



**ORDEN 1311/2017, DE 3 DE AGOSTO, DEL CONSEJERO DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA,
POR LA QUE SE APRUEBA LA CARTA DE DERECHOS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

(Publicada en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 18 de agosto de 2017)

Preámbulo

I

El artículo 9.2 **L** de la Constitución Española establece la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y los grupos en que se integra sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y faciliten la participación de todos los ciudadanos.

La Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid otorga, en su artículo 26 **L**, competencia exclusiva a la Comunidad de Madrid sobre la promoción y ayuda a la tercera edad, emigrantes, minusválidos y demás grupos sociales necesitados de especial atención, incluida la creación de centros de protección, reinserción y rehabilitación; así como sobre la protección y tutela de menores y el desarrollo de políticas de promoción integral de la juventud, y en la promoción de la igualdad respecto a la mujer que garantice su participación libre y eficaz en el desarrollo político, social, económico y cultural. Por otra parte, el artículo 28 le atribuye la ejecución de la legislación del Estado en las materias de gestión de las prestaciones y servicios sociales del sistema de Seguridad Social, todo ello de acuerdo con lo previsto en los artículos 148 **L** y 149 de la Constitución Española.

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid **L**, tal y como se recoge en su preámbulo, respalda la “universalidad, equidad e igualdad de acceso de todos los ciudadanos a los servicios sociales, clarificando y consolidando firmemente sus derechos”. En dicha Ley, al tiempo que se concretan derechos, “se deja señalado un marco general abierto para los servicios sociales, con el fin de que pueda acoger, de un modo más flexible, las derivas e incertidumbres del futuro”.

II

El Decreto 27/1997, de 6 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid, resaltaba ya el derecho de cada ciudadano a conocer cómo se utilizan los recursos a los que contribuye, debiendo responder la Administración con un esfuerzo informativo y un ejercicio de transparencia para que se conozcan de manera precisa cuáles son las prestaciones que se puede demandar, así como en qué términos, con qué requisitos, con qué extensión y en qué condiciones o formas se ofrecen.

Dicho Decreto configura las Cartas de Servicios como documentos accesibles al público en general, a través de los cuales los órganos de la Comunidad de Madrid difunden los compromisos de calidad de sus servicios frente al ciudadano.

Las Cartas de Servicios constituyen, por lo tanto, instrumentos idóneos para actualizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

Como se reconoce en el propio Decreto, la heterogeneidad de los servicios y prestaciones dispensados por los diversos órganos y entidades de la Comunidad de Madrid desaconseja el establecimiento de un modelo uniforme y cerrado de Cartas de Servicios. No obstante, el ámbito de los servicios sociales constituye un sistema interconectado y sustentado por la base común que proporciona la red de atención social primaria.

Por este motivo, se ha considerado oportuno, como paso previo a la elaboración de cartas de servicios correspondientes a los diferentes dispositivos de atención, crear una Carta de Derechos Sociales que proporcione un marco común a todas ellas, en la que se enuncien derechos y se recojan marcos regulatorios, prestaciones, sean técnicas o económicas, así como los compromisos genéricos de calidad.

III

El Decreto 197/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Políticas Sociales y Familia [L](#), determina que el titular de la Consejería de Políticas Sociales y Familia ejercerá las competencias que le otorga el artículo 41 [L](#) de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, y las demás disposiciones en vigor, correspondiéndole, como órgano superior de la Administración de la Comunidad de Madrid, el desarrollo general, la coordinación, la dirección y ejecución de las políticas del Gobierno en los siguientes ámbitos y materias: cohesión e inclusión social, servicios sociales, familia, protección del menor y de la mujer, atención a personas mayores, dependientes y con discapacidad, promoción social y fomento del voluntariado, atención a la dependencia, inmigración y cooperación al desarrollo, promoción y consecución de la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres en los diferentes ámbitos de la vida política, económica y social, así como lucha contra toda clase de discriminación y contra la violencia de género.

En su virtud, de conformidad con las competencias que me confiere la normativa aplicable, dispongo:

Primero. *Aprobación.*

Aprobar el documento denominado “Carta de Derechos Sociales de la Comunidad de Madrid”, cuyo texto se inserta a continuación.

Segundo. *Contenido.*

La Carta de Derechos Sociales de la Comunidad de Madrid enuncia derechos y recoge los marcos regulatorios, prestaciones tanto técnicas como económicas, así como los compromisos genéricos de calidad relativos a las mismas, en el ámbito de los servicios sociales en la Comunidad de Madrid.

Tercero. *Desarrollo.*

La Carta de Derechos Sociales de la Comunidad de Madrid constituye el marco de referencia para la elaboración de cartas de servicios correspondientes a los respectivos ámbitos competenciales de la Consejería responsable en materia de servicios sociales.

Los titulares de los órganos y organismos autónomos u otras entidades dependientes de la Consejería competente en materia de servicios sociales serán responsables de la elaboración y gestión de las correspondientes cartas de servicios y sistemas de evaluación de la calidad, así como de su aprobación, de acuerdo con lo establecido en los artículos 5 y 6 del Decreto 27/1997, de 6 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid.

Cuarto. *Eficacia.*

La presente Orden producirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

CARTA DE DERECHOS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

PRÓLOGO

La Estrategia de Inclusión Social de la Comunidad de Madrid 2016-2021 tiene como objetivo potenciar las oportunidades de inserción de todas aquellas personas que encuentran dificultades para el ejercicio pleno de la ciudadanía, bien sea por circunstancias económicas, sociales, de diversidad funcional, de identidad en cualquiera de sus facetas, o de otra índole.

Para lograrlo, propone medidas agrupadas en cuatro ejes principales: el desarrollo de políticas más inclusivas en todos los frentes de la acción de gobierno, el refuerzo de los servicios sociales y el apoyo a las personas en riesgo de pobreza y exclusión social, la introducción de mejoras organizativas orientadas a la eficiencia y el refuerzo de la participación activa y la gobernanza.

Entre dichas medidas figura la mejora de la información a los ciudadanos mediante la creación de Cartas de Servicios Sociales para dar respuesta a las necesidades sociales de la ciudadanía y como garantía de la calidad de los servicios prestados.

No obstante, el propósito de la presente Carta trasciende este compromiso de suministrar mejor información acerca de las prestaciones y servicios a disposición de las personas. Es un contrato que la Comunidad de Madrid establece con todos los ciudadanos como garantía de atención y de servicio orientada a lograr su inclusión plena, como expresión del compromiso por la igualdad de oportunidades y como definición de los derechos que, entre todos, reconocemos en el ámbito de nuestra región, en el terreno de los servicios sociales.

A lo largo de este documento, por lo tanto, se desgranar los derechos que, en materia social, asisten a madrileñas y madrileños, así como las fórmulas, tales como prestaciones y servicios, que la Comunidad de Madrid propone para darles eficacia y cobertura. Su finalidad es lograr una sociedad más integrada y cohesionada, una sociedad en la que todas las personas dispongan de oportunidades para progresar y cuenten con los medios y capacidades para aprovecharlas.

1. Objeto de la carta




El Decreto 27/1997, de 6 de marzo, del Consejo de Gobierno, regula las Cartas de Servicios de la Comunidad de Madrid en cuanto a la armonización de sus contenidos y compromisos de calidad. No obstante, ya se ha señalado que la presente Carta no se limita a proporcionar información para que las personas puedan ejercer de mejor manera sus derechos.

El objeto de esta Carta (junto con las cartas sectoriales a las que servirá de marco común) es, precisamente, delimitar los derechos de las personas en materia social en la Comunidad de Madrid, en los diferentes ámbitos de competencia vinculados a los servicios sociales.

Asimismo, en cada uno de dichos ámbitos, se recogen de manera genérica los servicios y prestaciones ligados a ellos, con su contenido mínimo, las formas actuales de su oferta, las vías de participación ciudadana, así como los aspectos relacionados con la calidad en la prestación dejando, en todo caso, el margen necesario para la eventual evolución de la cartera de servicios y los modos de acceso y tramitación.

Esta Carta complementa el objetivo de otras dos medidas contempladas en la Estrategia de Inclusión Social de la Comunidad de Madrid. Una es la implantación de una Historia Social Integrada que facilite la identificación de situaciones de vulnerabilidad y la acción de los dispositivos sociales. La otra plantea el desarrollo de una iniciativa de desarrollo digital que incorpore las tecnologías de la información para la mejora de la prestación de los servicios sociales. Es lo que se ha denominado "tarjeta social", para designar de manera gráfica un proyecto que permita un acceso sencillo a los servicios y una gestión más eficiente de los recursos y los itinerarios de inclusión.

2. Derechos sociales en la Comunidad de Madrid

Los principios y directrices en el ámbito de la política social en España y la Comunidad de Madrid que suponen el reconocimiento de derechos, tienen su concreción en textos normativos nacionales y autonómicos que incorporan, a su vez, los recogidos en los tratados internacionales y en la normativa europea, como el artículo 25  de la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea  y el artículo 14  de la Carta Social Europea.

