



LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de servicios sociales de Castilla-La Mancha.

Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha
«DOCM» núm. 251, de 31 de diciembre de 2010
«BOE» núm. 38, de 14 de febrero de 2011
Referencia: BOE-A-2011-2752

ÍNDICE

<i>Preámbulo</i>	6
TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales	10
Artículo 1. Objeto.	10
Artículo 2. Titulares de derecho.	11
Artículo 3. Definición y finalidad de los servicios sociales.	11
Artículo 4. Sistema Público de Servicios Sociales.	11
Artículo 5. Objetivos del Sistema Público de Servicios Sociales.	12
Artículo 6. Principios rectores del Sistema Público de Servicios Sociales.	12
TÍTULO I. Derechos y deberes	14
CAPÍTULO I. Derechos y deberes de las personas usuarias de servicios sociales	14
Artículo 7. Derechos de las personas usuarias de servicios sociales.	14
Artículo 8. Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales.	15
Artículo 9. Carta de derechos y deberes.	15
CAPÍTULO II. Derechos y deberes de las personas profesionales de los servicios sociales	15
Artículo 10. Derechos de las personas profesionales de los servicios sociales.	15
Artículo 11. Deberes de las personas profesionales de los servicios sociales.	16
TÍTULO II. Organización del Sistema Público de Servicios Sociales.	17
Artículo 12. Niveles de atención del Sistema Público de Servicios Sociales.	17

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO
LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Artículo 13. Relación entre los niveles de atención.	17
CAPÍTULO I. Los Servicios Sociales de Atención Primaria.	18
Artículo 14. Los Servicios Sociales de Atención Primaria.	18
Artículo 15. Funciones de los Servicios Sociales de Atención Primaria.	18
Artículo 16. Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria.	19
Artículo 17. Centro Coordinador de Servicios Sociales.	19
CAPÍTULO II. Los Servicios Sociales de Atención Especializada.	19
Artículo 18. Los Servicios Sociales de Atención Especializada.	19
Artículo 19. Funciones de los Servicios Sociales de Atención Especializada.	19
Artículo 20. Equipamientos de Servicios Sociales de Atención Especializada.	20
CAPÍTULO III. Urgencia social	20
Artículo 21. Urgencia social.	20
CAPÍTULO IV. Disposiciones comunes	20
Artículo 22. Historia Social.	20
Artículo 23. Plan de Atención Social.	21
Artículo 24. Profesional de referencia.	21
Artículo 25. Tarjeta social.	22
Artículo 26. Sistema de información de servicios sociales.	22
Artículo 27. Identificación del Sistema Público de Servicios Sociales.	22
CAPÍTULO V. La iniciativa privada	23
Artículo 28. La iniciativa privada.	23
CAPÍTULO VI. Estructura territorial.	23
Artículo 29. Estructura territorial.	23
Artículo 30. Zona de servicios sociales.	23
Artículo 31. Área de servicios sociales.	23
CAPÍTULO VII. Mapa de Servicios Sociales	24
Artículo 32. Mapa de Servicios Sociales.	24
TÍTULO III. Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales	24
Artículo 33. Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.	24
CAPÍTULO I. Catálogo de prestaciones de Sistema Público de Servicios Sociales.	25
Artículo 34. Catálogo de prestaciones.	25

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO
LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Artículo 35. Elaboración del catálogo de prestaciones.	25
Artículo 36. Prestaciones técnicas de Servicios Sociales de Atención Primaria.. . . .	25
Artículo 37. Prestaciones técnicas de Servicios Sociales de Atención Especializada.	27
Artículo 38. Prestaciones económicas.	30
Artículo 39. Prestaciones tecnológicas.	30
CAPÍTULO II. Provisión de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales	31
Artículo 40. Formas de provisión de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.	31
Artículo 41. Gestión pública propia.	31
Artículo 42. Concertación con la iniciativa privada.	31
TÍTULO IV. Planificación en servicios sociales	32
Artículo 43. Planificación general.	32
Artículo 44. Plan Estratégico de Servicios Sociales.	32
Artículo 45. Planes específicos.	32
Artículo 46. Planes Locales de Servicios Sociales.	32
TÍTULO V. Atención integral de servicios sociales y de salud	33
Artículo 47. Atención social y sanitaria.	33
Artículo 48. Mecanismos de atención integral.	33
TÍTULO VI. Actuaciones administrativas en materia de servicios sociales	33
Artículo 49. Autorizaciones administrativas.	33
Artículo 50. Acreditación de la calidad.	33
Artículo 51. Registro de Servicios Sociales.	34
Artículo 52. Inspección y control.	34
Artículo 53. El personal de inspección.	34
Artículo 54. Actas.	35
TÍTULO VII. Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia	35
Artículo 55. Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.	35
TÍTULO VIII. Régimen competencial	36
Artículo 56. Responsabilidad pública.	36
Artículo 57. Competencias del Consejo de Gobierno.	36
Artículo 58. Competencias de la Consejería competente en materia de servicios sociales.	36
Artículo 59. Competencias de los Ayuntamientos.	37

Artículo 60. Competencias de las Diputaciones Provinciales.	38
Artículo 61. Comisión de Cooperación Interadministrativa.	38
TÍTULO IX. Financiación del Sistema Público de Servicios Sociales	38
Artículo 62. Principios de la financiación.	38
Artículo 63. Fuentes de financiación.	38
Artículo 64. Financiación de los Servicios Sociales de Atención Primaria.	39
Artículo 65. Financiación de los Servicios Sociales de Atención Especializada.	39
Artículo 66. Financiación de los equipamientos de servicios sociales.	39
Artículo 67. Participación de las personas usuarias en la financiación de servicios sociales.	39
TÍTULO X. Participación social	40
Artículo 68. Participación social.	40
Artículo 69. Órganos de participación.	40
Artículo 70. Funciones del Consejo Asesor de Servicios Sociales.	40
Artículo 71. Composición del Consejo Asesor de Servicios Sociales.	41
Artículo 72. Procesos de participación.	41
Artículo 73. Participación en el ámbito de los centros.	41
Artículo 74. Voluntariado social.	41
TÍTULO XI. Calidad en servicios sociales	41
Artículo 75. Disposiciones generales.	41
Artículo 76. Gestión de la calidad.	42
Artículo 77. Plan de calidad.	42
TÍTULO XII. Formación e investigación en servicios sociales	42
Artículo 78. Formación en servicios sociales.	42
Artículo 79. Investigación, desarrollo e innovación en materia de servicios sociales.	42
Artículo 80. Instituto Regional de Formación en Servicios Sociales y Observatorio de Servicios Sociales y Dependencia.	43
TÍTULO XIII. Régimen sancionador	43
Artículo 81. Sujetos responsables.	43
Artículo 82. Responsabilidad penal.	43
Artículo 83. Concurrencia de sanciones.	43
Artículo 84. Infracciones.	43
Artículo 85. Infracciones leves.	43

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO
LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Artículo 86. Infracciones graves.	44
Artículo 87. Infracciones muy graves.	45
Artículo 88. Sanciones.	45
Artículo 89. Graduación.	46
Artículo 90. Órganos sancionadores.	46
Artículo 91. Plazo de resolución de los procedimientos sancionadores.	46
Artículo 92. Medidas cautelares.	46
<i>Disposiciones adicionales</i>	47
Disposición adicional primera. Multas coercitivas.	47
Disposición adicional segunda. Carácter del silencio administrativo.	47
<i>Disposiciones transitorias</i>	47
Disposición transitoria única. Disposiciones vigentes con carácter transitorio.	47
<i>Disposiciones derogatorias</i>	47
Disposición derogatoria única. Derogación normativa.	47
<i>Disposiciones finales</i>	47
Disposición final única. Entrada en vigor.	47

TEXTO CONSOLIDADO
Última modificación: 07 de febrero de 2020

Las Cortes de Castilla-La Mancha han aprobado y yo, en nombre del Rey, promulgo la siguiente ley.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

Una de las características definitorias de las sociedades democráticas modernas consiste en reducir e intentar eliminar las desigualdades en las que, por razones diversas, puedan encontrarse las personas que las conforman, así como mejorar las condiciones de vida de todas ellas.

Para ello las administraciones públicas diseñan y ponen en práctica políticas sociales con el objetivo de articular los recursos e instrumentos que permitan orientar las metas de los diferentes sistemas de protección a esos fines primordiales.

Sin embargo, la intensidad de la implicación y de la participación pública desempeña un papel clave a la hora de que los sistemas de salud, de educación, de pensiones y de servicios sociales y, dentro de este último y como parte del mismo, la atención a la dependencia, como pilares básicos del estado de bienestar, garanticen el acceso equitativo, justo y solidario a los recursos de dichos sistemas y a unos servicios de calidad, que hagan realmente posible una mejora efectiva de las condiciones de vida para todos los ciudadanos y ciudadanas.

En la presente Ley las administraciones públicas van a ser responsables y garantes del Sistema Público de Servicios Sociales en diferentes grados, según el carácter de los servicios o prestaciones de que se trate, siendo responsables directas de aquellos que, por ser puerta de entrada al sistema, sean los que aseguren el acceso, en condiciones de igualdad, a todas las personas que tengan derecho a las prestaciones del Sistema.

La Declaración Universal de Derechos Humanos de 10 de diciembre de 1948, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas; la Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad de 13 de diciembre de 2006, la Carta Social Europea de 18 de octubre de 1961, firmada y ratificada por España; la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea de 7 de diciembre de 2000; así como diferentes Decisiones, Directivas, Programas y Planes de Acción del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea referidas a diversas áreas de protección social, de igualdad de las personas, de lucha contra la exclusión y sobre protección social e inclusión social, orientan líneas de actuación prioritarias en las políticas sociales, en las que la garantía de derechos de las personas se erige a su vez, como uno de los ejes prioritarios de dichas políticas sociales para el logro de una igualdad efectiva y para la mejora de las condiciones de vida de todas las personas.

Con ello, desde nuestro referente europeo, cobra también importancia la contribución que las administraciones públicas pueden hacer como garantes de los recursos y de la financiación que los sistemas de protección necesitan para llevar a cabo sus fines.

II

En el mismo sentido la Constitución Española de 1978, en su artículo 9.2 establece la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la libertad e igualdad del individuo y de los grupos en que se integra, sean reales y efectivas; en sus artículos 49 y 50 se refiere a la atención a las personas con discapacidad y a las personas mayores, así como a un sistema de servicios sociales promovido por los poderes públicos y, en su artículo 148.1.20.^a, establece que las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias en materia de asistencia social, reservándose, en el artículo 149.1.1.^a, como competencia exclusiva del Estado la regulación de las condiciones que garanticen la

igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus deberes constitucionales.

Todo ello ha hecho posible, por un lado, que Castilla-La Mancha haya podido dotarse de competencias exclusivas en materia de asistencia social y servicios sociales, según se establece en el artículo 31.1.20.^a del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha y al mismo tiempo, que se haya desarrollado un cuerpo normativo de ámbito estatal, promovido por el Gobierno de España, en ejercicio de sus competencias.

Tal es el caso de leyes como la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos; la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la Ley 53/2003, de 10 de diciembre, sobre empleo público de personas con discapacidad; la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas; la normativa en materia de derechos y libertades de los extranjeros en España; así como la legislación referida a la igualdad efectiva de mujeres y hombres y, de manera muy especial, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, que han venido a reconocer derechos y prestaciones que se han sumado a los que ya tenía establecidos Castilla-La Mancha en el ejercicio de sus propias competencias en servicios sociales.

III

A su vez Castilla-La Mancha fue una de las primeras regiones que aprobó una ley de servicios sociales, que sirvió para ordenar y sistematizar la dispersión legislativa que existía en el momento, en una materia en la que el Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, como se ha mencionado, otorgaba competencias plenas a la Comunidad Autónoma.

La Ley 3/1986, de 16 de abril, de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, sirvió también para estructurar los servicios sociales en la región, dotarles de contenidos mediante la creación de programas de carácter básico y de servicios especializados con un enfoque sectorial, así como para establecer su ordenación territorial para la atención de los ciudadanos y ciudadanas en materia de servicios sociales y las competencias de las distintas Administraciones en la prestación de los mismos.

De igual forma, la citada Ley 3/1986 constituyó la base para desarrollar un cuerpo normativo que fue abarcando desde la creación de nuevos programas, servicios y ayudas, hasta el establecimiento de garantías para las personas usuarias de los servicios sociales; desde la mejora de los espacios y la accesibilidad, hasta elaborar normas en apoyo de las personas más desfavorecidas.

Todavía hoy, leyes como la 3/1994, de 3 de noviembre, de protección de los usuarios de entidades, centros y servicios sociales en Castilla-La Mancha; la 1/1994, de 24 de mayo, de accesibilidad y eliminación de barreras en Castilla-La Mancha; la 5/1995, de 23 de marzo, de Solidaridad en Castilla-La Mancha o la 3/1999, de 31 de marzo, del Menor de Castilla-La Mancha, constituyen un referente para significar el avance que este proceso normativo ha representado para la consolidación de los servicios sociales en la región y el establecimiento de sus prioridades.

Otras leyes han regulado áreas de colaboración y participación en servicios sociales, como la 4/1995, de 16 de marzo, de Voluntariado en Castilla-La Mancha, o han incorporado nuevos servicios al sistema, como la 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar.

IV

El Sistema Público de Servicios Sociales durante todos estos años ha ido adquiriendo solidez y se ha conformado como un sistema perceptible por los ciudadanos y ciudadanas de Castilla-La Mancha, de forma que hoy existe plena conciencia de su existencia y de su función.

La presente Ley concibe los servicios sociales como un derecho de ciudadanía y por ello, en primer lugar, avanzar en la regulación de derechos es una necesidad a la que esta norma pretende dar respuesta, estableciendo también las obligaciones de las personas usuarias de los servicios sociales.

