infracciones muy graves

Constituyen infracciones muy graves:

- a) La apertura de un Centro de Servicios Sociales, sin haber obtenido la preceptiva autorización administrativa, o el exceso de ocupación en más de diez plazas sobre la capacidad autorizada.
- b) La reincidencia en las infracciones graves.
- c) Las recogidas en el artículo anterior, si de ellas se deriva daño grave irreparable para el 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 los artículos 23 y 36 de 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 las normas de ordenación de esta Ley.

f) Continuar en el ejercicio de la actividad pese a haber sido acordada la suspensión de actividad en los supuestos contemplados en esta Ley.

g) 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.

### 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. En particular, las infracciones establecidas en las letras c) e i) del artículo 28 serán sancionadas, como mínimo con:

1. Multa de 6.001 euros si el exceso de ocupación sobre la capacidad autorizada no es superior a 2 usuarios o la insuficiencia de personal en número o especialización no es superior a 2 trabajadores.

2. Multa de 12.000 euros para el exceso de ocupación de 3 ó 4 usuarios o insuficiencia de personal de 3 ó 4 trabajadores, en los supuestos y con los criterios establecidos en el punto 1 anterior.

3. Multa de 18.000 euros para el exceso de ocupación de 5 ó 6 usuarios o insuficiencia de personal de 5 ó 6 trabajadores, en los supuestos y con los criterios establecidos en el punto 1 anterior.

4. Multa de 24.000 euros para el exceso de ocupación de 7 u 8 usuarios o insuficiencia de personal de 7 u 8 trabajadores, en los supuestos y con los criterios establecidos en el punto 1 anterior.

5. Multa de 30.000 euros si el exceso de ocupación es de 9 ó 10 usuarios o la insuficiencia de personal excede de 8 trabajadores, en los supuestos y con los criterios establecidos en el punto 1 anterior. c) Infracción muy grave:

1. Multa desde 30.001 euros hasta 600.000 euros. En particular, 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 se sancionará como mínimo con multa de 60.100 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. La reincidencia derivada de infracciones de las letras c) e i) del artículo 28, será sancionada como mínimo con:

a) Multa de 30.001 euros si el exceso de ocupación sobre la capacidad autorizada no es superior a 2 usuarios o la insuficiencia de personal en número o especialización no es superior a 2 trabajadores.

b) Multa de 60.000 para el exceso de ocupación de 3 ó 4 usuarios o insuficiencia de personal de 3 ó 4 trabajadores, en los supuestos y con los criterios establecidos en el punto a) anterior.

c) Multa de 90.000 euros para el exceso de ocupación de 5 ó 6 usuarios o insuficiencia de personal de 5 ó 6 trabajadores, en los supuestos y con los criterios establecidos en el punto a) anterior.

d) Multa de 120.000 euros para el exceso de ocupación de 7 u 8 usuarios o insuficiencia de personal de 7 u 8 trabajadores, en los supuestos y con los criterios establecidos en el punto a) anterior.

e) Multa de 150.000 euros si el exceso de ocupación es de 9 ó 10 usuarios o la insuficiencia de personal excede de 8 trabajadores, en los supuestos y con los criterios establecidos en el punto a) anterior.

4. 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 centro o servicio social 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 o Servicio.

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.

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

#### 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.

#### 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.

#### 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.

#### 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.

#### 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.

#### DISPOSICIONES FINALES

##### Primera

##### Habilitación normativa

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

##### 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, a 18 de diciembre de 2002.

El Presidente,  
ALBERTO RUIZ-GALLARDÓN

(03/30.851/02)