Los derechos sociales básicos contenidos en estos instrumentos jurídicos son:

- La igualdad de mujeres y hombres.

- La protección de la familia.
- La protección de las personas con discapacidad y los dependientes.
- Los protección de los derechos de las personas inmigrantes.
- La especial protección de las personas en riesgo de exclusión.
- La no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, identidad o expresión de género, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- La protección de la infancia y la juventud.
- La atención a las personas mayores.
- El derecho a la salud.
- El derecho a la educación.
- El derecho al empleo de todas las personas.
- El derecho a una vivienda digna y adecuada.

De esta forma, los derechos de madrileños y madrileñas se insertan en el marco del respeto de los valores y derechos universales de las personas y constituyen uno de los fundamentos cívicos del progreso económico y social de la Comunidad de Madrid.

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, reconoce en su artículo 4 **L** el siguiente conjunto de derechos en el acceso a los servicios sociales:

- a) A una información suficiente y veraz, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y recursos sociales disponibles y sobre los requisitos necesarios para el acceso a ellos, así como sobre otros recursos de protección social a los que puedan tener derecho.
- b) A recibir la atención social, sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- c) A ser protegidos por la ley, tanto ellos como sus bienes, cuando no posean la capacidad de decidir por sí mismos, ya reciban cuidados en su familia o se encuentren atendidos en una institución.
- d) A una atención individualizada que respete su identidad y dignidad, y les procure en todo momento un trato apropiado.
- e) A la asignación de un profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención.
- f) A participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social, y elegir libremente el tipo de medidas o recursos a aplicar, entre las opciones que le sean presentadas por los profesionales que atienden su caso.
- g) A la confidencialidad respecto a la información que sea conocida por los servicios sociales en razón de la intervención profesional, y a conocer la información existente en su historia social.
- h) A la continuidad en la prestación de la ayuda o servicio en los términos establecidos o convenidos, siempre que se mantengan las condiciones que originaron su concesión.
- i) A cesar voluntariamente en la utilización de la prestación o servicio, salvo lo dispuesto en el artículo 763 **L** de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, sobre internamiento no voluntario por razón de trastorno psíquico, en los artículos 158 **L** y 172 **L** del Código Civil referidos a la Tutela de menores y los internamientos previstos en la Ley 5/2000, de 12 de enero, que regula la

responsabilidad penal de los menores **L**.

j) A presentar sugerencias y reclamaciones relativas a la calidad de la atención y prestaciones recibidas.

k) A participar en los órganos de representación del sistema público de servicios sociales, así como en aquellos órganos de participación que pudieran existir en el ámbito de actuación de la iniciativa privada.

l) A que se respeten sus derechos humanos y libertades fundamentales cuando residan en centros donde se les presten cuidados, con garantía plena de su dignidad e intimidad.

m) A los derechos que, en materia de atención a menores, establece el artículo 66 **L** de la Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid, y a los establecidos por la normativa reguladora de la actividad de los centros y servicios sociales.

n) A estar debidamente informado de los derechos anteriormente descritos.

Esta cobertura del sistema público de servicios sociales se realizará en los términos siguientes, según lo establece el artículo décimo de la misma Ley:

“Con carácter general, tendrán derecho a recibir las prestaciones y participar en las actividades de servicios sociales reguladas en la presente Ley todas las personas de nacionalidad española, o que ostenten la ciudadanía de la Unión Europea, empadronadas en alguno de los municipios de la Comunidad de Madrid. Aquellos que no cumplan la condición anterior, podrán acceder a los servicios sociales siempre que se encuentren en evidente estado de necesidad. El Consejo de Gobierno podrá establecer el cumplimiento de requisitos adicionales para el acceso a determinadas ayudas y servicios, en virtud de la naturaleza y caracteres específicos de éstos”.

Prevé también que “las personas extranjeras, exiliadas, refugiadas y apátridas que se encuentren en el territorio de la Comunidad de Madrid, podrán ser igualmente beneficiarias de tales servicios conforme a lo dispuesto en la normativa estatal y en las normas, tratados y convenios internacionales vigentes y, en su defecto, conforme al principio de reciprocidad”.

En los términos establecidos por la Ley de Servicios Sociales **L**, todas las personas tendrán derecho a recibir de manera gratuita los siguientes servicios en la Comunidad de Madrid:

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

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

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

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

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

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

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

Estos preceptos vienen a confirmar los ya contemplados en el artículo 14 **L** de la Ley 11/2002, de 18

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

3. Normativa reguladora de los servicios

El Estado social y democrático de derecho, tal como señala la Constitución Española en su artículo 9.2 **L**, compromete a los poderes públicos en la promoción de las condiciones "para que la libertad y la igualdad del individuo y los grupos en que se integra sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y faciliten la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social".

De esta forma nuestra Constitución incorpora los principios contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas de 1948, que sitúa los derechos sociales y económicos en el mismo orden de relevancia que los derechos civiles y políticos.

En nuestra región, en virtud de las competencias otorgadas por los artículos 26.1.23 **L** y 26.1.24, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid (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), y la Ley 11/1984, de 6 de junio, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid **L**, se establecieron las bases para el desarrollo de un nuevo sistema de protección al servicio del bienestar de la población madrileña.

Por otro lado el mismo Estatuto de Autonomía, en su artículo 28.1.2, se refiere a las competencias en la gestión de las prestaciones y servicios sociales del sistema de la Seguridad Social.

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid **L** actualizó la norma que había regulado los servicios sociales en nuestra región durante casi veinte años. Esta Ley garantiza la universalidad, equidad e igualdad en el acceso de todos los ciudadanos a los servicios sociales.

De esta forma, la Comunidad de Madrid garantiza el desarrollo de la acción social mediante un sistema público de servicios sociales destinado a contribuir al bienestar social mediante la prevención, eliminación o tratamiento de las circunstancias que impidan o dificulten el pleno desarrollo de las personas.

El objetivo de los servicios sociales es asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida, mediante una atención de sus necesidades que garantice su inclusión en la sociedad.

Como complemento de estas normas de referencia, la Comunidad de Madrid ha realizado un amplio desarrollo que añade seguridad y garantías para los ciudadanos en la prestación de los diferentes servicios.

A continuación se detallan, de manera no exhaustiva, las principales normas reguladoras de cada ámbito de prestación de servicios sociales en la Comunidad de Madrid.

3.1. Dependencia.

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia **L**.

- Real Decreto 1050/2013, de 27 de diciembre, por el que se regula el nivel mínimo de protección establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia **L** ("Boletín Oficial del Estado" 31 de diciembre de 2013).

- Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia **L** ("Boletín Oficial del Estado" 31 de diciembre de 2013).

- Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 10 de junio de 2002).

- Real Decreto 291/2015, de 17 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (“Boletín Oficial del Estado” de 1 de mayo de 2015).

- Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 26 de mayo de 2015). Corrección de errores (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 24 de junio de 2015).

- Resolución del 2 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad por la que se publica el acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

- Resolución de 31 de julio de 2014, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre los criterios para determinar el contenido del servicio de promoción de la autonomía personal para las personas reconocidas en situación de dependencia en grado II y III, y la evaluación anual correspondiente al ejercicio 2013 de los resultados de aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia **L** (“Boletín Oficial del Estado” 14 de agosto de 2014).

3.2. Familia.

- Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas **L** (“Boletín Oficial del Estado” 19 de noviembre de 2003).

- Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 5 de marzo de 2007).

- Ley 3/2011, de 22 de marzo, por la que se establece y regula una red de apoyo a la mujer embarazada **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 29 de marzo de 2011, “Boletín Oficial del Estado” 4 de julio de 2011).

- Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas **L** (“Boletín Oficial del Estado” 19 de noviembre de 2003).

- Decreto 141/2014, de 29 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se regula el procedimiento administrativo para el reconocimiento de la condición de familia numerosa, la expedición y renovación del título y la tarjeta individual de familia numerosa de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 30 de diciembre de 2014).

3.3. Menores.

- Convención sobre los Derechos del Niño.

- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor **L** (“Boletín Oficial del Estado” 17 de enero de 1996).

- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia **L** (“Boletín Oficial del Estado” 23 de julio de 2015).

- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la

adolescencia **L** (“Boletín Oficial del Estado” 29 de julio de 2015. Corrección de errores: “Boletín Oficial del Estado” 28 de noviembre de 2015).

- Ley 6/1995, de 28 de marzo, de garantías de los derechos de la infancia y adolescencia de la Comunidad de Madrid **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 7 de abril de 1995. Corrección de errores: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 8 de mayo, 28 de junio de 1995).

- Decreto 88/1998, de 21 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Estatuto de las Residencias de Atención a la Infancia y la Adolescencia (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 29 de mayo de 1998).

- Decreto 121/1988, de 23 de noviembre, por el que se establece el procedimiento de constitución y ejercicio de tutela y guarda de menores desamparados (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 19 de noviembre de 1992. Corrección de errores: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 5 de febrero de 1993).