En segundo lugar, esta Ley establece nuevos criterios de eficiencia y eficacia y orienta la planificación, la gestión y la prestación de los servicios sociales a la atención de las necesidades de las personas, entendidas no sólo desde su cobertura básica, sino en sentido amplio de considerar también la autonomía personal, la integración en su entorno comunitario, la participación y la promoción social. Todo ello con unos criterios de calidad estandarizados, aprobados y supervisados por las Administraciones Públicas, en el marco de sus respectivas competencias, potenciando la utilización de las nuevas tecnologías y haciendo de la formación y de la investigación los elementos fundamentales para el avance y desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales.

En la presente Ley la persona es sujeto y centro de la atención, reconociendo su capacidad para la libre elección, para la participación en la toma de decisiones y para ser promotora de su proceso de cambio o mejora, todo ello desde un modelo de atención que promueva un entorno comunitario facilitador del desarrollo de la persona como individuo y miembro activo de la comunidad.

Asimismo, la autonomía personal y la integración social se constituyen en los elementos vertebradores de la finalidad del sistema. La autonomía personal, como la situación que permite a la persona desenvolverse en los ámbitos sanitarios, económicos, laborales, educativos y sociales, y la integración social, como proceso que permite el acceso a las oportunidades vitales y al ejercicio de los derechos en condiciones de igualdad y respeto a la identidad personal.

La garantía de derechos que la presente Ley reconoce debe estar avalada por las propias administraciones públicas, por lo que el Sistema Público de Servicios Sociales debe sustentarse, y así se hace explícito, en un importante componente de carácter público, exclusivo en aquellos niveles de atención que sean considerados de carácter universal y poder así asegurar que no existirá discriminación en el acceso, responsabilizándose de su disponibilidad en cualquier municipio de la Comunidad Autónoma, siendo este el elemento distintivo que lo configura.

La iniciativa privada, igualmente, desempeña un importante papel en el ámbito de los servicios sociales. De hecho, la presente Ley incorpora a dicho Sistema a todos los recursos de titularidad privada que mantengan un vínculo de colaboración o concertación con la Administración, en el marco de la planificación general de la Comunidad Autónoma, posibilitando también la prestación de servicios sociales totalmente privados, ajustándose al régimen de autorizaciones, seguimiento, inspección, control y régimen sancionador establecidos por la Administración autonómica, a la que se atribuye la responsabilidad máxima sobre los servicios sociales, como garante de la calidad de los mismos y del ejercicio de los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales en toda la región.

Por tanto, otro de los fines de esta Ley consiste en ordenar el Sistema Público de Servicios Sociales en los distintos ámbitos territoriales de la región y establecer los niveles de atención, introduciendo, en este sentido dos diferencias importantes respecto a la precitada Ley 3/1986.

La primera diferencia, porque partiendo del reconocimiento del municipio como unidad territorial básica para la prestación de los Servicios Sociales de Atención Primaria permite las formas de agrupamiento para su prestación en aquellos casos que por su escaso número de habitantes no puedan hacerlo solos, dejando al Ejecutivo que establezca la ordenación territorial de los mismos mediante el Mapa de Servicios Sociales y procurando la coordinación con la ordenación de otros sistemas en el ámbito de la Región, en especial con el sanitario, con los que procurará la mayor aproximación o confluencia.

La segunda diferencia, porque la sistematización del trabajo y la experiencia acumulada han permitido plantear los Servicios Sociales de Atención Especializada desde una perspectiva de atender necesidades distintas y específicas de las personas, en relación a las etapas de su ciclo vital y a las de su familia y no tanto a las sectoriales o por colectivos, más propias de actividades de prevención, promoción o participación.

Pero, además, si la interconexión de sistemas, la estandarización e informatización de procedimientos y el trabajo interdisciplinar son una realidad incuestionable en nuestra sociedad actual de las comunicaciones y de las nuevas tecnologías, la presente Ley sienta, también, las bases para que el Sistema Público de Servicios Sociales no quede ajeno a los avances que la ciencia y la investigación nos aportan en esas áreas. Es más, pretende que

la formación y la investigación propia constituyan uno de los ejes de mejora en la atención, por su estrecha vinculación con la calidad de las prestaciones y servicios de dicho Sistema, y con dicha finalidad se contempla la creación de un Instituto Regional de Formación e Investigación en Servicios Sociales.

V

Asimismo, en estos últimos años ha emergido una nueva realidad social en la que confluyen cambios sociales, económicos y culturales, entre los que cabe reseñar la longevidad de la población, el creciente protagonismo y visibilización de las mujeres en los ámbitos de la vida económica y social y su incorporación al mercado laboral, los fenómenos migratorios, el incremento de las situaciones de vulnerabilidad que afecta especialmente a determinados grupos sociales, el aumento de la precariedad en el empleo y la evolución de las formas tradicionales de participación política, sindical, asociativa y comunitaria.

Partiendo de que dicha realidad requiere de nuevas prestaciones para dar respuesta a tales necesidades, la Ley crea la Renta Básica, teniendo en cuenta el antecedente del Ingreso Mínimo de Solidaridad, para los ciudadanos y ciudadanas de Castilla-La Mancha que necesiten de unos ingresos mínimos para atender sus necesidades básicas y que posibilite, al mismo tiempo, los medios necesarios para su integración social y el ejercicio efectivo del derecho a la participación en la comunidad.

Igualmente, la aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, que ha supuesto la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, configurando un derecho subjetivo fundamentado en los principios de universalidad, equidad y accesibilidad, hace necesario integrar dicho Sistema en el Sistema Público de Servicios Sociales, sumando todo el potencial de recursos con los que el mismo cuenta.

Por todo lo anterior es necesaria la promulgación de la presente Ley a través de la cual se avance en las garantías propias del estado de bienestar y se redefina un nuevo modelo de servicios sociales, apostando por la universalidad, equidad y la igualdad de acceso a todas las personas a los servicios sociales y reconociendo y consolidando firmemente sus derechos en relación al Sistema Público de Servicios Sociales.

VI

La presente norma consta de 92 artículos y se estructura en un título preliminar y trece títulos más, dos disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y una disposición final.

El Título Preliminar define el objeto de la Ley, la titularidad de los derechos a los servicios sociales, la definición y finalidad de los servicios sociales, y los objetivos y principios rectores por los que ha de regirse el Sistema Público de Servicios Sociales.

El Título I contiene el conjunto de derechos y deberes de las personas usuarias de servicios sociales, así como los derechos y deberes de las personas profesionales de los servicios sociales.

El Título II recoge la regulación fundamental del Sistema Público de Servicios Sociales, en cuanto a los niveles de atención que conforma el Sistema, Servicios Sociales de Atención primaria y de Atención Especializada, la relación entre ambos niveles, las funciones y los equipamientos, la prioridad de la atención en situaciones de urgencia social y la participación de la iniciativa privada en el Sistema Público de Servicios Sociales. El ámbito de prestación de los servicios sociales, en zonas, áreas de servicios sociales y otras estructuras territoriales para el desarrollo de determinadas prestaciones de la atención especializada, remitiendo la fijación de su delimitación territorial a la futura aprobación del Mapa de Servicios Sociales.

Igualmente se establecen una serie de disposiciones comunes que tienen por objeto regular los instrumentos del Sistema Público de Servicios Sociales: historia social, Plan de Atención Social, tarjeta social, y el sistema de información de servicios sociales.

El Título III regula el catálogo de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales como instrumento que define el contenido prestacional del sistema, con el objetivo de determinar y definir el conjunto de las prestaciones sociales del mismo, concretando la regulación de los elementos propios de cada prestación que habrá que reglamentarse,

diferenciando las garantizadas en cuanto derecho subjetivo de las personas usuarias, de las de acceso condicionado al cumplimiento de determinados requisitos y a la disponibilidad presupuestaria. También contiene criterios sobre las formas de provisión de las prestaciones sociales, previendo los supuestos de gestión pública propia y la concertación con la iniciativa privada.

El Título IV se refiere a la planificación de los servicios sociales, tanto de carácter estratégico, en la que se fijen los objetivos del conjunto del sistema y las acciones que deben acometerse, como de carácter específico, que sea necesario aprobar como complemento y desarrollo del estratégico, así como los planes locales que se pueden desarrollar en el ámbito del municipio.

El Título V establece la necesidad de articular mecanismos de atención integral para dar respuesta a aquellas situaciones que, por la especificidad de la necesidad que presentan, requieran una atención social y sanitaria de manera conjunta y estable, determinando cuáles deben ser estos mecanismos.

El Título VI contiene la regulación de la autorización, acreditación y registro de las entidades de iniciativa privada, así como la inspección y el control de las actuaciones realizadas por entidades públicas y privadas.

El Título VII tiene por objeto determinar que el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia forma parte del Sistema Público de Servicios Sociales, y las prestaciones que conforma este Sistema están integradas en el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.

El Título VIII delimita las competencias de las diferentes Administraciones en materia de servicios sociales: el Consejo de Gobierno, la Consejería competente en materia de servicios sociales, los Ayuntamientos y las Diputaciones Provinciales.

El Título IX regula la financiación del Sistema Público de Servicios Sociales, de modo que la garantía financiera constituya un compromiso de la Comunidad Autónoma, estableciendo las fuentes de financiación y la participación de las personas usuarias en la financiación de los servicios, de acuerdo a los criterios de capacidad económica que se establezcan.

El Título X articula la participación de la sociedad civil en el funcionamiento del Sistema Público de Servicios Sociales, que ha de quedar garantizada a través del Consejo Asesor de Servicios Sociales y de otros posibles órganos y procesos de participación deliberativa.

El Título XI define la calidad de los servicios sociales como un derecho de las personas usuarias de los mismos, para lo cual se regula la necesaria articulación de un Plan de Calidad.

El Título XII prevé la formación e investigación en materia de servicios sociales que incremente la eficacia y eficiencia del Sistema, todo ello a través de la creación de un Instituto Regional de Investigación y Formación en Servicios Sociales.

El Título XIII establece el régimen sancionador para el caso de que se incumplan las obligaciones establecidas en la presente Ley, tipificando al efecto las correspondientes infracciones y sanciones administrativas.

Por último, las disposiciones adicionales, transitoria, derogatoria y final de esta Ley establecen la posibilidad de imponer multas coercitivas, así como el carácter del silencio administrativo, la vigencia transitoria de determinada normativa existente y la derogación normativa que se produce con la presente Ley; y finalmente el plazo para la entrada en vigor tras su publicación y para su desarrollo reglamentario.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

La presente Ley tiene por objeto:

- a) Garantizar el derecho universal a la protección social como derecho de la ciudadanía en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales y de la presente Ley.
- b) Regular los servicios sociales en Castilla-La Mancha.
- c) Ordenar y estructurar el Sistema Público de Servicios Sociales.

d) Determinar el acceso y asegurar la atención social a través de las prestaciones garantizadas del Sistema Público de Servicios Sociales que se configuran como un derecho subjetivo, ejercitable en vía administrativa y judicial, así como de las prestaciones sociales que están condicionadas al cumplimiento de los requisitos que se establezcan reglamentariamente.

e) Establecer el marco normativo de la actividad de la iniciativa privada en materia de servicios sociales y fijar las condiciones de participación en la provisión de prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales.

f) Definir criterios y garantizar estándares de calidad en la prestación de servicios sociales.

Artículo 2. Titulares de derecho.

1. Son titulares del derecho a la protección social en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales:

a) Todas las personas residentes en el territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. A estos efectos, la residencia se acreditará mediante la tarjeta social o en su defecto mediante la acreditación del empadronamiento en un municipio de la Región.

b) Las personas emigrantes cuyo último domicilio antes de su emigración hubiese estado en Castilla-La Mancha, cuando el ejercicio efectivo de los derechos que se reconocen en esta Ley sea el medio para su retorno definitivo, conforme a lo que se disponga reglamentariamente.

c) Las personas no residentes que se encuentren en Castilla-La Mancha en situación de urgencia social podrán acceder a las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales que permitan atender dicha situación.

2. Lo establecido en el apartado anterior se entiende sin perjuicio de los requisitos adicionales que se establezcan para el acceso a determinadas prestaciones del catálogo de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales y en sus disposiciones reguladoras específicas.

Artículo 3. Definición y finalidad de los servicios sociales.

1. Los servicios sociales constituyen el conjunto de prestaciones y equipamientos de titularidad pública y privada que se destinen a la atención social de la población.

2. La iniciativa privada que participe se ajustará a lo previsto en esta Ley, bajo la autorización, la inspección, el control y el registro de la Administración de la Comunidad Autónoma.

3. Los servicios sociales tienen como finalidad asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente, durante todas las etapas de su vida, mediante la cobertura y atención de sus necesidades personales, familiares y sociales, así como promover las actitudes y capacidades que faciliten la autonomía personal, la inclusión e integración social, la prevención, la convivencia adecuada, la participación social y la promoción comunitaria.

Artículo 4. Sistema Público de Servicios Sociales.

1. El Sistema Público de Servicios Sociales está integrado por el conjunto de prestaciones y equipamientos de titularidad pública organizados en red, así como de titularidad privada con los que la Administración establezca alguna forma de colaboración, de las previstas en la presente Ley y en la normativa que sea de aplicación.

2. El sistema se asentará en intervenciones profesionales y funcionará de forma integrada y coordinada en red, contemplando medidas que garanticen tal funcionamiento mediante el establecimiento de técnicas y protocolos de coordinación.

3. El Sistema Público de Servicios Sociales actuará en coordinación y colaboración con los servicios de las administraciones públicas que tengan por objeto garantizar y mejorar la calidad de vida de las personas y en especial con los sistemas de salud, educativo, de empleo, vivienda y de promoción de la igualdad.