- Decreto 198/1998, de 26 de noviembre, por el que se regula la composición y funcionamiento de la Comisión de Tutela del Menor (Modificado por Decreto 5/2008, de 13 de enero, Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 5 de febrero de 2008. Corrección de errores: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 11 de febrero de 2008).

- Decreto 62/2003, de 8 de mayo, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, sobre acreditación, funcionamiento y control de las Entidades Colaboradoras de Adopción Internacional **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 16 de mayo de 2003).

- Instrumento de Ratificación del Convenio Europeo sobre el Ejercicio de los Derechos de los Niños, hecho en Estrasburgo el 25 de enero de 1996 **L** (“Boletín Oficial del Estado” 21 de febrero de 2015).

- Orden 175/1991, de 18 de marzo, de la Consejería de Integración Social por el que se desarrolla el Decreto de 23 de noviembre de 1998, de procedimiento de constitución y ejercicio de tutela y guarda de menores desamparados (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 1 de abril de 1991. Corrección de errores: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 11 de abril de 1991).

- Orden 526/2013, de 20 de mayo, por la que se desarrolla el Decreto 62/2003, de 8 de mayo, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, sobre acreditación, funcionamiento y control de las Entidades Colaboradoras de Adopción Internacional, y se establece el modelo oficial de contrato de mediación en Adopción Internacional 032011 (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 6 de junio de 2013).

- Orden 624/2015, de 28 de abril, de la Consejería de Asuntos Sociales, por la que se establece un plazo de recepción de ofrecimientos para la adopción de niños en la Comunidad de Madrid y la recepción de documentación, apertura de expedientes y aceptación de ofrecimientos (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 19 de mayo de 2015).

- Resolución 1297/2015, de 19 de noviembre, del Director General de la Familia y el Menor, por la que se establecen criterios de ordenación para la apertura de expedientes de adopción de menores en la Comunidad de Madrid **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 30 de noviembre de 2015).

3.4. Mujer.

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 diciembre, sobre Violencia Doméstica. Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género **L** (“Boletín Oficial del Estado” 29 de diciembre de 2004).

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres **L** (“Boletín Oficial del Estado” 23 de marzo de 2007).

- Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras **L** (“Boletín Oficial del Estado” 6 de noviembre de 1999).

- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las víctimas de la violencia doméstica **L** (“Boletín Oficial del Estado” 1 de agosto de 2003).
- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 29 de diciembre de 2005).
- Decreto 51/1993, de 13 de mayo, por el que se crea el Registro de Asociaciones de Mujeres de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 3 de junio de 1993).
- Decreto 57/2016, de 7 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico del Consejo de la Mujer **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 8 de junio de 2016).
- Orden 500/1993, de 21 de mayo, de la Consejería de Presidencia, por la que se dictan normas para el cumplimiento del principio de no discriminación por razón de sexo en la información y divulgación de la acción institucional de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 28 de mayo de 1993).

3.5. Personas con discapacidad.

- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social **L** (“Boletín Oficial del Estado” 3 de diciembre de 2013).
- Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 29 de junio de 1993).
- Ley 2/2015, de 10 de marzo, de Acceso al Entorno de Personas con Discapacidad que Precisan el Acompañamiento de Perros de Asistencia **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 13 de marzo de 2015).
- Decreto 71/1999, de 20 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo del régimen sancionador en materia de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 28 de mayo de 1999).
- Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 24 de abril de 2007).
- Decreto 122/1997, de 2 de octubre, por el que se establece el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención Social, Rehabilitación Psicosocial y Soporte Comunitario de Personas afectadas de enfermedades mentales graves y crónicas, en diferentes centros de servicios sociales especializados de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 9 de octubre de 1997).
- Decreto 342/1999, de 23 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se regula el Régimen jurídico básico del servicio público de atención a personas con discapacidad física y sensorial **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 13 de enero de 2000).
- Decreto 271/2000, de 21 de diciembre, por el que se regula el régimen jurídico básico de servicio público de atención a personas con discapacidad psíquica, afectadas de retraso mental en la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 12 de enero de 2001).
- Decreto 46/2015, de 7 de mayo, por el que se regula la coordinación en la prestación de la atención temprana en la Comunidad de Madrid y se establece el procedimiento para determinar la necesidad de atención temprana **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 11 de mayo de 2015).
- Decreto 47/2015, de 7 de mayo, por el que se establece un modelo único de tarjeta de estacionamiento para las personas con discapacidad en el ámbito de la Comunidad de Madrid y se

determinan las condiciones para su utilización **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 11 de mayo de 2015).

- Orden 1363/1997, de 24 de junio, por la que se aprueba el procedimiento de tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en los Centros de Atención a personas con minusvalía, afectadas de deficiencia mental, que integran la red pública de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 2 de julio de 1997. Corrección de errores: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 5 de agosto de 1997).

- Orden 710/2000, de 8 de mayo, de la Consejería de Servicios Sociales, por la que se establece el procedimiento de actuación para la aplicación y desarrollo del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, sobre reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 17 de mayo de 2000. Corrección de errores: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 27 de junio de 2000).

- Orden 1458/2000, de 26 de septiembre, por la que se aprueba el procedimiento de tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en los Centros de Atención a personas con discapacidad física y/o sensorial que integran la red pública de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 2 de octubre de 2000. Corrección de errores: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 7 de noviembre de 2000).

- Orden 181/2014, de 30 de enero, por la que se regula la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad en la Comunidad de Madrid **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 17 de febrero de 2014).

- Orden 868/2015, de 22 de mayo, de la Consejería de Asuntos Sociales, por la que se aprueba el modelo normalizado de solicitud de valoración de necesidad de atención temprana de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 15 de junio de 2015).

- Resolución 1672/2014, de 9 de abril, del Gerente del Servicio Regional de Bienestar Social, por la que se aprueba la Carta Marco de Servicios de Centros de Día y Residencias para personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 16 de mayo de 2014).

- Resolución 1673/2014, de 9 de abril, del Gerente del Servicio Regional de Bienestar Social, por la que se aprueba la Carta Marco de Servicios de Centros Ocupacionales y Residencias para personas con discapacidad intelectual leve o moderadamente afectadas (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 16 de mayo de 2014).

3.6. Personas mayores.

- Decreto 72/2001, de 31 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula el régimen jurídico básico del Servicio Público de Atención a Personas Mayores en Residencias, Centros de Atención de Día y Pisos Tutelados (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 4 de junio de 2001).

- Decreto 14/2016, de 9 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan los Comités de Ética Asistencial en Residencias y Centros de Día para Personas Mayores de la Comunidad de Madrid **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 11 de febrero de 2016).

- Decreto de 72/2015, de 7 de julio, por el que se modifica la estructura orgánica de las consejerías de la Comunidad de Madrid **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 8 de julio de 2015).

- Orden 766/1993, de 10 de junio, de la Consejería de Integración Social. Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Residencias de Ancianos gestionadas por el Servicio Regional de Bienestar Social (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 21 de junio de 1993. Corrección de errores: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 19 de octubre de 1993).

- Orden 210/1998, de 16 de febrero, de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, por la que se aprueba el Reglamento de los Centros de Día para Personas Mayores (Boletín Oficial de la

Comunidad de Madrid 4 de marzo de 1998. Corrección de errores: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 13 de marzo de 1998).

- Orden 1377/1998, de 13 de julio, de la Consejería de Servicios Sociales, por la que se regula la tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en Centros Residenciales de atención a Personas Mayores que integran la red pública de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 15 de julio de 1998).

- Orden 597/1999, de 23 de diciembre, de la Consejería de Servicios Sociales, por la que se regula la naturaleza y objetivos del servicio público de atención a personas mayores en Centros de Día y se aprueba el procedimiento para la tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en dichos centros (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 13 de enero de 2000).

- Orden 368/2003, de 1 de abril, de la Consejería de Servicios Sociales, por la que se regula la admisión de usuarios en los pisos tutelados para personas mayores de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 28 de abril de 2003).

- Orden 285/2015, de 2 de marzo, de la Consejería de Asuntos Sociales que modifica la Orden 1377/1998, de 13 de julio, por la que se regula la tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en centros residenciales de atención a personas mayores que integra la red pública de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 18 de marzo de 2015).

- Resolución 15459/1998, de 26 de agosto, de la Dirección General de Servicios Sociales, por la que se aprueban los modelos oficiales relativos a la solicitud de ingreso en Residencias de mayores de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 10 de noviembre de 1998).

- Resolución 211/2017, de 1 de febrero, de la Dirección General de Atención a la Dependencia y Mayor, por la que se fija, para el año 2017, el importe mensual que deben aportar los ocupantes de plazas financiadas parcialmente por la Comunidad de Madrid en residencias para personas mayores (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 23 de febrero de 2017).

- Acuerdo de 22 de julio de 1994, del Consejo de Administración del Servicio Regional de Bienestar Social, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de las residencias para personas mayores que gestione directamente el Servicio Regional de Bienestar Social (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 27 de septiembre de 1994. Corrección de errores: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 10 de octubre de 1994).

3.7. Personas migrantes.

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social **L** (“Boletín Oficial del Estado” 12 de enero de 2000).

- Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo **L** (“Boletín Oficial del Estado” 28 de febrero de 2007).

- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009 **L** (“Boletín Oficial del Estado” 30 de abril de 2011).

3.8. Personas LGTBI.

- Ley 2/2016, de 29 de marzo, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no discriminación de la Comunidad de Madrid **L**.

- Ley 3/2016, de 22 de julio, de protección integral contra la LGTBIfobia y la discriminación por razón de identidad sexual en la Comunidad de Madrid **L**.

3.9. Tutela de adultos.

- Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil (Código Civil: Libro I, Título IX de la incapacitación y X, de la tutela, de la curatela y de la guarda de los menores o incapacitados ("Boletín Oficial del Estado" 25 de julio de 1889).

- Ley de Enjuiciamiento Civil: Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil **L**: Artículos 748 a 763 ("Boletín Oficial del Estado" 8 de enero de 2000).

- Ley 4/1995, de 21 de marzo, de creación de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 28 de marzo de 1995. Corrección de errores: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 12 de abril de 1995).

3.10. Prestaciones económicas gestionadas por la Comunidad de Madrid.

- Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción en la Comunidad de Madrid **L** (modificada por Ley 8/2012, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas **L** y Ley 6/2015, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2016 **L**).

- Ley 3/1997, de 24 de marzo, sobre recuperación automática del subsidio de garantía de ingresos mínimos **L** ("Boletín Oficial del Estado" 25 de marzo de 1997).

- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social **L** ("Boletín Oficial del Estado" 31 de octubre de 2015).

- Real Decreto 383/1984, de 1 de febrero, por el que se establece y regula el sistema especial de prestaciones sociales y económicas previsto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos **L** ("Boletín Oficial del Estado" 27 de febrero de 1984).

- Real Decreto 2620/1981, de 24 de julio, por el que se regula la concesión de ayudas del Fondo Nacional de Asistencia Social a ancianos y a enfermos o inválidos incapacitados para el trabajo ("Boletín Oficial del Estado" 6 de noviembre de 1981).

- Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo, por el que se desarrolla, en materia de pensiones no contributivas **L**, la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen prestaciones no contributivas ("Boletín Oficial del Estado" 21 de marzo de 1991).

- Decreto 126/2014, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Renta Mínima de Inserción en la Comunidad de Madrid **L** (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 21 de noviembre de 2014. Corrección de errores: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 22 de enero de 2015).

- Orden de 13 de marzo de 1984, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por la que se establecen las normas de aplicación de las prestaciones sociales y económicas para minusválidos reguladas por el Real Decreto 383/1984, de 1 de febrero **L** ("Boletín Oficial del Estado" 22 de marzo de 1984).

- Orden 116/2010, de 8 de febrero, de la Consejera de Familia y Asuntos Sociales, por la que se procede a la aprobación del nuevo modelo normalizado de Solicitud de Prestación Económica de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 15 de marzo de 2010).

- Orden 119/2010, de 8 de febrero, de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento de los Programas de Inclusión Social regulados en el artículo 6.1.b) **L** de la Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 15 de marzo de 2010).

- Resolución de 6 de agosto de 1986, de la Dirección General de Servicios del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por la que se dispone el cumplimiento de sentencia del Tribunal Supremo que anula diversos preceptos del Real Decreto 383/1984, de 1 de febrero **L**, y de la Orden de 13 de marzo de 1984, sobre sistema especial de prestaciones sociales y económicas ("Boletín Oficial del Estado" 10 de

diciembre de 1986).

- Acuerdo de 19 de enero de 2016, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las normas reguladoras y desarrollo del procedimiento de concesión directa de las ayudas individuales para el pago de la factura de suministro eléctrico y/o de gas (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 1 de febrero 2016. Corrección de errores: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 8 de febrero de 2016. Modificado: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 13 de junio de 2016).

4. Niveles de la atención social. Derechos

La Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid establece dos niveles de atención de los servicios sociales: Atención Social Primaria y Especializada.

4.1. Derechos sociales en el ámbito de la atención social primaria.

En el campo de actuación de los servicios sociales generales o de atención primaria, las personas tienen derecho a:

- Atención profesional personalizada.
- Confidencialidad de la información facilitada.
- Valoración técnica de su situación y necesidades y elaboración de un diagnóstico que permita orientar las acciones a seguir.
- Asesoramiento, apoyo y acompañamiento social para la superación de situaciones problemáticas y seguimiento de itinerarios de inserción social.
- Orientación hacia los medios más adecuados para responder a las necesidades.
- Intervención social y psicológica para favorecer la adquisición o recuperación de funciones y habilidades personales y sociales que faciliten la integración y la convivencia social y familiar.
- Protección jurídico-social de las personas con capacidad de obrar limitada que se encuentren en situación de desamparo.
- Solicitar la concesión de prestaciones económicas para atender situaciones de emergencia o crónicas y contar con la ayuda necesaria en la tramitación.
- Solicitar la concesión de prestaciones materiales y contar con la ayuda necesaria en la tramitación.
- Participar en la mejora de la atención mediante la formulación de sugerencias o reclamaciones, así como mediante la acción a través de organizaciones no gubernamentales, y de acuerdo con los cauces de participación establecidos para las mismas.

4.2. Derechos sociales en el ámbito de la atención social especializada.

Sin perjuicio de los derechos que asisten a todas las personas en el ámbito de la atención primaria, determinadas circunstancias personales requieren una especial protección por parte de las Administraciones públicas responsables de los servicios sociales. Nos referimos a las siguientes categorías, que se relacionan de manera no exhaustiva ni excluyente:

- Personas con discapacidad (física u orgánica, sensorial, intelectual, o por enfermedad mental).
- Mayores.
- Personas en situación de dependencia.
- Víctimas de violencia de género.

- Víctimas de acciones de odio.
- Familias.
- Menores en situación de riesgo o desprotección.
- Personas en situación o riesgo de exclusión social.
- Personas migrantes.
- Personas sin hogar.
- Minorías étnicas. Población gitana.
- Personas pertenecientes al colectivo LGTBI.
- Personas con la capacidad modificada judicialmente.

La protección de las personas que integran cada uno de los grupos precedentes se traduce, en primer lugar, en el reconocimiento de unos derechos específicos así como en la puesta a disposición de prestaciones técnicas, económicas y materiales que permiten la oportunidad de ejercer de manera efectiva los citados derechos.

4.2.1. Derechos de las personas con discapacidad.

Todas las personas con discapacidad y/o enfermedad mental grave y crónica que residan en la Comunidad de Madrid, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social **L**, tienen derecho:

- A la igualdad.
- A la protección de la salud.
- A la prevención de deficiencias y de intensificación de discapacidades
- A la atención integral.
- A la habilitación o rehabilitación médico-funcional y atención psicológica.
- Al trabajo y al Apoyo para la actividad profesional.
- A la educación.
- A la accesibilidad.
- A la protección social.
- De participación.
- De acceso a los servicios y prestaciones del sistema de atención a la discapacidad.

Asimismo, y en su caso, las personas con discapacidad tienen derecho a recabar el reconocimiento de su situación de dependencia, así como a los servicios y las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad de Madrid, de acuerdo con los requisitos establecidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia **L**, y en los términos previstos en el Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid **L**.

En todo caso, las personas con discapacidad y/o enfermedad mental grave y crónica tendrán derecho a acceder a los servicios de la red de atención de la Comunidad de Madrid que se detallan a continuación, en los términos establecidos en la normativa vigente.

Tipos de centros y prestaciones de atención a personas con discapacidad física y/o sensorial

Centros de Día. Equipamientos sociales destinados a la atención diurna de personas con discapacidad física y/o sensorial en los que se proporcionarán las siguientes prestaciones básicas:

- Cuidados personales, relacionados con las actividades de la vida diaria.
- Atención especializada (tratamientos de fisioterapia, logopedia y terapia ocupacional, psicológicos y sociales, y actividades encaminadas al desarrollo normal del ocio) a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social.
- En función del tipo de centro de que se trate, servicio de transporte y comedor.

Centros residenciales. Destinados a la atención de personas con discapacidad física y sensorial, en los que se dispensarán las siguientes prestaciones básicas:

- Alojamiento y manutención, con carácter permanente o temporal.
- Cuidado y apoyo personal y social para el desarrollo de actividades de vida diaria.
- Actividades encaminadas al desarrollo normal del ocio.

El centro residencial con centro de día incluirá, además, la prestación básica de atención especializada que se describe en el apartado de centro de día.

En el ámbito de la atención a personas con discapacidad física, la Comunidad de Madrid dispone de recursos especializados para atender a personas con parálisis cerebral, daño cerebral sobrenido, lesión medular, espina bífida y esclerosis múltiple.