Artículo 5. *Objetivos del Sistema Público de Servicios Sociales.*

El Sistema Público de Servicios Sociales tiene entre sus objetivos los siguientes:

- a) Analizar la realidad social para prevenir y detectar las situaciones de necesidad de la población, así como elaborar las estrategias más adecuadas que mejoren su calidad de vida.
- b) Detectar, prevenir y atender las necesidades derivadas de la situación de dependencia, con el objetivo de promover la autonomía de las personas.
- c) Detectar, prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas y grupos en situación de exclusión social y las derivadas de situaciones de desprotección.
- d) Promover la autonomía personal, familiar y de los grupos, a través del desarrollo de sus capacidades.
- e) Impulsar la normalización, participación y la inclusión e integración social de todas las personas.
- f) Proporcionar los medios necesarios para facilitar el desarrollo de las personas durante todas las etapas de su vida, haciéndoles partícipes de la generación de riqueza y del capital social.
- g) Promover la organización comunitaria, la creación de redes sociales, recursos de ayuda mutua y el voluntariado.
- h) Crear y reforzar cauces de participación de la comunidad en la resolución de las necesidades sociales y en particular la participación individual y organizada de las propias personas usuarias y de las entidades activas en el ámbito de los servicios sociales.
- i) Articular acciones de prevención no específica, apoyadas en el fortalecimiento de la identidad comunitaria y de la autoorganización.

Artículo 6. *Principios rectores del Sistema Público de Servicios Sociales.*

1. El Sistema público de Servicios Sociales se regirá por los siguientes principios programáticos:

- a) Responsabilidad pública: Las administraciones públicas deberán garantizar la protección social en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales mediante la aportación de los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios. Asimismo, mantendrán sobre el conjunto de los servicios sociales, en el ámbito de sus respectivas competencias, las funciones de planificación, ordenación, supervisión, control, inspección, régimen sancionador y de autorizaciones de centros, servicios y prestaciones para asegurar la calidad y garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales.
- b) Universalidad: Las administraciones públicas garantizarán el derecho de todas las personas a acceder libremente y en condiciones de igualdad al Sistema Público de Servicios Sociales, en los términos establecidos en la presente Ley.
- c) Equidad: Las administraciones públicas llevarán a cabo una política redistributiva basada en criterios de equidad entre las personas y los grupos sociales, superando las diferencias de carácter personal, social y territorial, favoreciendo la cohesión social.
- d) Igualdad: Las administraciones públicas deberán garantizar el acceso al Sistema Público de Servicios Sociales sin discriminación asociada a condiciones de índole personal o social, sin perjuicio de la aplicación de medidas de acción positiva para favorecer la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal.
- e) Prevención: El Sistema Público de Servicios Sociales orientará su actuación a minimizar aquellos riesgos que puedan producir situaciones de necesidad social, actuando sobre las causas estructurales que dificultan la integración social y el desarrollo de una vida autónoma.
- f) Inclusión e integración: Los servicios sociales procurarán el mantenimiento de las personas en el entorno personal, familiar y social habitual, fomentando su participación en la comunidad, y promoviendo las actitudes y capacidades que faciliten la inclusión e integración social de las personas.
- g) Fomento de la autonomía personal: Los servicios sociales se orientarán a potenciar las capacidades de las personas para la elección y desarrollo de su proyecto vital y su desenvolvimiento en los ámbitos políticos, laborales, económicos, educativos y culturales.
- h) Respeto a la diversidad: Los servicios sociales deberán promover, como elemento transversal, el respeto y la aceptación de la diversidad y la diferencia, acorde con los

derechos humanos, para conseguir un mayor desarrollo y enriquecimiento personal y de la sociedad en su conjunto.

i) Participación social: La participación de la ciudadanía, individual o colectivamente, así como la de entidades públicas y privadas en el diseño y desarrollo del Sistema, será garantía de eficacia del mismo.

j) Solidaridad: Las administraciones públicas fomentarán la solidaridad como valor inspirador de las relaciones entre las personas y los grupos sociales e impulsará la participación de las personas en la atención de las necesidades sociales.

2. Asimismo, el Sistema Público de Servicios Sociales se regirá por los siguientes principios organizativos y metodológicos:

a) Descentralización: La actuación del Sistema Público de Servicios Sociales se ordenará conforme a criterios de proximidad y en los niveles administrativos más inmediatos a la persona.

b) Subsidiariedad: La Administración regional garantizará, mediante la acción supletoria, la prestación de los Servicios Sociales de Atención Primaria, con el objeto de garantizar un nivel mínimo de atención en todo el territorio de Castilla-La Mancha.

c) Dimensión comunitaria: El Sistema Público de Servicios Sociales habrá de incorporar el enfoque comunitario en todas las intervenciones sociales, favoreciendo la adaptación de los recursos a la comunidad, con la participación de las personas interesadas. Dicho enfoque tiene por objetivo que los cambios y las mejoras que se produzcan sean sostenibles y perdurables en el tiempo.

d) Atención personalizada: El Sistema Público de Servicios Sociales prestará una atención adaptada a la situación personal, familiar y comunitaria de la persona, garantizando la continuidad de la atención y respetando la dignidad de la persona y sus derechos.

e) Atención integral: La intervención de los servicios sociales se realizará con una perspectiva integral, evitando la fragmentación derivada de la complejidad de la realidad social y de la distribución competencial.

f) Transversalidad. El Sistema Público de Servicios Sociales se fundamentará en la transversalidad de sus objetivos y en la interrelación entre los diferentes sistemas de protección social, asegurándose por parte de las administraciones públicas la coordinación y la coherencia entre las políticas de servicios sociales y las restantes políticas públicas.

g) Coordinación y cooperación: Las administraciones públicas establecerán medidas de coordinación y cooperación entre sí para el cumplimiento de sus responsabilidades dentro del Sistema Público de Servicios Sociales, de forma complementaria y optimizando los recursos disponibles. De igual forma se establecerá la colaboración con la iniciativa privada social y mercantil cuando tenga por objeto la actuación dentro del Sistema Público de Servicios Sociales y en coherencia con su planificación y programación.

h) Planificación: Las administraciones públicas garantizarán la racionalidad, transparencia, eficacia y eficiencia en sus actuaciones, a través de instrumentos de planificación que facilitarán la toma de decisiones, la adecuada ordenación de las mismas y la atención de las necesidades de las personas.

i) Evaluación: Las administraciones públicas garantizarán la evaluación periódica del Sistema Público de Servicios Sociales, en cuanto a resultados, impacto y metodologías, con los objetivos de lograr mayores cotas de eficacia y eficiencia, mejorar la calidad en la atención social de la población y orientar nuevas líneas de actuación acordes con las necesidades que vayan apareciendo.

j) Calidad: Se garantizarán unos estándares mínimos de calidad de las acciones y prestaciones del Sistema a través de instrumentos de evaluación que promuevan la calidad de los servicios sociales.

k) Innovación: Las administraciones públicas promoverán la investigación, la innovación y el uso de las nuevas tecnologías de la información para mejorar la actuación de los diversos ámbitos del Sistema Público de Servicios Sociales.

TÍTULO I
Derechos y deberes

CAPÍTULO I
Derechos y deberes de las personas usuarias de servicios sociales

Artículo 7. Derechos de las personas usuarias de servicios sociales.

1. Las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales tendrán los siguientes derechos relacionados con la protección social:

a) Al acceso al Sistema Público de Servicios Sociales en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por cualquier condición o circunstancia personal o social.

b) A la asignación de un profesional de referencia que coordine su Plan de Atención Social.

c) A solicitar el cambio del profesional de referencia, de acuerdo con las posibilidades del Sistema Público de Servicios Sociales y en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.

d) A recibir la tarjeta social que les acredita como titulares del derecho de acceso a los servicios sociales.

2. Asimismo, las personas usuarias de los servicios sociales tendrán los siguientes derechos relacionados con la información:

a) A recibir información previa en formato accesible y comprensible en relación con cualquier intervención que le afecte, así como a otorgar o denegar su consentimiento en relación con la misma.

b) A recibir información y orientación suficiente, veraz, accesible y comprensible sobre las prestaciones y normas internas de funcionamiento de los servicios y centros de servicios sociales, los criterios de adjudicación y los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.

c) A recibir en formato accesible, adaptado a cada persona y en lenguaje comprensible la valoración de su situación.

d) A disponer en formato accesible y adaptado a cada persona de un plan de atención social individual, familiar o convivencial, a participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención y a elegir entre las prestaciones o medidas que le sean ofertados.

e) A acceder en cualquier momento a la información de su historia social individual, ya sea física o digitalmente, y obtener copia de la misma, salvo las anotaciones de carácter subjetivo que haya realizado el profesional.

f) A la confidencialidad en relación a los datos e información que figuren en su historia social, sin perjuicio del acceso con motivo de inspección, así como la disponibilidad de espacios de atención que garanticen dicha intimidad de la comunicación.

g) A disponer de los recursos y de los apoyos necesarios para comprender la información que se le dirija, tanto por dificultades con el idioma, como por alguna discapacidad.

3. Respecto al tipo de atención a recibir tendrán los siguientes derechos:

a) A ser tratadas con respeto, conforme a su dignidad como personas, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales.

b) A recibir las prestaciones garantizadas del Catálogo de Prestaciones del Sistema.

c) A recibir servicios de calidad en los términos establecidos en la presente Ley.

d) A recibir atención del profesional de referencia en el propio domicilio, cuando la persona tenga dificultades para el desplazamiento.

e) A aportar su parecer sobre el diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación de los servicios sociales en los términos establecidos en la presente Ley.

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

g) A decidir sobre las atenciones que le puedan afectar en el futuro en el supuesto de que en el momento en que deban adoptar una decisión no gocen de capacidad para ello.

h) A acceder a un alojamiento temporal de emergencia en situaciones de urgencia social, en los términos establecidos en el artículo 36 de la presente Ley, cuando exista una necesidad reconocida, en la que concurra carencia de recursos propios o grave crisis de convivencia personal, que haga inviable la permanencia en el propio domicilio, temporal o permanentemente.

i) A cualesquiera otros derechos que se reconozcan en la presente Ley y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de servicios sociales.

Los derechos reconocidos en los apartados b), d) y h) de este punto únicamente serán aplicables en el Sistema Público de Servicios Sociales.

Artículo 8. Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales.

1. Las personas usuarias de los servicios sociales tendrán el deber de observar una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia con otras personas usuarias y los profesionales que le atienden.

2. En relación con la utilización adecuada de las prestaciones, equipamientos y centros, tendrán los siguientes deberes:

a) Destinar las prestaciones recibidas para el fin que se concedieron.

b) Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando el conocimiento de éstas sea requisito indispensable para el otorgamiento de la prestación, así como comunicar a la Administración las variaciones en las mismas.

c) Cumplir las normas, requisitos y procedimientos en el uso de los equipamientos y centros de servicios sociales.

3. Respecto a la colaboración con profesionales que ejercen su actividad en servicios sociales, tendrán los siguientes deberes:

a) Comprometerse a participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e integración social, una vez que se ha consensuado con los profesionales los términos de la atención necesaria para su situación.

b) Colaborar en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Plan de Atención Social y en los acuerdos correspondientes.

c) Comparecer ante la Administración cuando la tramitación de expedientes o la gestión de las prestaciones sociales así lo requiera.

d) Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y funcionamiento de las prestaciones y servicios de los que son usuarias.

e) Contribuir a la financiación del coste de las prestaciones que reciba, de acuerdo con la normativa que las desarrolle.

4. A las personas usuarias de los servicios sociales les atañen, además, los otros deberes establecidos en la presente Ley y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de servicios sociales.

Artículo 9. Carta de derechos y deberes.

El Consejo de Gobierno de Castilla-La Mancha establecerá reglamentariamente una Carta de derechos y deberes reconocidos en esta Ley, garantizando la máxima difusión de su contenido en todo el ámbito de los servicios sociales.

CAPÍTULO II

Derechos y deberes de las personas profesionales de los servicios sociales

Artículo 10. Derechos de las personas profesionales de los servicios sociales.

1. Las personas profesionales de los Servicios Sociales gozarán de los derechos reconocidos en la normativa funcionarial, laboral o contractual que les vincule, según proceda, con la entidad de la que dependan. Tendrán garantizados, además, los derechos que se regulan en el presente Capítulo.

2. En relación a su persona, tendrán los siguientes derechos:

- a) Al respeto a su honor y prestigio profesional en el desempeño de sus funciones.
- b) A recibir un trato respetuoso y correcto por parte de los responsables de los servicios, del resto de los profesionales y de las personas usuarias de los servicios sociales.
- c) A su seguridad e integridad física y psíquica.
- d) A una adecuada protección de su salud frente a los riesgos derivados de su trabajo, según lo previsto en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- e) A proteger su identidad y sus datos personales si ello es preciso para cumplir las funciones encomendadas y para prestar correctamente el servicio, conforme se establezca reglamentariamente.

3. Respecto al ejercicio de su profesión, tendrán los siguientes derechos:

- a) A la autonomía científica y técnica en el ejercicio de sus funciones, sin más limitaciones que las establecidas por la ley y por los principios y valores contenidos en el ordenamiento jurídico y deontológico.
- b) A renunciar a prestar atención profesional en situaciones de injurias, amenazas o agresión, si no conlleva desatención. Dicha renuncia se ejercerá de acuerdo con el procedimiento que reglamentariamente se establezca.
- c) Al desempeño de su actividad profesional en condiciones de igualdad y dignidad, con los medios necesarios que se determinen reglamentariamente, para cumplir con eficacia y eficiencia su tarea profesional, garantizando que la prestación del servicio responda a los criterios de calidad exigidos por la normativa correspondiente y que permita la confidencialidad de la atención a las personas usuarias.
- d) A participar, individual o colectivamente, en las decisiones que les afecten y en la organización de los servicios, y a acceder a los cauces de información, sugerencias y quejas que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos.

4. En relación a la formación, apoyo profesional y evaluación, tendrán los siguientes derechos:

- a) A la formación continuada durante toda su vida activa, adaptada a las características de su profesión, para garantizar una adecuada atención social de la población.
- b) A recibir apoyo profesional en las situaciones que lo requieran.
- c) A formar parte de los órganos de participación, conforme se establezca reglamentariamente, y a participar en los procesos de evaluación.

Artículo 11. Deberes de las personas profesionales de los servicios sociales.

1. Las personas profesionales de los servicios sociales tienen los deberes establecidos en la normativa funcionarial, laboral o contractual, según proceda, así como los inherentes a los contenidos de sus puestos de trabajo. Tendrán, además, los deberes que se regulan en el presente Capítulo.