Tipos de centros y prestaciones para la atención de personas con discapacidad intelectual

Centros de Día. Equipamiento social destinado a la atención diurna de personas con discapacidad intelectual, en el que se proporcionan las siguientes prestaciones básicas:

- Cuidados personales, relacionados con las actividades de la vida diaria.
- Atención especializada: Tratamientos de fisioterapia, logopedia y terapia ocupacional, psicológicos y sociales, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades, fomentando el disfrute del ocio para conseguir el mayor grado de integración social.
- En función del tipo de centro de que se trate, servicio de transporte y comedor.

Centros Ocupacionales. Equipamiento social destinado a la atención diurna, con la finalidad de la habilitación profesional, desarrollo personal e integración social, que incluyan actividades para el desarrollo normal del ocio. Se proporcionarán las siguientes prestaciones básicas:

- Área de Habilitación Personal y Social.
- Área Ocupacional.
- Área de Inserción Laboral.
- Servicio de comedor.
- Servicio de transporte en función del nivel de autonomía y de la ubicación del domicilio de la persona con discapacidad.

Centros Residenciales. Equipamiento social dirigido a personas que no cuenten con familia o no puedan ser atendidas por ésta en razón de su discapacidad u otras circunstancias, de forma temporal o permanente. Las prestaciones de estos equipamientos sociales varían dependiendo de los niveles de apoyo requeridos y podrán dispensarse en centros de diversa tipología.

Todos los recursos residenciales, con carácter general, ofrecen las siguientes prestaciones básicas:

- Alojamiento y manutención.

- Habilitación, cuidado y apoyo personal y social, en el grado en que sea necesario para el desarrollo de actividades de la vida diaria, fomento del ocio así como actividades de rehabilitación integral.

Dependiendo del grado de discapacidad de los usuarios, los Centros Residenciales podrán llevar incorporado un Centro de Día u Ocupacional, que incluirán las prestaciones básicas de estos equipamientos sociales ya descritas en los apartados anteriores.

En el ámbito de atención a personas con discapacidad intelectual, la Comunidad de Madrid dispone de recursos especializados para atender a personas con Trastornos del Espectro del Autismo, discapacidad intelectual y envejecimiento prematuro, discapacidad intelectual límite o ligera con trastornos de conducta y graves trastornos de conducta asociados a discapacidad intelectual media, severa o profunda.

Tipos de centros de atención a Personas afectadas de enfermedades mentales graves y duraderas

Red de atención social a personas con enfermedad mental grave y duradera. Cuenta con la siguiente tipología de centros y servicios de atención social especializada:

Centros de Rehabilitación Psicosocial (CRPS): se dirigen específicamente a personas con enfermedades mentales graves y duraderas (esquizofrenia, trastorno bipolar, trastornos paranoides, otras psicosis, trastornos graves de personalidad, etc.) que presentan dificultades en su funcionamiento psicosocial autónomo y en su integración social normalizada y necesitan un apoyo específico y estructurado para avanzar en su rehabilitación psicosocial e integración en la comunidad.

El objetivo de los CRPS es ayudar a las personas con enfermedad mental grave y crónica a recuperar el máximo grado de autonomía personal y social, mejorar su funcionamiento psicosocial y promover su integración en la comunidad, así como apoyar a sus familias. Ofrecen programas individualizados de apoyo a la rehabilitación psicosocial y promoción de la integración social, desarrollando intervenciones individuales y grupales en las siguientes áreas: autocuidado y actividades de la vida diaria, psicomotricidad, habilidades sociales, autocontrol, psicoeducación y manejo de la enfermedad, integración comunitaria y apoyo a la integración social. Así mismo ofrecen psicoeducación, asesoramiento y apoyo a las familias.

Centros de Rehabilitación Laboral (CRL): se dirigen específicamente a las personas con enfermedades mentales graves y crónicas (esquizofrenia, trastorno bipolar, trastornos paranoides, otras psicosis, trastornos graves de personalidad, etc.) que, teniendo un mínimo nivel de autonomía personal y social, necesitan un apoyo específico y estructurado que les prepare y apoye para su inserción laboral. El objetivo de los CRL es ayudar a aquellos enfermos mentales que han alcanzado un buen nivel de autonomía, a aprender o recuperar los hábitos y capacidades laborales necesarios para acceder al mundo laboral y apoyar su integración y mantenimiento en el mismo.

Se ofrece un abanico variado de actividades y programas de rehabilitación laboral y apoyo a la integración en el empleo, tanto individuales como grupales: orientación vocacional, entrenamiento en hábitos básicos de trabajo, ajuste socio-laboral, talleres pre-laborales, apoyo a la formación laboral, búsqueda activa de empleo, apoyo y seguimiento de la inserción laboral.

Centros de Día de soporte social (CD): se dirigen específicamente a las personas con enfermedades mentales graves y duraderas (esquizofrenia, trastorno bipolar, trastornos paranoides, otras psicosis, trastornos graves de personalidad, etc.) que presentan mayores dificultades en su funcionamiento psicosocial autónomo, con mayores dificultades de funcionamiento e integración. Presentan, por tanto,

mayor riesgo de deterioro, aislamiento y marginación y necesitan un apoyo específico y una estructuración de su vida cotidiana para alcanzar un mínimo de autonomía y apoyar su mantenimiento en la comunidad en las mejores condiciones posibles. La meta de los Centros de Día es la estructuración de la vida de la persona, ayudar a su mantenimiento en las mejores condiciones y buscar (en la medida de lo posible) la mejora de su autonomía e integración social. Ofrecen programas y actividades de apoyo y soporte social.

Centros Residenciales. Alternativas residenciales comunitarias:

- Mini-Residencias: centros residenciales comunitarios destinados a personas afectadas de enfermedades mentales graves y con deterioro en su autonomía personal y social que necesitan un apoyo residencial específico y con supervisión de 24 horas, debido a ausencia o sobrecarga de la familia para su atención y cuidado y/o problemas de autonomía y funcionamiento psicosocial que les impidan o dificulten cubrir autónomamente sus necesidades de alojamiento y soporte. Proporcionan, con carácter temporal o indefinido: alojamiento, manutención, cuidado, apoyo personal y social, rehabilitación y apoyo a la integración comunitaria.

- Pisos supervisados: Recurso comunitario de alojamiento y soporte social ubicado en viviendas en las que conviven personas afectadas de enfermedad mental grave y duradera, con un suficiente nivel de autonomía y que no cuenten con apoyo familiar. Ofrecen, con carácter temporal o indefinido según las necesidades de cada caso: alojamiento, apoyo personal y social, apoyo a la rehabilitación e integración, así como una supervisión flexible y continuada.

- Alojamiento en pensiones: este servicio de apoyo al alojamiento en pensiones se dirige a personas con enfermedad mental grave y duradera que tienen un buen nivel de autonomía personal y social pero necesitan apoyo por tratarse de personas solas con escasos recursos económicos y estilos de vida bastante independientes. Se organiza a través del concierto de plazas en pensiones mediante las que se pretende ofrecer un alojamiento digno y la cobertura de necesidades básicas.

- Equipos de Apoyo Social Comunitario (EASC): servicio de atención psicosocial en el domicilio y el entorno comunitario, dirigido a las personas con enfermedad mental grave y duradera con dificultades de integración en recursos socio-comunitarios e importantes necesidades de soporte social y/o familiar que, además, necesitan una atención flexible y cercana en su propio domicilio a fin de prevenir situaciones de abandono y marginación. Los Equipos de Apoyo Social Comunitario funcionan de modo integrado y coordinado con los programas de rehabilitación y continuidad de cuidados de los Servicios de Salud Mental de cada distrito.

Otros Servicios: Servicio de Atención Social y apoyo a la reinserción social de personas con enfermedad mental grave en situación de exclusión social sin hogar: iniciativa específica dirigida a personas con enfermedad mental que se encuentran en situación de exclusión, sin hogar. Por una parte, se dirige a personas con enfermedad mental atendidos en el Centro de Acogida Municipal San Isidro, de Madrid. Ofrece programas individualizados de rehabilitación psicosocial y apoyo comunitario. Asimismo cuenta con pisos supervisados para facilitar el proceso de reinserción social. Asimismo, ofrece apoyo social, acompañamiento y procesos de reinserción a aquellas personas con trastornos mentales en situación de grave exclusión en calle o en contacto con recursos básicos de la red de atención a personas sin hogar. Trabajando en coordinación con el Equipo sanitario de atención psiquiátrica de calle, dependiente de Salud Mental, y con la Red de recursos de atención a personas sin hogar del Ayuntamiento de Madrid y otras entidades sociales.

4.2.2. Derechos de las personas Mayores.

Las personas mayores, en relación con el Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, tienen derecho:

- A la igualdad.
- A la atención integral.
- A la accesibilidad.

- A la protección social.
- A servicios y recursos de ocio y cultura que contribuyan a fomentar la actividad y el mantenimiento de las capacidades y las relaciones sociales.
- De participación.
- De acceso a los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).