2. Respecto a las personas usuarias, tendrán los siguientes deberes:

- a) Promover la dignidad, la autonomía, la integración de las personas a las que atienden y el respeto de todos los derechos reconocidos en la presente Ley a las personas usuarias.
- b) Facilitar a las personas usuarias información sobre el proceso de intervención y el itinerario previsto, sobre los objetivos y actuaciones y, en general, sobre todos los contenidos que permitan a la persona usuaria conocer la intervención a realizar y su implicación en la misma.
- c) Respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias tomen por sí mismas o a través de su representante legal.
- d) Facilitar a las personas usuarias un documento de consentimiento informado en el que se dará cuenta a los usuarios de los derechos, deberes y responsabilidades derivados de su Plan de Atención Social.

3. En relación a su ejercicio profesional tendrán los siguientes deberes:

a) Conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios sociales, y en particular las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios en los que ejercen su actividad y de las prestaciones que gestionan.

b) Mantener, en sus relaciones con otras personas profesionales y usuarias, un comportamiento no discriminatorio.

c) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los centros en los que prestan servicios sociales y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

d) Informar a la persona responsable del servicio, del departamento, o de la unidad competente, de aquellas cuestiones que puedan mejorar el funcionamiento, la organización o las instalaciones donde se efectúa la prestación de servicios sociales.

e) Integrarse en los equipos técnicos de atención primaria o especializada de referencia.

f) Formar parte de los órganos de participación, de acuerdo con lo establecido por la presente Ley y los reglamentos que la desarrollan, y participar en los procesos de evaluación periódica de los servicios.

4. En relación a la necesidad de documentación e información y su tratamiento, tendrán los siguientes deberes:

a) Cumplir sus obligaciones de elaboración de documentación e historia social de las personas usuarias, con independencia del tipo de soporte material que se utilice.

b) Guardar secreto sobre la información de la historia social de las personas usuarias derivada de su actuación profesional, o a la que tenga acceso.

5. Sobre los procedimientos y procesos de evaluación, deberán cumplimentar los protocolos, registros, informes, estadísticas y demás documentación, que guarden relación con los procesos e intervenciones profesionales en los que participa o que estén establecidos por la normativa específica.

6. En relación con la formación y apoyo técnico, deberán asistir, en función de las necesidades del servicio correspondiente, a los cursos, jornadas y a las actividades de formación que sus respectivas entidades programen en sus planes de formación del personal y tengan relación directa con su puesto de trabajo.

Cuando se originen gastos derivados de cuotas de inscripción, desplazamientos, alojamiento y manutención, éstos correrán a cargo de la entidad de la que dependan, en los términos que queden establecidos en la normativa o convenio que les sea de aplicación.

TÍTULO II

Organización del Sistema Público de Servicios Sociales

Artículo 12. *Niveles de atención del Sistema Público de Servicios Sociales.*

1. El Sistema Público de Servicios Sociales, se organiza en torno a dos niveles de atención, coordinados y complementarios entre sí:

a) Servicios Sociales de Atención Primaria.

b) Servicios Sociales de Atención Especializada.

2. En cada uno de estos niveles de atención se establecerán protocolos específicos para atender las situaciones de urgencia social que puedan presentarse, tal y como se establece en la presente Ley.

Artículo 13. *Relación entre los niveles de atención.*

1. La relación entre los niveles de atención responderá a criterios de complementariedad, desde una perspectiva de integración de acciones, para conseguir objetivos comunes en el caso de que las actuaciones sean necesarias por ambos niveles.

2. La responsabilidad de la coordinación de las actuaciones que se estén llevando a cabo respecto a una misma persona o unidad familiar, atendida desde las prestaciones que conforman los Servicios Sociales de Atención Primaria, será siempre de éstos, aunque se esté interviniendo complementariamente desde los Servicios Sociales de Atención Especializada, salvo que en las disposiciones normativas se establezca lo contrario.

3. Los Servicios Sociales de Atención Especializada son responsables de la coordinación de los casos que se atiendan desde las prestaciones que conforman este nivel.

CAPÍTULO I

Los Servicios Sociales de Atención Primaria

Artículo 14. *Los Servicios Sociales de Atención Primaria.*

1. Los Servicios Sociales de Atención Primaria son servicios de titularidad y gestión pública. Constituyen el primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales.

2. Las prestaciones que conforman la atención primaria se desarrollarán en todas las zonas y áreas de servicios sociales de la Región, en el ámbito del municipio.

3. La organización y gestión de estos servicios se realizará por la Administración Autonómica y las Corporaciones Locales.

Artículo 15. *Funciones de los Servicios Sociales de Atención Primaria.*

Son funciones de los Servicios Sociales de Atención Primaria las siguientes:

a) Información y asesoramiento sobre las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, así como orientación sobre otros sistemas de protección social hacia los que sea preciso encaminar a la persona, unidad familiar o entidad.

b) Detección de situaciones de necesidad personales, familiares y sociales que dificulten la autonomía personal y la integración social.

c) Valoración y diagnóstico de la situación social de la persona, familia o unidad de convivencia y del entorno comunitario.

d) Prescripción de la intervención más adecuada, que deberá haber sido consensuada con la persona, su familia o unidad de convivencia, para dar respuesta a la situación de necesidad.

e) Elaboración, seguimiento y evaluación del Plan de Atención Social individual o familiar.

f) Intervención interdisciplinar con el objeto de mejorar la situación social de la persona o unidad familiar y dar respuesta a la situación de necesidad.

g) Derivación a la atención especializada, cuando la situación social de la persona o unidad familiar lo requiera.

h) Organización, gestión, coordinación y evaluación de las prestaciones de la atención primaria, en el marco de la normativa que lo regule.

i) Acompañamiento, mediación y seguimiento en todo el proceso de intervención a seguir tanto en el Sistema Público de Servicios Sociales, como en otros Sistemas de Protección Social, asegurando una atención continuada e integral a través del profesional de referencia.

j) Coordinación, integración y complementariedad de las intervenciones con la atención especializada.

k) Complementariedad y coordinación con los niveles de atención del Sistema Sanitario y con el conjunto de entidades que actúen en el ámbito de los servicios sociales y que incidan en la mejora de la situación de la persona, grupo o comunidad.

l) Promoción de los canales de comunicación entre los diferentes sistemas de protección social, agentes sociales e instituciones públicas o privadas que operen en el territorio, con el objeto de complementar la intervención a realizar por el Sistema Público de Servicios Sociales; todo ello sin perjuicio del cumplimiento de protocolos que se establezcan al efecto.

m) Fomento de la participación social en el ámbito comunitario.

n) Estudio y observación de la evolución y desarrollo de la realidad social, detectando áreas susceptibles de intervención, con el objeto de diseñar proyectos para la implantación de nuevas prestaciones u optimización de los ya existentes.

ñ) Registro de datos para proveer al Sistema Público de Servicios Sociales de información objetiva que sirva para la planificación e intervención social.

o) Cuantas les sean atribuidas o encomendadas por la normativa vigente.

Artículo 16. *Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria.*

1. El Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria es un equipamiento de titularidad y gestión pública. Constituye la estructura física, administrativa y técnica de las zonas de servicios sociales donde se facilita el acceso al Sistema Público de Servicios Sociales y se desarrollan las prestaciones de los Servicios Sociales de Atención Primaria.

2. Estará dotado de un equipo de profesionales que se determinará reglamentariamente, en función de la población, de la realidad social y geográfica de cada zona, y de las prestaciones que se desarrollen conforme a los estándares de calidad que se establezcan y garantizando la eficaz atención a las personas.

3. Las condiciones mínimas y los requisitos de los Centros de Servicios Sociales de Atención Primaria se establecerán reglamentariamente.

Artículo 17. *Centro Coordinador de Servicios Sociales.*

1. El Centro Coordinador de Servicios Sociales es el equipamiento de titularidad y gestión pública, que aporta la estructura física, administrativa y técnica del área de servicios sociales donde se desarrollan prestaciones de la atención primaria y, en su caso, de la atención especializada.

2. Estará dotado de un equipo interdisciplinar de profesionales, que contará con la figura de una persona que desarrolle las funciones de coordinación del área. Su composición se determinará reglamentariamente en función de la población, de la realidad social y geográfica de cada área, y de las prestaciones que se desarrollen, conforme a los estándares de calidad que se establezcan y garantizando la eficaz atención a las personas. Dicho equipo contará con personal administrativo.

3. Las condiciones mínimas y los requisitos de los Centros Coordinadores de Servicios Sociales se establecerán reglamentariamente.

CAPÍTULO II

Los Servicios Sociales de Atención Especializada

Artículo 18. *Los Servicios Sociales de Atención Especializada.*

1. Los Servicios Sociales de Atención Especializada dan respuesta a necesidades específicas de las personas que requieren una atención de mayor especialización técnica o un dispositivo que trasciende el ámbito de los Servicios Sociales de Atención Primaria. Podrán ser servicios de titularidad pública y privada con los que se haya establecido alguna forma de colaboración con la administración pública, de las previstas en la presente Ley y en la normativa vigente que sea de aplicación.

2. Cada prestación especializada se fundamenta y organiza en la adecuada respuesta a la necesidad planteada por las diferentes situaciones de las personas que, previamente, serán valoradas desde los Servicios Sociales de Atención Primaria, a excepción de aquellas situaciones de riesgo o urgencia social o de aquellas prestaciones cuya normativa reguladora exija condiciones diferente de acceso.

3. Las administraciones públicas podrán contratar, concertar o convenir entre sí determinadas prestaciones de los Servicios Sociales de Atención Especializada, así como con la iniciativa privada que sea titular de dichos servicios o de los centros desde los que se prestan, incorporándose en este caso, al Sistema Público de Servicios Sociales.

4. Las prestaciones que conforman la atención especializada se desarrollarán en las áreas de servicios sociales u otros ámbitos territoriales superiores a las áreas.

Artículo 19. *Funciones de los Servicios Sociales de Atención Especializada.*

Son funciones de los Servicios Sociales de Atención Especializada las siguientes:

a) Valoración y diagnóstico de la situación de necesidad social, así como otras valoraciones de mayor especialización técnica, que no puedan abordarse desde los Servicios Sociales de Atención Primaria.

b) Elaboración del Plan de Atención Social individualizado, familiar o de la unidad de convivencia, en colaboración con los Servicios Sociales de Atención Primaria, en aquellos casos que se requiera de una intervención conjunta.

c) Intervención interdisciplinar a realizar por el equipo de profesionales del dispositivo donde se encuentre ubicada la persona.

d) Organización, gestión, coordinación y evaluación de las prestaciones que conforman la atención especializada, en el marco de la normativa que las regule.

e) Integración de las intervenciones con la atención primaria y complementariedad con los niveles de atención del Sistema Sanitario.

e) Apoyo técnico y asesoramiento a los equipos de atención primaria.

f) Registro de datos para proveer al Sistema Público de Servicios Sociales de información objetiva que sirva para la planificación e intervención social.

g) Cuantas otras tenga atribuidas o les sean encomendadas por la normativa vigente.

Artículo 20. *Equipamientos de Servicios Sociales de Atención Especializada.*

1. Los equipamientos de los Servicios Sociales de Atención Especializada se concretarán en centros residenciales, centros de estancias diurnas y nocturnas, centros ocupacionales, viviendas, centros de acogida, u otros que se consideren necesarios para la atención de las necesidades de la población. Estos equipamientos podrán ser de titularidad pública, o privada con los que se haya establecido alguna fórmula de colaboración con la administración pública de las previstas en la presente Ley y en la normativa vigente que sea de aplicación.

2. Las funciones, estructura física y medios necesarios para la adecuada prestación de servicios se establecerán reglamentariamente.

CAPÍTULO III

Urgencia social

Artículo 21. *Urgencia social.*

1. Se considera urgencia social a aquella situación excepcional o extraordinaria y puntual de las personas que requiere de una actuación inmediata, sin la cual podría producirse un deterioro o agravamiento de la situación de necesidad acaecida.

2. La atención y respuesta a situaciones de urgencia social será prioritaria frente a cualquier otra y cuando se requiera un servicio o prestación de atención especializada éste podrá prestarse sin que sean precisos para el acceso todos o algunos de los requisitos establecidos para ello.

3. Para la atención de estas situaciones se requiere de la coordinación y complementariedad de los dos niveles del Sistema Público de Servicios Sociales.

4. La atención de la urgencia social deberá estar protocolizada en los dos niveles de atención para asegurar una respuesta rápida y eficaz ante las situaciones de necesidad.

5. En todo caso, las urgencias sociales en situaciones de posible riesgo o desamparo de menores se atenderán conforme a la normativa y protocolos específicos en materia de protección de menores.

6. Reglamentariamente se establecerán cuáles son las posibles situaciones que puedan considerarse excepcionales o extraordinarias que requieren de una actuación inmediata.

CAPÍTULO IV

Disposiciones comunes

Artículo 22. *Historia Social.*

1. Todas las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales tendrán una única historia social que será abierta en el ámbito de los Servicios Sociales de Atención Primaria y recogerá el conjunto de la información relevante sobre su situación, evolución, así como el Plan de Atención Social.

2. Los Servicios Sociales de Atención Especializada complementarán la información de la historia social que asegure la actualización de la misma.

3. La historia social constituirá el instrumento que permitirá la relación entre la atención primaria y la especializada, con la finalidad de conseguir la continuidad y complementariedad de las intervenciones que se deben aplicar desde los distintos niveles de actuación.

Artículo 23. Plan de Atención Social.

1. El Plan de Atención Social es la herramienta diseñada para garantizar una adecuada atención acorde con la valoración social de la persona, familia o unidad de convivencia, los objetivos a alcanzar y los medios disponibles, así como las acciones específicas orientadas a fomentar, en su caso, la inclusión personal, social, educativa y laboral.

2. El Plan de Atención Social recogerá al menos los siguientes aspectos:

a) Valoración y diagnóstico, identificando tanto los aspectos carenciales o dificultades, como las potencialidades y recursos propios de la persona y su unidad familiar.

b) Objetivos y metas a alcanzar.

c) Prestaciones adecuadas, tanto de la atención primaria como de la atención especializada y de otros sistemas de protección social, así como los profesionales implicados y el profesional responsable.

d) Calendario de actuación.

e) Indicadores que permitan evaluar la consecución de los objetivos.

f) Acuerdos entre la persona, su familia o unidad de convivencia y los profesionales implicados.

3. El Plan de Atención Social, del que en todo caso serán informadas, será consensuado con la persona y su unidad familiar. En caso de desacuerdo prevalecerá el criterio técnico en las situaciones de riesgo o desprotección social y también cuando la opción elegida por la persona usuaria no se ajuste a los requisitos establecidos en la norma que le sea de aplicación.

4. El Plan de Atención Social será elaborado desde el nivel de atención que se esté abordando la intervención, y la coordinación del mismo se realizará tal y como se establece en el artículo 13.

5. En los casos de actuaciones conjuntas por parte de ambos niveles del sistema, se diseñará un único Plan, en el que se establecerán las competencias propias a cada nivel, de modo que se creen sinergias y se eviten duplicidades.

Artículo 24. Profesional de referencia.

1. A cada persona que acceda al Sistema Público de Servicios Sociales se le asignará un profesional de referencia, con la finalidad de asegurar globalidad e integralidad en la intervención.

2. El profesional de referencia será una trabajadora o trabajador social de los Servicios Sociales de Atención Primaria, que se responsabilizará de la historia social.

3. Cuando la persona usuaria sea derivada a una prestación de los Servicios Sociales de Atención Especializada, se designará igualmente un profesional de referencia de este nivel que se coordinará con el de Atención Primaria, a los efectos de información, seguimiento e intervención que procedan, así como de la actualización de la historia social.

4. Serán funciones del profesional de referencia, además de las que tenga atribuidas desde el nivel que se intervenga, las siguientes:

a) Proporcionar apoyo técnico, personal, acompañamiento y seguimiento en todo el proceso de intervención.

b) Articular respuestas integrales a las situaciones de necesidad de las personas, grupos o comunidades, junto con el equipo de profesionales.

c) Dirigir hacia otras prestaciones, cuando se requiera de una intervención más específica, así como orientar o derivar hacia otros sistemas de protección social.

Artículo 25. *Tarjeta social.*

1. Todas las personas residentes en Castilla-La Mancha tendrán derecho a disponer de una tarjeta social que les identificará como titulares del derecho de acceso a los servicios sociales, que podrá ser específica del Sistema Público de Servicios Sociales o compatible con la del Sistema Sanitario.

2. La tarjeta social posibilitará la continuidad y coherencia del itinerario de intervención social y deberá facilitar la homogeneidad de la información existente en el Sistema Público de Servicios Sociales.

3. Esta tarjeta será personal e intransferible y en ella figurarán, entre otros datos, la fecha de validez, los datos personales, un código de identificación, el centro y profesional de referencia de su titular.

4. Para la emisión de esta tarjeta habrá de acreditarse el empadronamiento en cualquier municipio de la Comunidad Autónoma.

5. No obstante, la tarjeta social se emitirá de oficio para aquellas personas que tengan abierta historia social activa en los últimos cuatro años en Castilla-la Mancha, o sean beneficiarias de prestaciones sociales concedidas durante el mismo periodo, para cuyo otorgamiento haya sido necesario acreditar el empadronamiento en la región.

Artículo 26. *Sistema de información de servicios sociales.*

1. El sistema de información de servicios sociales recogerá la historia social y las prestaciones del catálogo que esté recibiendo la persona, familia o unidad de convivencia, así como las actuaciones que se realicen a nivel comunitario.

2. El sistema integrará todos los datos relativos a la atención social de las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales, con el objetivo de agilizar la comunicación entre servicios, evitar duplicidades y mejorar la atención de las personas destinatarias de los servicios sociales.

3. A estos efectos la Administración autonómica garantizará un soporte informático común sujeto al cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal, cuyo acceso, introducción, manejo y explotación de datos estará condicionado según la actividad profesional que se desarrolle y la vinculación a la administración pública o a la iniciativa privada.

4. La Administración no precisará obtener el consentimiento de las personas para registrar sus datos en el sistema de información, siempre y cuando vayan a recibir atención social del Sistema Público de Servicios Sociales.

5. El sistema de información tendrá definidos protocolos de conexión que permitirán la integración con otros sistemas de información de servicios sociales municipales, autonómicos y estatales, y en especial con el Sistema Sanitario.

6. La Administración garantizará el acceso de los ciudadanos a este sistema de información, sujeto al cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos y de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

7. Los datos contenidos en el sistema de información social podrán ser utilizados, sólo de manera estadística, a los efectos de planificación y evaluación de las políticas públicas, así como de los programas y prestaciones de servicios sociales; así mismo, ayudarán a la visualización de aquellas situaciones sociales que apunten a la emergencia de nuevas necesidades competencia del Sistema Público de Servicios Sociales.

Artículo 27. *Identificación del Sistema Público de Servicios Sociales.*

1. Las prestaciones integradas en el Sistema Público de Servicios Sociales se identificarán con los símbolos o anagramas tanto de la Administración Regional como de otras administraciones competentes para su provisión o gestión.

2. El Consejo de Gobierno establecerá los requisitos que deben cumplir los centros y entidades sociales para pertenecer al Sistema Público de Servicios Sociales, con el fin de favorecer la consolidación de su imagen y de propiciar el conocimiento de su existencia por parte del conjunto de la población.

CAPÍTULO V

La iniciativa privada

Artículo 28. *La iniciativa privada.*

1. Las personas físicas y jurídicas de naturaleza privada podrán crear centros y establecimientos de Servicios Sociales de Atención Especializada, así como gestionar prestaciones del Sistema Público de Servicio Sociales, con sujeción a lo estipulado en la presente Ley.

2. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha podrá colaborar con la iniciativa privada, preferentemente de iniciativa social, para la provisión de prestaciones de carácter público, mediante cualquier figura prevista en el ordenamiento jurídico, con sujeción a los objetivos señalados en la planificación general de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

3. Las entidades de iniciativa privada de servicios sociales podrán ser de iniciativa social y de iniciativa mercantil:

a) Son entidades de iniciativa social, las fundaciones, asociaciones, entidades de voluntariado y otras entidades e instituciones sin ánimo de lucro.

b) Son entidades de iniciativa mercantil, los empresarios individuales y las personas jurídicas privadas con ánimo de lucro.

4. Las entidades privadas que vayan a desarrollar algún tipo de actividad de los servicios sociales, en el ámbito de Castilla-La Mancha, estarán sujetas a los regímenes de autorización y registro, establecidos en la presente Ley y en sus disposiciones reglamentarias.

CAPÍTULO VI

Estructura territorial

Artículo 29. *Estructura territorial.*

El Sistema Público de Servicios Sociales se estructura territorialmente en zonas y áreas de servicios sociales y otros ámbitos territoriales para el desarrollo de determinadas prestaciones de atención especializada. Dichas estructuras constituyen el referente tanto para la atención primaria como la especializada.

Artículo 30. *Zona de servicios sociales.*

1. La zona de servicios sociales es la división territorial básica para la ordenación de los Servicios Sociales de Atención Primaria.

2. La zona está constituida por un municipio o una agrupación de municipios.

3. La zona podrá subdividirse en unidades de servicios sociales, que tendrán por objeto prestar, al menos, la atención básica de información, orientación, estudio y valoración de la situación social.

Artículo 31. *Área de servicios sociales.*

1. El área de servicios sociales es la estructura territorial y organizativa para la coordinación de la atención primaria, así como para la planificación, desarrollo y evaluación de prestaciones tanto de atención primaria como especializada.

2. El área de servicios sociales está constituida por una zona o un conjunto de zonas.

3. Para la gestión de las áreas de servicios sociales la Administración autonómica podrá promover fórmulas de gestión mediante agencias, gerencias, consorcios, mancomunidades u otras que faciliten el ejercicio de las competencias locales en el ámbito de los servicios sociales.

CAPÍTULO VII

Mapa de Servicios Sociales

Artículo 32. *Mapa de Servicios Sociales.*

1. El Consejo de Gobierno aprobará reglamentariamente el Mapa de Servicios Sociales como instrumento necesario para establecer la estructura territorial del Sistema Público de Servicios Sociales, atendiendo a la implantación de las prestaciones que conforman el catálogo, a las ratios de población potencialmente usuaria y a la necesidad de garantizar su mayor proximidad con el fin de facilitar la integración de las personas usuarias en su entorno social habitual.

2. El Mapa de Servicios Sociales se elaborará teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- a) La población máxima que debe conformar las zonas y áreas de servicios sociales.
- b) Las características demográficas, territoriales y de dispersión geográfica.
- c) Los profesionales que conformarán los equipos.
- d) Ratios de población por profesional.
- e) Prestaciones del catálogo a desarrollar según las zonas y áreas de servicios sociales.
- f) Marco general de los equipamientos básicos para llevar a cabo las prestaciones.

3. La estructura territorial se establecerá facilitando la coordinación con el resto de sistemas y de manera especial con el Sistema de Salud, de tal manera que se puedan establecer estructuras de coordinación entre los servicios sociales y los sanitarios.

4. El Mapa de Servicios Sociales se actualizará periódicamente, como máximo con carácter cuatrienal, para ajustarse a la evolución de la realidad social.

TÍTULO III

Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales

Artículo 33. *Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.*

1. Las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales son las atenciones y actuaciones concretas y directas que se ofrecen a la persona y unidad familiar, a los grupos sociales y a la comunidad, para contribuir a una mayor autonomía, inclusión e integración social de las mismas y hacer efectivos los derechos que se reconocen en esta Ley.

2. La prestación se concibe como un servicio cuando conlleva una estructura organizativa, de personal y un conjunto de actuaciones dirigidas a dar respuesta a las situaciones de necesidad.

3. Las prestaciones se clasifican en:

a) Prestaciones técnicas, que son el conjunto de intervenciones realizadas por equipos profesionales dirigidas a la prevención, protección, promoción de la autonomía personal y a la inclusión e integración social mediante actuaciones directas de atención a la persona, familia o unidad de convivencia, grupos y comunidades.

b) Prestaciones económicas, que son las aportaciones dinerarias destinadas a atender situaciones de necesidad cuando las personas no disponen de recursos suficientes.

c) Prestaciones tecnológicas, que son aquellos instrumentos técnicos, cuya función es la de permitir o facilitar la realización de determinadas acciones que contribuyan a una mayor autonomía de la persona en su entorno.

4. En la presente Ley se definen las prestaciones mínimas que configuran el Sistema Público de Servicios Sociales, reconociendo aquéllas que están garantizadas.

CAPÍTULO I

Catálogo de prestaciones de Sistema Público de Servicios Sociales

Artículo 34. *Catálogo de prestaciones.*

1. El catálogo es el instrumento que determina el conjunto de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, tanto las que vienen reconocidas en la presente norma, como aquellas otras que sean necesarias para dar respuesta a las nuevas necesidades sociales que pudieran acontecer.

2. Igualmente en el catálogo se explicitarán las prestaciones que conforman los Servicios Sociales de Atención Primaria, y las que corresponden a los Servicios Sociales de Atención Especializada.

3. Las prestaciones garantizadas en los términos establecidos en la presente Ley serán exigibles como derecho subjetivo ante la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, sin perjuicio de la responsabilidad en que puedan incurrir las entidades responsables de la gestión de dicha prestación.

4. Son prestaciones de acceso condicionado aquéllas vinculadas al cumplimiento de determinados requisitos en los términos que se establezcan en el catálogo y en la normativa correspondiente, de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria del sistema.

5. El catálogo establecerá para cada una de las prestaciones incluidas en el mismo:

- a) La naturaleza de la prestación: Denominación y definición.
- b) Requisitos y procedimientos de acceso.
- c) Objetivos y necesidades a las que responde.
- d) Los centros o establecimientos que han de gestionarla o prestarla, cuando proceda.
- e) Condiciones de copago, cuando proceda.
- f) Causas de suspensión y extinción de la prestación, cuando proceda.
- g) Los estándares de calidad que han de asegurarse en cada caso.

6. Se priorizará la concesión de las prestaciones técnicas sobre las que conforman la totalidad de prestaciones del catálogo para garantizar una adecuada atención de la situación de necesidad de la persona, familia o unidad de convivencia.

Artículo 35. *Elaboración del catálogo de prestaciones.*

1. El catálogo se regulará mediante decreto que tendrá una vigencia cuatrienal, pudiendo prorrogarse su vigencia hasta la aprobación del nuevo decreto que lo sustituya o ser objeto de revisión de forma anticipada, cuando existan razones que lo justifiquen.

2. El catálogo incluirá como mínimo las prestaciones establecidas en el presente Capítulo, pudiendo incorporar otras adicionales a éstas.

3. En el proceso de elaboración del catálogo se asegurará la participación ciudadana y de las administraciones implicadas, sometiendo la propuesta a informe del Consejo Asesor de Servicios Sociales.

4. La propuesta del catálogo habrá de incorporar los estudios económicos de costes y criterios de financiación de cada prestación prevista en el mismo con carácter previo a su aprobación por el Consejo de Gobierno.

Artículo 36. *Prestaciones técnicas de Servicios Sociales de Atención Primaria.*

El catálogo de prestaciones incluirá al menos las siguientes prestaciones técnicas de Servicios Sociales de Atención Primaria garantizadas:

a) Información y Orientación: Tiene por objeto atender las demandas directas de la población o instituciones, con el fin de darles a conocer los servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales u otros sistemas de protección social cuando estén en relación con las situaciones de necesidad, autonomía e integración social. Así mismo tiene por objeto realizar una primera orientación sobre dichas demandas para encauzarlas adecuadamente.

Toda persona a través de su profesional de referencia en los Servicios Sociales de Atención Primaria tiene garantizada de forma gratuita esta prestación.

b) Estudio, Valoración y Acompañamiento: Tiene por objeto evaluar la situación de necesidad social de la persona o unidad familiar en el caso de que se requiera. Para ello se realizará un diagnóstico social que permita la prescripción de las prestaciones y atenciones más adecuadas con el fin de mejorar o superar dicha situación, y que deberá concretarse en el Plan de Atención Social.