Centros y servicios para mayores:

- Centros de mayores:
 - Residencias para personas mayores autónomas: centros destinados a ofrecer alojamiento alternativo y atención integral especializada a personas de 65 o más años, autónomas o que no presenten limitaciones para la realización de las actividades básicas de la vida diaria y que por diferentes circunstancias socio familiares no pueden permanecer en su domicilio habitual.
 - Pisos tutelados para personas mayores: equipamientos sociales de alojamiento y supervisión con algunos servicios comunes para personas mayores autónomas con graves problemas de alojamiento. Pretenden facilitar el desarrollo de una vida independiente y su mantenimiento en un entorno lo más normalizado posible, evitando la institucionalización.
 - Residencias para personas mayores dependientes: centros destinados a ofrecer alojamiento alternativo y atención integral especializada a personas de 60 años o más (salvo excepciones contempladas en la normativa), en situación de dependencia que prestan una atención preventiva, rehabilitadora y de cuidados personales.
 - Centros de atención diurna: centros destinados a personas mayores de 60 años (salvo excepciones contempladas en la normativa), que ofrecen una atención integral durante el día a las personas en situación de dependencia, con el fin de favorecer o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y prestar apoyo a las familias o cuidadores/as.
 - Servicio de estancia temporal en residencia: plazas en centros de atención residencial para personas mayores, durante un tiempo limitado, cuando circunstancias socio familiares de carácter transitorio, hacen imposible la permanencia en su domicilio.

- Ayudas económicas:

- Ayudas económicas para el acogimiento familiar de personas mayores: destinadas a favorecer la permanencia de las personas mayores en un entorno familiar normalizado, con el fin de evitar una institucionalización anticipada. El objetivo es sufragar los gastos de manutención y asistencia de la persona mayor acogida.
- Programas culturales, deportivos, de formación:
- Programas de promoción del envejecimiento activo (programas físico-preventivos, de promoción de la salud, de fomento de una vida autónoma y otros).

4.2.3. Derechos de las personas en situación de dependencia.

Todas las personas que residan en la Comunidad de Madrid tienen derecho a recabar el reconocimiento de su situación de dependencia, así como a los servicios y las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad de Madrid, de acuerdo con los requisitos establecidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia [L](#), y en los términos previstos en el Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la

dependencia en la Comunidad de Madrid .

Catálogo de Servicios y Prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad de Madrid

Servicios:

- Servicios de prevención de las situaciones de dependencia.
- Servicios de promoción de la autonomía personal, tales como:
 - Habilitación y terapia ocupacional.
 - Atención temprana.
 - Estimulación cognitiva.
 - Promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional.
 - Habilitación psicosocial para personas con enfermedad mental o discapacidad intelectual.
 - Apoyos personales y cuidados en alojamientos especiales (viviendas tuteladas).
- Servicio de Teleasistencia domiciliaria.
- Servicio de Ayuda a Domicilio, intensivo o no intensivo, en sus dos modalidades:
 - Atención personal.
 - Tareas domésticas.
- Servicios de Atención Diurna/Nocturna:
 - Centros de atención diurna para personas mayores.
 - Centros de atención diurna para menores de sesenta y cinco años.
 - Centros de atención diurna de atención especializada.
 - Centros de atención nocturna.
- Servicio de Atención Residencial para personas en situación de dependencia:
 - Residencias para personas mayores.
 - Residencias para personas con algún tipo de discapacidad.
- Otros servicios prestados en Centros de Atención a Personas en Situación de Dependencia, en razón de los distintos tipos de discapacidad, así como los prestados en Centros de Atención a Personas en Situación de Dependencia en el ámbito socio sanitario o socioeducativo.

Programas: Programas de atención en centros residenciales.

Prestaciones Económicas:

- Prestación económica vinculada al servicio, con la finalidad de contribuir a la financiación del coste de un servicio del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad de Madrid, prestado por un centro o entidad privada, cuando no sea posible el acceso a un servicio público o concertado de atención y cuidado.
- Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

- Prestación económica de asistencia personal, con la finalidad de promocionar la autonomía de las personas en situación de dependencia, en cualquiera de sus grados.

4.2.4. Derechos de las víctimas de violencia de género.

Las personas víctimas de violencia de género o doméstica, en relación con el Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, tienen derecho:

- a la protección de la Administración.
- a la atención integral.
- a la protección social de la víctima y sus personas a cargo.
- a la promoción de su autonomía.
- a dispositivos de acogida temporal (art. 16, Ley 5/2005).

Centros, servicios y prestaciones para mujeres víctimas de violencia de género

Centros:

- Centros residenciales:
- Centros de emergencia.
- Centros de acogida.
- Pisos tutelados.
- Centros para mujeres víctimas de trata y prostitución.
- Centros para mujeres jóvenes víctimas de violencia.
- Centros para mujeres reclusas y ex reclusas.
- Centros no residenciales:
- Centros de atención integral especializada.
- Centros de atención psicosocial.
- Centros de día.

Servicios:

- Servicio de información y atención telefónica especializada 012 Mujer.

Facilita información y orientación sobre derechos y recursos a mujeres víctimas de violencia de género, familiares y profesionales. Presta atención especializada todos los días del año en cuatro idiomas.

Horario de lunes a viernes de 8 a 22 horas/ Sábados, domingos y festivos de 10 a 22 horas.

- Red de Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género: 52 puntos municipales como puerta de entrada a los recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.

Teléfono e información: 012 Mujer.

- Servicio gratuito de orientación jurídica a la mujer.

Ofrece orientación jurídica individualizada, gratuita y presencial a mujeres víctimas de violencia de género en temas de Derecho Civil, Penal, Laboral, Penitenciario, entre otros.

- Red de puntos de empleo para mujeres.

El objetivo es el de favorecer la información e inserción laboral de las mujeres víctimas de violencia de género. Existen 20 Puntos de Atención (Oficinas de Empleo) con orientadores especializados en este ámbito de atención.

Se accede por derivación de los profesionales de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.

Teléfono e información: 012 Mujer.

- Programa de atención a mujeres adolescentes víctimas de violencia de género en sus relaciones de pareja y a sus familias.

Facilita información, orientación y asistencia especializada a adolescentes y a sus familias.

Se accede por derivación de los profesionales de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid o directamente mediante llamada o correo electrónico.

Teléfono e información: 012 Mujer, vgjovenes@madrid.org

- Programa de acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia de género en el ámbito jurídico.

Facilita información, orientación y acompañamiento a las víctimas de violencia de género en su paso por el sistema judicial.

Procedimiento de derivación: profesionales de Red de Atención Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.

Teléfono: 012 Mujer.

- Programa ATIENDE.

Es un servicio sanitario que valora y atiende los problemas de daño emocional que padecen las mujeres y menores víctimas de violencia de género, con y sin orden de protección, prestándose atención psiquiátrica, psicológica y social. Dispone de un recurso de atención específico para mujeres y otro para menores que están ubicados físicamente en espacios diferentes: Programa Atiende Mujeres y Programa Atiende Menores.

Se accede por derivación de los profesionales de la Red de Atención Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.

Teléfono: 012 Mujer.

- Unidad de atención a los familiares de las víctimas mortales por violencia de género.

Facilita información y orientación sobre derechos y recursos a los familiares de las mujeres víctimas de violencia de género, especialmente a los menores. Se coordina con otros recursos psicosociales o educativos para ofrecer una respuesta integral.

Se accede por derivación de los profesionales de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid y profesionales del Instituto Anatómico Forense.

Teléfono: 012 Mujer.

- Servicio de psicólogos infantiles itinerantes.

El Servicio se presta por el Colegio de Psicólogos, mediante cinco psicólogas infantiles con formación tanto en menores como en violencia de género. Refuerzan la atención psicológica a los menores en 20 de los 52 Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género.

Se accede por derivación de los profesionales de los 20 Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género.

Teléfono: 012 Mujer.

- Unidad de Atención a Víctimas con Discapacidad Intelectual (UAVDI)

Atención psicológica, jurídica y social a mujeres con discapacidad intelectual víctimas de abusos.

Teléfono: 012 Mujer.

Ayudas económicas:

- Ayudas individuales para favorecer la autonomía de mujeres víctimas de violencia de género:

- Ayudas a la salida de los centros: destinadas a sufragar los gastos de primer establecimiento

- Ayudas económicas de pago único: previstas para víctimas de violencia de género con especiales dificultades para encontrar empleo (ayuda estatal).

Los profesionales de los Centros Residenciales y de los Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género facilitan la información sobre estas ayudas a las mujeres que reúnen los requisitos requeridos.

Teléfono: 012 Mujer.

4.2.5. Derechos de las víctimas de acciones de odio.

Las personas víctimas de acciones de odio, en relación con el Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, tienen derecho:

- a la protección de la Administración.

- a la atención integral.

- a la protección social.

4.2.6. Derechos de las familias.

Las familias, en relación con el Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, tienen derecho a:

- La protección integral, en particular, en situaciones de dificultad.

- Recibir una orientación integral, especializada y confidencial para desarrollar habilidades que les permitan superar las dificultades propias de la convivencia.

- La promoción de las condiciones para que la igualdad entre los miembros de la familia sea real y efectiva.