Asimismo se acompañará a la persona, a través de su profesional de referencia, a lo largo del itinerario de intervención tanto de los Servicios Sociales de Atención Primaria, como de los de Atención Especializada, con el objeto de promover la consecución de los objetivos marcados en el plan.

Toda persona que haya accedido al Sistema Público de Servicios Sociales tendrá garantizada de forma gratuita esta prestación si se establece así en la prestación de Información y Orientación.

c) Atención a la familia o unidad de convivencia: Esta prestación se ofrecerá a aquellas personas, familias o unidades de convivencia que tengan dificultades para atender adecuadamente las necesidades básicas de manutención, protección, cuidado, afecto y seguridad de sus miembros.

Para ello se proporcionará desde los servicios sociales, a través del equipo de profesionales, los refuerzos necesarios preventivos y promocionales de tipo educativo, de acompañamiento social, terapéutico o, en su caso, económico, de acuerdo con los requisitos que se establezcan en cada caso, para que la persona o unidades familiares puedan atender adecuadamente a sus miembros, potenciando las competencias y capacidades tanto de las personas que tienen la responsabilidad de atención de la unidad familiar de la que forman parte, como del resto de miembros, para que todos ellos contribuyan de forma activa a que la unidad familiar sea el medio que permita que los individuos puedan desenvolverse con autonomía en el entorno comunitario.

Toda persona, familia o unidad de convivencia tendrá garantizado el apoyo técnico en esta prestación de forma gratuita, cuando haya sido valorada por el profesional de referencia, a través de la prestación de Estudio, Valoración y Acompañamiento, conjuntamente con el equipo de servicios sociales, adscrito a esta prestación.

d) Ayuda a Domicilio: Tiene por objeto atender las situaciones de dependencia ya sean laborales, económicas, educativas, sanitarias, personales y sociales, que dificulten que la persona o unidad familiar pueda desenvolverse con autonomía en su domicilio y entorno habitual, favoreciendo las condiciones necesarias que hagan posible la permanencia en su medio habitual de convivencia en condiciones adecuadas.

Para ello se proporcionará en el domicilio tanto atención personal, como a las necesidades de la vivienda, así como orientación para proporcionar estrategias que permitan a la persona y a la unidad familiar adquirir un mayor nivel de autonomía completando siempre la labor de la unidad familiar.

La aportación del usuario será determinada, cuando proceda, conforme a los criterios que establezca la Consejería competente en la materia.

Toda persona tendrá garantizada esta prestación cuando le haya sido reconocida la situación de dependencia y se le haya prescrito en el Programa Individual de Atención.

e) Teleasistencia Domiciliaria: Tiene por finalidad facilitar la permanencia en el domicilio a las personas que se hallen en situación de vulnerabilidad, ya sea por su situación de dependencia, discapacidad, edad o aislamiento social.

Para ello se proporcionarán una serie de atenciones personalizadas que puedan mejorar sus condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana, potenciar su autonomía, así como detectar, prevenir y en su caso, intervenir ante posibles situaciones de riesgo, mediante la instalación en el domicilio de terminales telefónicos conectados a una central receptora de avisos.

Esta prestación está garantizada para todas las personas mayores de 70 años que vivan solas o cuando se tenga reconocida la situación de dependencia y se haya prescrito en el Programa Individual de Atención. La aportación del usuario será determinada, cuando proceda, conforme a los criterios que establezca la Consejería competente en la materia.

f) Alojamiento temporal para situaciones de urgencia social: Tiene por objeto posibilitar la atención temporal a personas que, ante la ausencia de alojamiento o la imposibilidad de permanecer en su domicilio, por diversos motivos, ya sean económicos, sociales, sanitarios

o derivados de la ausencia de familiares u otras redes de apoyo, requieran el acceso a otras formas alternativas de convivencia.

Para ello se proporcionará los medios necesarios para que la persona, familia o unidad de convivencia pueda acceder a un alojamiento temporal y un entorno relacional adecuado a sus necesidades.

Esta prestación estará garantizada cuando se produzca una situación de urgencia social en los términos establecidos en la presente Ley.

g) Prevención y atención integral ante situaciones de exclusión social: Tiene por objeto potenciar los aprendizajes y habilidades sociales de las personas, familias y grupos que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social, para que se puedan desenvolver con autonomía e integrarse en su entorno habitual y posibilitar el ejercicio de sus derechos en el acceso a otros sistemas como empleo, sanidad, educación y vivienda.

Para ello, se diseñará un itinerario de inclusión de la persona, unidad familiar o unidad de convivencia, que facilite el acceso a recursos normalizados y a prestaciones económicas tanto del Sistema Público de Servicios Sociales, como de otros sistemas de protección social, que posibiliten su integración e inclusión social y el ejercicio de sus derechos.

Asimismo, se promoverán acciones desde la perspectiva grupal y comunitaria, con el objetivo de abordar de manera integral situaciones de riesgo o exclusión social.

Se garantizará de forma gratuita el diseño del itinerario, cuando haya sido valorada la situación por el profesional de referencia, a través de la prestación de Estudio, Valoración y Acompañamiento, conjuntamente con el equipo de servicios sociales, adscrito a esta prestación.

h) Fomento de la participación social en el ámbito comunitario: Tiene por objeto potenciar la implicación y la responsabilidad social de las personas y grupos existentes en el entorno comunitario, de modo que sean agentes activos en la generación de alternativas de mejora, colaborando con los servicios sociales. Se trata de una prestación transversal a todas las demás, ya que a través de ella se promueven actitudes favorecedoras de la convivencia ciudadana, afianzando el entorno comunitario como contexto que garantice la continuidad de los cambios conseguidos.

Para ello se promocionarán acciones de impulso del voluntariado social y grupos de ayuda mutua, tanto en entidades públicas como de iniciativa social, promoción del trabajo en red por parte de las entidades y agentes sociales que se encuentren en el territorio, fomento de procesos de participación social y apoyo para la generación y afianzamiento del tercer sector no lucrativo en la comunidad.

Se garantizará el apoyo de los profesionales para que promuevan cuantas actuaciones sean necesarias para fomentar el trabajo en red entre las entidades y los agentes sociales que se encuentran en el territorio, que permita el abordaje integral de las situaciones de necesidad.

Artículo 37. Prestaciones técnicas de Servicios Sociales de Atención Especializada.

1. El catálogo de prestaciones deberá incluir, al menos, las siguientes prestaciones técnicas de Servicios Sociales de Atención Especializada que están garantizadas:

a) Valoración de la situación de dependencia: Tiene por objeto evaluar la situación de dependencia, formular dictamen sobre grado y nivel, así como establecer el derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

b) Valoración del grado de discapacidad: Tiene por objeto evaluar el impacto que las deficiencias permanentes tienen en la vida de la persona, formular dictamen técnico sobre el grado de discapacidad, así como valorar y orientar, sobre las prestaciones más idóneas para la persona y su familia.

Esta prestación estará garantizada de forma gratuita a todas las personas que soliciten la valoración del grado de discapacidad, así como la orientación.

c) Valoración y atención temprana: Engloba el conjunto de actuaciones dirigidas a los niños y niñas hasta los seis años de edad, a sus familias y al entorno, cuando desde el nacimiento o a lo largo de la primera infancia presentan trastornos permanentes o transitorios en su desarrollo o riesgo de padecerlos.

Se concreta en las atenciones de apoyo psico-social a las familias, estimulación cognitiva, motriz y de comunicación de los niños o niñas, así como la planificación de las condiciones del entorno que favorezcan el óptimo desarrollo de los niños.

Se garantizará de forma gratuita a aquellos menores a los que se les haya diagnosticado tanto por el Sistema Sanitario, como por el Educativo y el de Servicios Sociales la necesidad de atención temprana, ofreciéndoles las atenciones concretas que requieran en cada caso, de las enumeradas en el punto anterior.

d) Valoración y atención en situaciones de desprotección de menores: Tiene por objeto valorar las posibles situaciones de desprotección en las que se pueda encontrar un menor a causa de la desatención de sus necesidades básicas o en situación de violencia, abandono, explotación, o cualquier otra forma negligente en su cuidado, así como establecer las medidas de protección necesarias en interés del menor.

La Administración garantizará la acción protectora de aquellos menores a los que se haya declarado en situación de riesgo o desamparo.

e) Atención en estancias diurnas: Tiene por objeto la atención a personas fuera de su domicilio y en régimen no residencial ya sea para mejorar y mantener su autonomía personal, como para potenciar su desarrollo, según corresponda, a lo largo de su ciclo vital en los ámbitos físicos, cognitivos, afectivos, laborales, educativos y socioculturales, así como la información y atención a las familias y servicios sociales.

Por su parte, corresponderá a los servicios sociales municipales el seguimiento de la persona, así como el asesoramiento y formación a las familias.

Esta prestación se garantizará solamente a aquellas personas que tengan reconocida la situación de dependencia y se haya prescrito en el Programa Individual de Atención, siendo su aportación no mayor a la mitad de la realizada en los servicios residenciales.

Sólo excepcionalmente cuando la persona viva sola y no tenga familiar alguno que pueda ayudarla, tendrá a su disposición transporte adaptado que garantice su acceso.

f) Atención en estancias nocturnas: Tiene por objeto la atención de personas que no pueden recibir los cuidados que requieren en horario nocturno, precisando pernoctar fuera de su domicilio, debido a su situación de dependencia funcional o a la imposibilidad de los cuidadores de ofrecérsela, precisando pernoctar fuera de su domicilio. Las atenciones que se ofrecen son la cobertura de sus necesidades básicas personales, supervisión y regulación del sueño e información, formación y asesoramiento de las familias y unidades de convivencia e información y asistencia a las familias. Pueden incluir transporte adaptado para garantizar el acceso.

El objetivo es favorecer la permanencia de la persona en su entorno habitual y facilitar a la unidad familiar el descanso necesario para afrontar en condiciones adecuadas el cuidado de la persona o, en su caso, posibilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral.

Esta prestación se garantizará a aquellas personas que tengan reconocida la situación de dependencia y se haya prescrito en el Programa Individual de Atención.

Por su parte, corresponderá a los servicios sociales municipales el seguimiento de la persona, así como el asesoramiento y formación a las familias.

Sólo excepcionalmente, cuando la persona viva sola y no tenga familiar alguno que pueda ayudarla, tendrá a su disposición transporte adaptado que garantice su acceso. En cualquier caso, corresponderá a la Administración asegurar el transporte de retorno al domicilio, que, en cualquier caso, será abonado por los familiares más cercanos en función de su renta y patrimonio.

La aportación del usuario será determinante cuando proceda conforme a los criterios que establezca la Consejería competente en la materia.

g) Atención residencial: Tiene por objeto atender a las personas que no disponen de alojamiento, o que teniéndolo, carecen de los apoyos necesarios para permanecer en él en condiciones adecuadas de convivencia y seguridad.

Para ello se proporcionará, temporal o permanentemente, un alojamiento en el que la persona disponga de un entorno de convivencia adecuado a sus necesidades y una atención integral, que incluye la cobertura de sus necesidades personales básicas, así como la promoción de las habilidades personales y sociales que contribuyan a una mayor autonomía.

Esta prestación se garantizará a aquellas personas que tengan reconocida la situación de dependencia y se haya prescrito en el Programa Individual de Atención, y a menores en

situación de desamparo declarada por el órgano competente en materia de protección de menores.

h) Acogimiento familiar: Ofrece una alternativa al domicilio habitual y a la atención residencial a las personas que no puedan desenvolverse de forma autónoma, y que carecen de un medio familiar.

Se posibilitará la integración en una nueva unidad familiar que garantice la atención de las necesidades de alojamiento y manutención, así como las de compañía y de apoyo para determinadas actividades de la vida diaria.

Esta prestación está garantizada a menores declarados en situación de desamparo por el órgano competente en materia de protección de menores, siempre que existan unidades familiares susceptibles de acogerles. Asimismo, se garantizará la información, formación, asesoramiento y seguimiento de las familias acogedoras.

i) Información, valoración y seguimiento de adopciones: Tiene por objeto ofrecer un entorno familiar alternativo, estable y definitivo a menores de edad, que carezcan de familia o que por diversas circunstancias no puedan permanecer ni regresar con ella.

Para ello, se ofrecerá información, valoración, asesoramiento, formación y supervisión a las personas, familias o unidades de convivencia adoptivas.

La información, formación y valoración se garantizará a las personas solicitantes de adopción. La supervisión se garantizará a las personas o unidades familiares que hayan efectuado un proceso adoptivo, durante los plazos establecidos por el órgano competente en materia de protección de menores.

j) Prestación destinada a familias numerosas: Tiene por objeto tanto reconocer la condición de familia numerosa, como los beneficios que de dicha condición se puedan derivar, y ofrecer apoyo económico a éstas.

Esta prestación está garantizada a toda unidad familiar que solicite el reconocimiento de la condición de familia numerosa y cumpla con los requisitos establecidos en la normativa correspondiente.

2. El catálogo de prestaciones deberá incluir, al menos, las siguientes prestaciones técnicas de Servicios Sociales de Atención Especializada de acceso condicionado:

a) Prestación de apoyo para el envejecimiento activo: Tiene por objeto promover al máximo las oportunidades de la persona para tener un bienestar físico, psíquico y social durante toda la vida, en aras de conseguir el mayor nivel de autonomía, previniendo la aparición de las posibles situaciones de dependencia.

Se concreta con la oferta de las siguientes actuaciones: termalismo, turismo social, acceso y fomento de la utilización de las nuevas tecnologías de la información y cuantas se establezcan por la Consejería competente en materia de servicios sociales.

b) Prestación de apoyo para el mantenimiento y desarrollo de habilidades y competencias básicas para la vida a personas con determinadas necesidades específicas: tiene por objeto el desarrollo de intervenciones especializadas orientadas a mejorar la calidad de vida y a propiciar la participación activa en su entorno familiar y comunitario. Tendrán tal consideración los servicios de capacitación sociolaboral para las personas con discapacidad.

c) Apoyo a jóvenes que hayan estado o estén bajo alguna medida administrativa o judicial de protección: Tiene por objeto facilitar el proceso madurativo de estos jóvenes que garantice su autonomía personal a través de procesos de acompañamiento, asesoramiento y orientación, a través de medidas residenciales, formativas, laborales y, en su caso, económicas.

d) Prevención e intervención en violencia familiar: Ofrece apoyo e intervención psicosocial y educativa a familias en cuyo seno se produce violencia, así como la prevención en aquellos núcleos familiares que pudieran encontrarse en situación de riesgo.

Se concreta en actuaciones de prevención, intervención con las víctimas e intervención con personas que han ejercido la violencia en el ambiente familiar.

e) Orientación y mediación familiar: Es una prestación dirigida a facilitar apoyo para el desarrollo de habilidades en la resolución de conflictos en la pareja y alcanzar acuerdos que les permitan reorganizar su relación como padres y madres, de tal forma que no sea un obstáculo para que los hijos y las hijas puedan mantener una relación abierta y equilibrada con sus progenitores.

f) Atención a familias en puntos de encuentro familiar: Ofrece a las familias que se encuentran en una situación de separación, divorcio, ruptura de pareja o conflicto familiar, un lugar físico y neutral para facilitar el régimen de visitas de los menores, garantizando el derecho de los mismos a relacionarse con ambos progenitores y sus respectivas familias extensas, y, en su caso, su propia seguridad.

Artículo 38. Prestaciones económicas.

1. El catálogo de prestaciones incluirá, al menos, las siguientes prestaciones económicas que están garantizadas:

a) Renta Básica: Prestación de carácter periódico destinada a hacer efectivo el derecho a la protección social en situación de necesidad social y carencia de recursos económicos, posibilitando a las personas la cobertura de sus necesidades básicas y proporcionándoles los medios necesarios para el ejercicio efectivo del derecho a la participación e integración en la comunidad.

Esta prestación está garantizada a las personas en situación de exclusión social para facilitar su proceso de inclusión e integración social, cuando así se haya propuesto por el profesional de referencia, previa, en su caso, valoración conjunta con el equipo de profesionales en el marco de la prestación de prevención y atención integral ante situaciones de exclusión social, y de acuerdo a las condiciones que se establezcan reglamentariamente.

b) Prestaciones económicas vinculadas a la autonomía y atención a la dependencia, según lo establecido en la legislación vigente:

1.º Prestación económica vinculada al servicio.

2.º Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales.

3.º Prestación económica de asistencia personal.

Estas prestaciones se garantizarán a las personas que tengan reconocida la situación de dependencia y se haya prescrito en el Programa Individual de Atención.

2. El catálogo de prestaciones incluirá, al menos, las siguientes prestaciones económicas que serán de acceso condicionado:

a) Prestación de Emergencia Social: Prestación de carácter extraordinario y naturaleza no permanente destinada a hacer efectivo el derecho a la protección social en situación de carencia de recursos económicos, para afrontar situaciones no previsibles de necesidad, en las que la persona, familia o unidad de convivencia carezcan de los medios para cubrir las necesidades básicas, siendo su finalidad proporcionar una atención básica y urgente.

b) Prestaciones económicas dirigidas a la atención de necesidades específicas: Tienen por objeto completar otras actuaciones de atención previstas en las prestaciones correspondientes, con objeto de facilitar la integración social, la mejora de la calidad de vida y la participación activa en la vida de la comunidad.

Artículo 39. Prestaciones tecnológicas.

El fomento de la autonomía personal y la promoción de la accesibilidad constituye una prestación tecnológica, que tiene por objeto facilitar los medios necesarios para la eliminación de barreras arquitectónicas en la vivienda y la adquisición de ayudas técnicas complementarias que faciliten la relación con el entorno a personas con limitaciones para desarrollar actividades diarias. El objetivo es el mantenimiento de la persona en su entorno habitual con un nivel adecuado de autonomía personal.

Se garantizará la adquisición de ayudas técnicas a aquellas personas que tengan reconocida la situación de dependencia y se haya prescrito en el Programa Individual de Atención.

CAPÍTULO II

Provisión de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales

Artículo 40. *Formas de provisión de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.*

Las Administraciones públicas incluidas en el Sistema Público de Servicios Sociales efectuarán la provisión de las prestaciones incluidas en el catálogo, preferentemente mediante gestión pública propia. No obstante, podrán utilizar cualquiera de las fórmulas de gestión indirecta o colaboración previstas en el ordenamiento jurídico a través de entidades privadas de carácter social o mercantil.

Artículo 41. *Gestión pública propia.*

Salvo en los supuestos autorizados por la legislación estatal, se realizarán exclusivamente mediante gestión pública propia las siguientes:

a) Prestaciones técnicas: las destinadas a facilitar el acceso al sistema; a valorar las necesidades de las personas para el acceso a cualquiera de las prestaciones recogidas en esta Ley o en su normativa de desarrollo; aquellas prestaciones que permitan la elaboración del Plan de Atención Social que corresponda; así como aquellas necesarias para la valoración y reconocimiento del grado y nivel de dependencia, del grado de discapacidad y de las situaciones de riesgo o desprotección de menores.

b) Prestaciones económicas: la gestión de la Renta Básica, Emergencia Social, las prestaciones complementarias y las prestaciones económicas vinculadas a la autonomía y atención a la dependencia.

c) Actuaciones: la planificación, el Registro de Centros y Entidades de Servicios Sociales, las autorizaciones administrativas, la inspección, la definición de los procesos calidad y cualquier otra relacionada con el ejercicio de las competencias de control y supervisión sobre el conjunto de los servicios sociales en la región.

Artículo 42. *Concertación con la iniciativa privada.*

1. Las administraciones públicas competentes en materia de servicios sociales podrán encomendar a entidades privadas, prioritariamente las de la iniciativa social, la provisión o gestión de prestaciones previstas en el catálogo mediante concierto, convenio o contrato, ajustándose la pertinencia de su aplicación al carácter de la actividad a contratar o a la provisión de servicios de que se trate, siempre que tales entidades cuenten con la oportuna autorización y figuren inscritas en el Registro de Servicios Sociales.

2. El Consejo de Gobierno, en el marco de lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente, establecerá el régimen jurídico y las condiciones de actuación de la iniciativa privada que participe en el Sistema Público de Servicios Sociales, determinando los requisitos de acceso, la duración máxima, los estándares de calidad y las causas de extinción.

3. A los efectos de la concertación de plazas o la provisión de determinadas prestaciones, en el marco de lo establecido en la presente Ley, el Consejo de Gobierno establecerá un régimen jurídico especial, atendiendo a las específicas condiciones de la prestación de los servicios sociales y reglamentariamente se determinará el procedimiento administrativo, los requisitos para acceder a la misma, así como las prescripciones técnicas y los criterios de concesión.

4. El acceso a las plazas concertadas con entidades privadas se realizará siempre a través del órgano competente de la administración pública concertante.

5. La concertación de plazas conllevará en todo caso el pago de las plazas efectivamente ocupadas.

TÍTULO IV

Planificación en servicios sociales

Artículo 43. *Planificación general.*

1. Corresponde al Gobierno de Castilla-La Mancha la planificación general de los servicios sociales.
2. En el proceso de elaboración se garantizará la participación de todas las administraciones implicadas en el Sistema Público de Servicios Sociales y de los órganos de participación previstos en la presente Ley.
3. Todos los planes irán acompañados de una memoria de impacto de género y una memoria económica que garantice su aplicación y se modificarán periódicamente de acuerdo con la evaluación sistemática de sus objetivos y las acciones previstas en los mismos.

Artículo 44. *Plan Estratégico de Servicios Sociales.*

1. El Plan Estratégico de Servicios Sociales tendrá como finalidad diseñar racional y eficientemente las medidas, actuaciones y recursos necesarios para cumplir los objetivos del Sistema Público de Servicios Sociales y tendrá una vigencia máxima de cuatro años.
2. Las medidas y actuaciones establecidas en dicho plan se encuadrarán en las establecidas en el Plan de Salud y Bienestar Social de Castilla-La Mancha vigente en cada momento.
3. Corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales la elaboración de dicho Plan que será aprobado por el Gobierno de Castilla-La Mancha.
4. El Plan Estratégico de Servicios Sociales incluirá:
 - a) Un diagnóstico de las necesidades sociales que deben atenderse desde los servicios sociales, así como las previsiones de su evolución.
 - b) Los objetivos a alcanzar, las líneas estratégicas y las acciones que han de articularse para conseguirlos.
 - c) Los órganos responsables del desarrollo y ejecución de cada una de las acciones establecidas.
 - d) Un cronograma de las acciones establecidas.
 - e) Las medidas de coordinación interdepartamental e interadministrativa y de coordinación con la iniciativa privada.
 - f) Los instrumentos para llevar a cabo la evaluación sistemática y continua del plan.
 - g) Los mecanismos necesarios para establecer las acciones correctivas que sean precisas cuando el plan no se ajuste a los objetivos y acciones establecidos en el mismo.
 - h) Los objetivos del Plan de Calidad.
 - i) Las áreas formativas y de investigación.
5. Anualmente se elaborará un informe de evaluación del Plan de cuyo resultado se dará cuenta a las Cortes de Castilla- Mancha.

Artículo 45. *Planes específicos.*

1. Se podrán elaborar planes específicos que abordarán determinadas necesidades sociales como complemento y desarrollo del Plan Estratégico de Servicios Sociales.
2. Los planes específicos contendrán como mínimo los siguientes aspectos:
 - a) Análisis de las necesidades y la demanda social que motivan el plan.
 - b) Definición de los objetivos y acciones a desarrollar para su ejecución.
 - c) Órgano responsable de su desarrollo y ejecución.
 - d) Mecanismos para el seguimiento y evaluación del plan.

Artículo 46. *Planes Locales de Servicios Sociales.*

En el ámbito del municipio o agrupaciones de municipios, las Corporaciones locales articularán Planes Locales de Servicios Sociales como instrumentos que permitan la integralidad de las acciones que, dirigidas a las personas, se lleven a cabo por los Servicios Sociales de Atención Primaria y por otros departamentos de la Administración Autónoma,

entidades de iniciativa privada y el propio Ayuntamiento, que habrán de sujetarse a los criterios marcados por la planificación estratégica y los planes específicos autonómicos, en base a las necesidades existentes en el ámbito de su territorio.

TÍTULO V

Atención integral de servicios sociales y de salud

Artículo 47. *Atención social y sanitaria.*

1. El Sistema Público de Salud y el Sistema Público de Servicios Sociales establecerán los mecanismos de atención integral necesarios para dar respuesta a aquellas situaciones de las personas que, por la especificidad de la necesidad que presentan, requieran una atención complementaria de ambos sistemas.

2. La atención integral comprenderá el conjunto de intervenciones destinadas a las personas que, por causa de graves problemas de salud, limitaciones funcionales o situaciones de riesgo de exclusión social, necesitan una atención sanitaria y social de manera conjunta y estable, ajustada al principio de continuidad de la atención.

Artículo 48. *Mecanismos de atención integral.*

Para facilitar la atención integral se establecerán planes, protocolos y procedimientos comunes que permitan la continuidad de la atención de la persona.

TÍTULO VI

Actuaciones administrativas en materia de servicios sociales

Artículo 49. *Autorizaciones administrativas.*

1. Las prestaciones sociales derivadas del ejercicio de las competencias atribuidas por la presente norma a las administraciones públicas, no requerirán autorización administrativa, salvo lo previsto en el punto 3 del presente artículo.

2. La prestación de servicios sociales por parte de las entidades de iniciativa privada requerirá en todos los casos la obtención de autorización administrativa.

3. Los centros y equipamientos establecidos en esta Ley, necesarios para la prestación de servicios sociales, requerirán en todos los casos la autorización administrativa, que será previa al inicio de su actividad.

4. El otorgamiento de la autorización corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales de la Comunidad Autónoma y tendrá como finalidad asegurar el cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad establecidos por el catálogo de prestaciones y los contenidos en la normativa que desarrolle específicamente los trámites y requisitos para la autorización de los diferentes tipos de centros, equipamientos y prestaciones de servicios sociales. Esta normativa tendrá en cuenta las particularidades y características específicas de las Corporaciones de derecho público, de carácter social y sin ánimo de lucro.

5. Dicha autorización quedará supeditada al cumplimiento permanente de los requisitos exigidos para su obtención. El incumplimiento podrá dar lugar a su revocación o suspensión, conforme a lo que se establezca reglamentariamente.

Artículo 50. *Acreditación de la calidad.*

1. Podrán establecerse estándares de calidad específicos y diferentes a los previstos para la autorización administrativa, con objeto de que aquellas entidades que presten servicios sociales con niveles de calidad o excelencia superiores a los estándares mínimos que se regulen en el catálogo, puedan obtener la correspondiente acreditación que lo reconozca.

2. La obtención de la acreditación de calidad podrá ser considerada como mérito o mejora en los procedimientos de concurrencia pública que la Administración realice para la

provisión de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, si así se contempla en aquéllos o en la normativa que los regule.

Artículo 51. *Registro de Servicios Sociales.*

1. El Registro de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma se configura como un instrumento de ordenación, constatación y publicidad de las entidades privadas que hayan obtenido la autorización para la prestación de servicios sociales, así como de los centros y equipamientos necesarios para la prestación de los mismos, tengan éstos carácter público o privado.

2. Las autorizaciones administrativas se inscribirán de oficio en el Registro.

3. El Registro y su ordenación será objeto de desarrollo reglamentario.

4. La inscripción en el Registro de Servicios Sociales será requisito imprescindible para establecer con la administración alguna de las fórmulas de colaboración previstas en la presente Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

Artículo 52. *Inspección y control.*

1. La función de inspección y control sobre los servicios sociales corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales, sin perjuicio de las competencias que puedan ejercer otros órganos de la Administración estatal, regional y local.

2. La realización de la labor inspectora contará con el apoyo de los servicios de inspección adscritos a otros departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma, los cuales prestarán la colaboración que requiera el eficaz ejercicio de su función.

3. Están sometidas a la inspección y control todas las actuaciones realizadas por entidades públicas y privadas, así como los equipamientos de servicios sociales.