- El reconocimiento de la condición de familia numerosa; la expedición renovación y modificación del título y de las tarjetas individuales de familia numerosa cuando se cumplan los requisitos establecidos en la Ley.

- Recibir servicios y apoyos adaptados a las necesidades de la familia de manera profesional.

- La atención y respuesta en la resolución de conflictos intrafamiliares.

- A tener acceso a la información disponible en el ámbito de los Servicios Sociales y a ser tenidos en cuenta mediante un servicio de sugerencias y quejas.

Centros y servicios de apoyo a la familia

Centros de Apoyo y Encuentro Familiar: ofrecen apoyo a los miembros de la familia mediante servicios gratuitos, personalizados y confidenciales, atendidos por equipos multidisciplinares. Los servicios que ofrecen son:

- Información y Orientación Psicológica: prestación de información, orientación y asesoramiento psicológico a familias que se encuentren ante situaciones difíciles que pueden afectar al bienestar del grupo familiar o de alguno de sus miembros, con el fin de prevenir y dar respuesta a problemas o crisis puntuales.
- Mediación Familiar: con el fin de prevenir, minimizar o resolver conflictos familiares mediante la intervención de la persona mediadora que ayuda a los miembros de la familia a gestionar los conflictos mediante el diálogo con el fin de llegar a acuerdos consensuados que comprendan las necesidades e intereses de todos los miembros de la familia implicados. Los conflictos pueden ser o no ser judicializables.
- Asesoramiento Jurídico: información, asesoramiento legal y orientación jurídica sobre cuestiones de crisis familiares vinculadas al derecho civil familiar.
- Servicio de Encuentro Familiar: en situaciones de separación conflictiva u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar se presta, por indicación de la autoridad judicial o administrativa competente, una atención profesional que facilita que los menores puedan mantener relaciones personales con el progenitor con el que no conviven o con otros familiares.
- Grupos de carácter Formativo: familias con situaciones similares tienen la posibilidad o formar parte de grupos de apoyo de carácter formativo, en los que se abordan problemáticas específicas que resulten de su interés.

Centros maternos:

Los Centros Maternales son recursos residenciales destinados a mujeres gestantes o madres con hijos/as a cargo, menores de tres años, que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social.

Derechos de las residentes en Centros maternos:

- A una atención individualizada e integral acorde a las necesidades específicas de ellas y su hijos/as.
- A la igualdad de trato y no discriminación por razones de edad, raza, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal y/o sociocultural.
- A cuidar de sus hijos/as personalmente con la supervisión del equipo del centro y a disponer de los recursos ofrecidos en el centro para ello.
- A utilizar los servicios y dependencias (biblioteca, escuela infantil, sala informática) según las normas del centro.
- A la información y a la participación.
- A la asignación de un profesional de referencia que la oriente y acompañe en el proceso de intervención.

4.2.7. Derechos de los menores en situación de riesgo o desprotección.

Los menores de edad en situación de riesgo o desprotección, en relación con el Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, tienen derecho:

- A la protección y tutela de la Administración pública.
- A la atención temprana integral.
- A ser acogido en una familia, así como en centros residenciales u otros recursos sociales, adaptados a sus necesidades.
- A ser adoptados.
- A ser informados, oídos y escuchados en todo momento del proceso de atención social.
- A la participación.

Centros, servicios y prestaciones para menores

- Acogimiento familiar de menores:

- Acogimiento en familia extensa: cuando se lleva a cabo por alguno de los miembros de la propia familia del menor protegido. El acogimiento en familia extensa es la primera opción a considerar cuando un menor debe ser separado de sus padres.

- Acogimiento en familia seleccionada: es la más adecuada cuando la propia familia del menor, incluida su familia extensa, no puede hacerse cargo del menor o no resulta conveniente.

- Programa de ayudas económicas al acogimiento.

- Residencias de primera acogida.

Acogen niños/as o adolescentes que ingresan por procedimiento de urgencia, realizan un estudio valorativo de la situación y proponen a Comisión de Tutela la medida más adecuada

- Residencias de primera infancia (0-6 años).

Acogen niños y niñas de edades comprendidas entre 0 y 6 años, con carácter temporal, en tanto se les proporciona una alternativa a la institucionalización residencial.

- Residencias infantiles (3-18 años).

Son recursos de acogimiento residencial para niños/as y adolescentes entre 3 y 18 años, con medida de protección, de una determinada zona (distrito, municipio o mancomunidad).

- Hogares o Grupos familiares (3-18 años).

Son residencias de pequeño tamaño, normalmente viviendas vecinales, que se asemejan por su estructura a un ambiente familiar.

- Residencias específicas.

Acogen a menores con medida de protección cuyas especiales necesidades exigen una atención profesional especializada.

- Recursos de adolescentes (12-18 años).

- Pisos y Unidades de Convivencia: Son los recursos de adolescentes más comunes y se dirigen a menores que hayan cumplido como mínimo 12 años. En estos pisos se desarrollan actuaciones encaminadas hacia la inserción sociolaboral de los menores protegidos con el fin de lograr la autonomía e independencia adecuadas, en su preparación para la vida adulta.

- Programa Junco de inserción laboral: Este Programa realiza actuaciones de formación, intermediación, difusión de ofertas de empleo y seguimiento en las empresas, para consolidar los

itinerarios de inserción de los menores que residen en las residencias infantiles.

- Centro de Día CIMTO: En él los menores reciben formación pre laboral además de talleres como acogida, castellano, matemáticas, refuerzo educativo, hábitos saludables y programa de autonomía, en horario de tarde.

4.2.8. Derechos de las personas en situación o riesgo de exclusión social.

Las personas en situación o riesgo de exclusión social, en el ámbito del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, tienen derecho a:

- Obtener las prestaciones y ayudas económicas idóneas en función de sus circunstancias personales y socioeconómicas.
- Recibir la atención especializada oportuna en función de la naturaleza de la situación o riesgo de exclusión y de las causas que la provocan.
- Disponer de itinerarios personalizados para la inserción.
- Disponer de recursos de alojamiento cuando carezcan de hogar.

Centros, servicios y prestaciones

Centros:

- Red de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera: recursos específicos de atención social y apoyo a la reinserción de personas con enfermedad mental en situación de exclusión sin hogar.
- Centros de acogida para personas sin hogar: centros de diferente tipología para la estancia temporal de personas que carecen de hogar.
- Viviendas del programa "Housing First": programa que fomenta la vida autónoma, con supervisión, para restaurar la confianza, posibilitar procesos de recuperación y facilitar el acceso al conjunto de recursos de salud, prestaciones, formación o empleo.
- Comedores sociales: centros que proveen alimentación diaria.

Servicios:

- Servicio de Emergencia Social: servicio de atención con unidades móviles y recursos complementarios (Servicio de Psicólogos, Servicio de Acompañamiento Social de Urgencia (SASU), y el Servicio de Intérpretes de Lenguas Extranjeras y de Lengua de Signos española).
- Unidad de Acompañamiento e Inserción (UACI): cuenta con un gabinete psicosocial que evalúa, valora y acompaña a las personas en situación de exclusión residencial.
- Programas individuales de inserción: constituyen un conjunto de acciones orientadas a evitar procesos de exclusión personal, social y laboral y contribuir a la inserción en casos de carencia de recursos personales o sociales suficientes para desarrollar una vida independiente. Cuentan con un itinerario individualizado que tiene en cuenta las necesidades y las capacidades de las personas.

Prestaciones:

- Pensiones no contributivas.
- Renta Mínima de Inserción.
- Ayudas al alquiler de vivienda.

- Ayudas para el pago de suministros de gas y electricidad.
- Tarifa social de agua.
- Ayudas de comedor.
- Ayudas para libros de texto.

4.2.9. Derechos de las personas migrantes.

Las personas migrantes, en el ámbito del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, tienen derecho a:

- La igualdad de trato y no discriminación.
- La protección integral.
- Acceder a los recursos y servicios públicos.

Centros y servicios para personas migrantes

Centros:

- Centros de Participación e Integración (CEPI): centros abiertos a personas migrantes y no migrantes que ofrecen cursos, talleres y otras actividades formativas y culturales orientadas a favorecer la convivencia y la integración.

Servicios:

- Informes de integración: informes de arraigo, adecuación de vivienda y esfuerzo de integración, necesarios para la tramitación de autorizaciones administrativas otorgadas por la Administración General del Estado.
- Programa “Conoce tus leyes”: proporciona a los nuevos ciudadanos conocimientos sobre la sociedad y las normas para facilitar su integración. Se imparten en los CEPI.
- Otras actividades en CEPI
- Información y Asesoramiento: Asesoría jurídica, orientación psicosocial y, en los casos requeridos, derivación a otros recursos de la Comunidad de Madrid.
- Formación y Orientación Laboral: cursos de idiomas y de informática, orientación académica y profesional, asesoramiento laboral, talleres de búsqueda de empleo.
- Sesiones informativas sobre autoempleo y emprendimiento.
- Actividades culturales y lúdicas: conferencias, seminarios y mesas redondas, exposiciones y eventos musicales; presentación de libros y proyección de películas; fiestas temáticas, jornadas gastronómicas y actividades deportivas; excursiones y visitas guiadas.
- Ludoteca, apoyo escolar y otros servicios.

4.2.10. Derechos de las personas integrantes de minorías étnicas (Por su relevancia, la población gitana).

Las personas pertenecientes a minorías étnicas, sean o no migrantes, en el ámbito del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, tienen derecho:

- A la igualdad de trato y no discriminación.
- A la protección integral.

- Acceder a los recursos y servicios públicos.

Centros de atención a personas integrantes de minorías étnicas

Centros:

- Centro de Participación de la Población Gitana

4.2.11. Derechos de las personas LGTBI

Las personas LGTBI, en el ámbito del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, tienen derecho a:

- La igualdad de trato y no discriminación.
- El reconocimiento de la personalidad.
- La libre expresión de la orientación sexual e identidad de género.
- A la protección integral.
- A la privacidad.

Centros y servicios para personas LGTBI

Centros:

- Centro de acogida para personas transexuales sin hogar.

Servicios:

- Programa LGTBI de la Comunidad de Madrid. Ofrece los siguientes servicios:
- Acogida e información.
- Atención social
- Atención psicológica.
- Atención grupal.
- Atención jurídica.

4.2.12. Derechos de las personas con la capacidad judicialmente modificada, tuteladas por la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos.

La Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos, en los casos de personas incapacitadas judicialmente que carezcan de familiares o cuyos familiares no sean idóneos, asumirá de manera inexcusable los cargos tutelares que los Juzgados encomienden (defensas judiciales, tutelas, curatelas, tutelas provisionales y administraciones provisionales).

Las personas tuteladas por la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos, tendrán un plan individualizado de intervención y recibirán el apoyo necesario en el ámbito social, jurídico y patrimonial a través de un equipo multidisciplinar.

Servicios:

- Área de Trabajo Social:

Encargada de dar cobertura a todas las necesidades personales, sociales y vitales de las personas

tuteladas por la Agencia, velando por su bienestar. Realiza un seguimiento de la evolución de cada persona y presta el apoyo y orientación necesarios a los familiares y al propio tutelado, a quien se visita o recibe con frecuencia. Desde esta área se ofrece:

- Atención personal para conocer la situación de cada persona.
- Apoyo para el acceso a recursos sociales, públicos y/o privados, que faciliten su integración en comunidad, la convivencia personal, así como la atención médica que cada persona necesite.
- Tramitación de prestaciones y ayudas para mejorar su bienestar.

- Área Jurídica:

Asume la defensa y representación judicial de las personas tuteladas, a la vez que presta soporte legal en todas las actuaciones que lo requieran, relacionadas tanto con la persona como con el patrimonio del incapaz. Los abogados intervienen en todo el proceso de incapacitación, desde que se nombra a la Agencia defensora judicial. Una vez que se recibe la tutela, en todas las actuaciones que requiera el tutelado ante el Juzgado. En concreto:

- a) Actuar en los procedimientos de incapacitación y tutela, así como en aquellos otros procedimientos incidentales que pudieran abrirse para acordar medidas cautelares, de protección, personal y/o patrimonial en relación con la persona tutelada.
- b) Intervención y defensa en aquellos asuntos en los que los intereses y derechos de los tutelados estén afectados.
- c) Asesoramiento e información a personas tuteladas y familiares sobre cuestiones jurídicas que pudieran suscitarse en el ejercicio de los cargos tutelares.
- d) Tramitar y gestionar las herencias cuando los tutelados son llamados a una herencia.
- e) Presentación al Juzgado de inventarios, rendiciones de cuentas anuales y finales.

- Área Económico-Administrativa:

Planifica, gestiona y administra los patrimonios mobiliarios e inmobiliarios de las personas tuteladas. Realiza los pagos corrientes a los que el tutelado está obligado, como suministros, rentas, etc., y cumplimenta anualmente la declaración de la renta. En particular, presta los siguientes servicios:

- a) Solicitud de información patrimonial y adopción de medidas de control del patrimonio.
- b) Relaciones con entidades bancarias en la gestión del patrimonio de las personas tuteladas.
- c) Ejecución de decisiones sobre el patrimonio.
- d) Preparación de datos para elaboración de inventarios y rendiciones de cuentas.
- e) Gestión de caja y pagos.

5. Compromisos de calidad

De acuerdo con lo previsto en la normativa de ordenación de la actividad en los centros de servicios sociales y servicios de acción social en la Comunidad de Madrid, la calidad de la atención en los centros y servicios integrados en el Sistema de Servicios Sociales se regirá por las siguientes pautas e instrumentos:

5.1. Planes de Gestión de Calidad.

Los Centros de Servicios Sociales y los Servicios de Acción Social contarán con un Plan de Gestión de Calidad para asegurar la calidad de los servicios que prestan y facilitar su mejora continua.

Este Plan recogerá los criterios de actuación, los métodos de trabajo y los sistemas de seguimiento y de evaluación de los resultados en relación con la calidad de los servicios prestados.

El Plan de Gestión de Calidad comprenderá, al menos:

- Los protocolos de actuación dirigidos a garantizar la calidad de la atención prestada en relación con la cartera de servicios que presten y las necesidades de los usuarios.
- Los registros asociados a la atención prestada.
- El sistema de seguimiento y medición de los servicios prestados, preferentemente basado en estándares e indicadores, que permita identificar desviaciones, corregir sus causas e identificar oportunidades de mejora.
- El sistema empleado para evaluar la satisfacción de los usuarios que se referirá a técnicas cuantitativas y/o cualitativas que proporcionen información de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados y sus resultados.
- El Plan de Formación del personal destinado a actualizar y mejorar los conocimientos, capacidades y habilidades de los profesionales. Se elaborará teniendo en cuenta las necesidades formativas de los profesionales y las características del servicio prestado a los usuarios y recogerá las acciones formativas relacionadas con las competencias y tareas de los profesionales y su planificación temporal.

El Plan de Gestión de Calidad se revisará periódicamente en función de los resultados de las evaluaciones de calidad y las acciones y/o programas de mejora que se desarrollen.

5.2. Sistema de evaluación de la calidad.

En los servicios de acción social, centros no residenciales y centros residenciales, se realizará al menos una vez al año una evaluación de la calidad de sus servicios y se recogerán documentalmente los resultados obtenidos.

Las evaluaciones de calidad tendrán en cuenta, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Los procesos de atención a los usuarios, incluyendo los protocolos aplicados, su seguimiento y medición, así como los resultados obtenidos.
- La formación del personal y su eficacia para alcanzar los objetivos previstos.
- Las condiciones de accesibilidad.
- La satisfacción de los usuarios.
- Las acciones y/o programas de mejora desarrollados.

6. Sugerencias y quejas por servicios prestados por la Comunidad de Madrid

Los ciudadanos tienen derecho a presentar sugerencias y quejas relativas al funcionamiento de los centros y servicios ofrecidos por la Comunidad de Madrid o a cualquier otro aspecto de los mismos.

Las sugerencias y quejas podrán ser formuladas por escrito, internet, teléfono, fax o correo postal. Deberán exponer con claridad el objeto de las sugerencias o quejas y, en la medida de lo posible, contendrán los datos que permitan la identificación y localización de la persona interesada, a efectos de la comunicación con ella.

6.1. Formas de presentación:

- Por escrito. Puede cumplimentar el Impreso de Sugerencias y Quejas que puede descargar en la página www.madrid.org. Deberá imprimirse y presentarse en la Oficina de Atención al Ciudadano o en cualquier Punto de Información o en las Oficinas de Registro de la Comunidad de Madrid, de otra

Comunidad Autónoma, de la Administración General del Estado o de las Entidades Locales del ámbito de la Comunidad de Madrid, cuando estas últimas hayan firmado el correspondiente convenio de Ventanilla única.

- Por internet. Deberá emplearse el formulario on line para sugerencias y quejas.
- Por teléfono. Podrá hacerse llamando al 012, teléfono de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid.
- Por fax. Puede remitirse al número: 91 720 98 75.
- Por correo postal. Enviando un escrito a la Subdirección General de Atención al Ciudadano (C/ Gran Vía, 43, 8.a planta, 28013-Madrid), indicando el objeto de la sugerencia o queja, los datos personales, dirección postal y teléfono para posibilitar el contacto.

Conforme al artículo 28.7, **L**de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas “Los interesados se responsabilizarán de la veracidad de los documentos que presenten”.

6.2. Tramitación.

En un plazo aproximado de 48 horas, el ciudadano recibirá una primera notificación indicando el organismo al que se deriva su escrito y se tramitará su respuesta en el plazo más breve posible.

La presentación de sugerencias o quejas no condiciona en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar quienes figuren en él como interesados.

Las sugerencias y quejas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su presentación suspenderá los plazos establecidos en la normativa vigente.

La Subdirección General de Atención al Ciudadano asegurará la debida protección de los datos de carácter personal, conforme a la normativa vigente.