Artículo 53. *El personal de inspección.*

1. El personal que realice funciones de inspección en materia de servicios sociales gozará de la condición de agente de la autoridad y estará en posesión de la oportuna acreditación, que deberá exhibir cuando ejerza sus funciones de inspección.

2. El personal de inspección que en el ejercicio de sus funciones dedujera la posibilidad de alguna infracción en materia de contratación, seguridad y salud laboral o seguridad social lo pondrá en conocimiento de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

3. El personal de inspección realizará las siguientes funciones:

a) Velar por el respeto de los derechos que las personas usuarias de los servicios sociales tienen reconocidos.

b) Vigilar el cumplimiento de la presente Ley y sus normas de desarrollo.

c) Verificar el cumplimiento de las condiciones funcionales y materiales de los centros, de las ratios mínimas del personal y de los requerimientos de cualificación y titulación del mismo, así como los requisitos de calidad exigibles a los centros y servicios sociales.

d) Intervenir en todos los procedimientos de autorización, acreditación y registro.

e) Las demás funciones que le encomiende el ordenamiento jurídico.

4. En el ejercicio de sus funciones de inspección, el personal inspector gozará de las siguientes facultades:

a) Entrar libremente, sin previa notificación y en cualquier momento en todos los centros o equipamientos de servicios sociales.

b) Llevar a cabo cuantas pruebas, investigaciones o exámenes resulten precisos para el cumplimiento de la normativa vigente y de su función inspectora.

c) Tomar o sacar muestras, si fuera preciso, para comprobar lo dispuesto en la normativa vigente.

d) Recabar el apoyo o la ayuda de las autoridades y de los cuerpos y fuerzas de seguridad para el cumplimiento de sus funciones.

e) Realizar cuantas actuaciones sean precisas para el cumplimiento de sus funciones de inspección, pudiendo proponer al órgano competente de la Consejería responsable en materia de Servicios Sociales la adopción de las medidas cautelares necesarias a fin de evitar riesgo inminente o perjuicio para la salud o seguridad de los usuarios.

Estas medidas no tendrán carácter de sanción y no impiden la incoación de expediente sancionador si los hechos que motivaron su adopción pudieran ser constitutivos de infracción.

Artículo 54. *Actas.*

1. De cada actuación de inspección se extenderá un acta en el que se hará constar, como mínimo, los siguientes datos:

- a) El lugar, la fecha y la hora de las actuaciones.
- b) La acreditación de la persona que realiza la inspección.
- c) La identificación de la entidad.
- d) La descripción de los hechos y en todo caso, aquéllos que se consideren demostrativos de la comisión de una infracción.
- e) La documentación que se incorpore al acta que recoge el personal de inspección.
- f) La firma del inspector o inspectores, de los testigos, en su caso, y de la persona titular del centro, o su representante, o persona ante quien se levanta el acta.
- g) En su caso, la citación, emplazamiento o requerimiento que sea procedente para completar documentalmente la actuación inspectora realizada.

2. Las actas levantadas por el personal inspector y formalizadas con arreglo a las leyes tienen naturaleza de documentos públicos y los hechos constatados por el personal inspector actuante que se reflejan en ellas se presumen ciertos, salvo prueba en contrario.

TÍTULO VII

Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia

Artículo 55. *Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.*

1. La Consejería competente en materia de servicios sociales, mediante las unidades correspondientes que tengan asignadas las funciones en materia de dependencia, valorará y determinará, si procede, la situación y grado de dependencia y el programa individual de atención.

2. Los servicios sociales de atención primaria valorarán el entorno sociofamiliar y consensuarán con la persona la prestación más adecuada para la elaboración del programa individual de atención. En el caso de desacuerdo prevalecerá el criterio técnico, cuando la opción elegida por la persona usuaria no se ajuste a los requisitos establecidos en la norma que le sea de aplicación. Excepcionalmente, se podrá realizar por otros profesionales del sistema público de servicios sociales cuando las circunstancias no permitan una valoración por parte de éstos o la persona ya se encuentre en un dispositivo de atención.

3. Las prestaciones y el catálogo de servicios del sistema para la autonomía y atención a la dependencia se integran en el catálogo de prestaciones del sistema público de servicios sociales estando sujetas a la normativa específica de carácter básico del Estado, que sea de aplicación.

4. En los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia y prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, se entenderá otorgado el consentimiento del interesado o de su representante legal, a efectos de la remisión, por parte de las instituciones sanitarias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam) de los informes, documentación clínica y demás datos médicos imprescindibles que resulten relevantes para la resolución del procedimiento, salvo que conste oposición expresa y por escrito de aquellos, o la ley especial aplicable requiera consentimiento expreso.

TÍTULO VIII

Régimen competencial

Artículo 56. *Responsabilidad pública.*

1. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha tiene las competencias en materia de servicios sociales en el territorio de la Comunidad Autónoma, así como la gestión y ordenación del Sistema Público de Servicios Sociales en los términos establecidos en la presente Ley y en aquella otra normativa que sea de aplicación.

2. A las Corporaciones Locales les corresponde el desarrollo y la gestión del Sistema Público de Servicios Sociales, en los términos establecidos en la presente Ley y en la normativa que sea de aplicación, y se ejercerá bajo los principios generales de coordinación, y cooperación que han de regir la actuación administrativa.

Artículo 57. *Competencias del Consejo de Gobierno.*

Corresponden al Consejo de Gobierno las siguientes competencias en materia de servicios sociales:

- a) Establecer la política de servicios sociales.
- b) Adoptar iniciativas legislativas en materia de servicios sociales.
- c) Desarrollar reglamentariamente la legislación autonómica sobre servicios sociales.
- d) Procurar la suficiencia financiera del Sistema Público de Servicios Sociales.
- e) Aprobar el Mapa de Servicios Sociales y el catálogo de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.
- f) Aprobar los planes de servicios sociales de ámbito regional establecidos en la presente Ley.
- g) Establecer las fórmulas de coordinación entre las diferentes Consejerías, para una mayor efectividad de la acción del gobierno en materia de políticas sociales.
- h) Promover la cooperación entre todos los niveles de la administración pública en materia de servicios sociales.
- i) Cualquiera otra que le sea atribuida por la presente Ley o por el resto del ordenamiento jurídico.

Artículo 58. *Competencias de la Consejería competente en materia de servicios sociales.*

Corresponden a la Consejería competente en materia de servicios sociales las siguientes competencias:

- a) Ejecutar la política de servicios sociales establecida por el Consejo de Gobierno y por la normativa vigente en la materia.
- b) Elaborar con carácter integral, de acuerdo con la planificación general de la Junta de Comunidades, los Planes Estratégicos de Servicios Sociales y los de carácter específico, y cuantas actuaciones sean necesarias para la eficacia y eficiencia del conjunto del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma.
- c) Elaborar el Mapa de Servicios Sociales y actualizarlo periódicamente.
- d) Elaborar el catálogo de prestaciones.
- e) Crear, organizar, gestionar y evaluar los servicios sociales del Sistema Público, en los términos que legal y reglamentariamente se determinen.
- f) Establecer y evaluar los niveles y estándares de calidad exigibles a las entidades y centros de servicios sociales.
- g) Autorizar, acreditar y registrar los centros y entidades de servicios sociales.
- h) Ejercer la inspección, el control y la potestad sancionadora en materia de servicios sociales, salvo los casos especialmente atribuidos a otros órganos.
- i) Garantizar los derechos de las personas en relación al Sistema Público de Servicios Sociales.
- j) Fomentar el estudio y la investigación en el ámbito de los servicios sociales.
- k) Desarrollar programas formativos para los profesionales que trabajan en el ámbito del Sistema de Servicios Sociales.

l) Promover y fomentar las fórmulas de gestión conjunta con las Corporaciones Locales en materia de servicios sociales.

m) Adoptar medidas de protección de los menores en situación de riesgo y desamparo, conforme a la legislación vigente.

n) Ejercer la tutela, la curatela y la defensa judicial, cuando dichas funciones sean encomendadas a la Comunidad Autónoma por la correspondiente resolución judicial, conforme a lo establecido en el Código Civil.

ñ) Establecer y actualizar los instrumentos necesarios para el desarrollo del sistema de información de servicios sociales, y efectuar su tratamiento estadístico a los efectos de definir y planificar las políticas de servicios sociales.

o) Coordinar y supervisar los servicios sociales prestados por las entidades públicas y privadas de la región, así como el establecimiento de cauces de colaboración con las mismas.

p) Promover las medidas necesarias para facilitar la accesibilidad universal para todas las personas.

q) Establecer los precios públicos para la participación de las personas en el coste de los servicios, conforme se establezca reglamentariamente.

r) Cualquiera otra que le sea atribuida de acuerdo con la legislación vigente, así como aquellas otras competencias que sean necesarias para la ejecución de esta Ley y no estén expresamente atribuidas al Consejo de Gobierno o a otras administraciones públicas.

Artículo 59. Competencias de los Ayuntamientos.

1. Corresponden a los Ayuntamientos las siguientes competencias en materia de servicios sociales:

a) Estudiar y detectar las necesidades sociales en su ámbito territorial.

b) Recoger información y datos estadísticos.

c) Planificar los servicios sociales en su ámbito de competencia, de acuerdo a la planificación de la Comunidad Autónoma.

d) Promover el establecimiento de centros y servicios que constituyen el equipamiento propio de Servicios Sociales de Atención Primaria, y en su caso los de Atención Especializada.

e) Proporcionar la dotación de personal suficiente y adecuado para las prestaciones de los Servicios Sociales de Atención Primaria, de acuerdo a los criterios que se establezcan en el Mapa de Servicios Sociales.

f) Gestionar las prestaciones del catálogo correspondientes al nivel de atención primaria de acuerdo a los estándares de calidad contenidos en el mismo, así como, en su caso, gestionar los programas de ayuda a domicilio y teleasistencia dirigidos a personas en situación de dependencia.

g) Fomentar la participación ciudadana en la prevención y resolución de los problemas sociales detectados en su territorio.

h) Elaborar planes de actuación local en materia de servicios sociales, de acuerdo con los Planes Estratégicos de la Consejería competente en materia de servicios sociales.

i) Aportar la participación financiera que les corresponda.

j) Colaborar en las funciones de inspección y control de la calidad, de acuerdo a la legislación autonómica.

k) Realizar programas de sensibilización social, de participación ciudadana, promoción del asociacionismo, del voluntariado y de otras formas de ayuda mutua.

l) Coordinar las actuaciones de las entidades de iniciativa social y mercantil que desarrollen sus servicios en el municipio.

m) Coordinar la política municipal de servicios sociales con la desarrollada por otros sectores vinculados a esta área.

n) Detectar precozmente las situaciones de riesgo social individuales y comunitarias.

ñ) Cooperar con la administración autonómica en la atención de las situaciones de urgencia y emergencia social en los términos que se establezca mediante desarrollo normativo o, en su defecto, mediante común acuerdo entre ambas administraciones.

o) Cualquiera otra que le sea atribuida de acuerdo con la legislación vigente.

2. Para el ejercicio de dichas competencias los Ayuntamientos podrán agruparse mediante algunas de las formas previstas en la presente Ley y en aquella normativa que sea de aplicación.

3. La Administración Autonómica actuará subsidiariamente en aquellos municipios cuyos Ayuntamientos tengan menor capacidad de gestión para el desarrollo de los Servicios Sociales de Atención Primaria y no tengan la obligación de prestar los mismos, de acuerdo a la normativa que sea de aplicación y conforme a los criterios que se determinen reglamentariamente.

Artículo 60. Competencias de las Diputaciones Provinciales.

Corresponde a las Diputaciones Provinciales el ejercicio de las siguientes competencias:

a) Prestar los servicios sociales de forma subsidiaria, cuando así se acuerde conjuntamente con la Comunidad Autónoma, en los casos en que éstos no sean prestados por otros entes locales o que, por su carácter intermunicipal o supramunicipal, les correspondan según la legislación de régimen local.

b) Cooperar y prestar ayuda técnica, económica y jurídica a los municipios de menor capacidad de gestión para la prestación de servicios sociales que sean de su competencia.

c) Aportar la participación financiera que les corresponda, en función de sus competencias.

Artículo 61. Comisión de Cooperación Interadministrativa.

1. Se creará una Comisión de Cooperación Interadministrativa entre las administraciones públicas responsables de la gestión del Sistema Público de Servicios Sociales, con el objeto de articular la colaboración entre ellas.

2. Las funciones de esta Comisión, su composición y funcionamiento se determinarán reglamentariamente.

TÍTULO IX

Financiación del Sistema Público de Servicios Sociales

Artículo 62. Principios de la financiación.

1. La Comunidad Autónoma garantizará la suficiencia y la estabilidad financiera necesaria para hacer frente a los gastos derivados del ejercicio de sus competencias en materia de servicios sociales, asegurando las prestaciones garantizadas del Sistema Público de Servicios Sociales.

2. Las Corporaciones Locales deberán consignar en sus presupuestos las dotaciones necesarias para la financiación de los servicios sociales de su competencia, de acuerdo a la participación financiera que se establezca.

Artículo 63. Fuentes de financiación.

1. El Sistema Público de Servicios Sociales se financiará con cargo a las siguientes fuentes de carácter público:

- a) Los Presupuestos Generales de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- b) Los presupuestos de los Ayuntamientos, de las agrupaciones de éstos o de las Diputaciones Provinciales.
- c) Las aportaciones que, en su caso, realice la Administración General del Estado.
- d) Las aportaciones que realice cualquier otra entidad pública.

2. Asimismo podrá financiarse por:

- a) Las aportaciones de las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales.
- b) Las aportaciones que, en su caso, realicen las entidades privadas.
- c) Cualquier otra aportación económica que, conforme al ordenamiento jurídico, se destine al Sistema Público de Servicios Sociales.

Artículo 64. *Financiación de los Servicios Sociales de Atención Primaria.*

1. La financiación de estos servicios se garantizará en la Comunidad Autónoma mediante la forma jurídica de colaboración entre las administraciones públicas responsables del Sistema Público de Servicios Sociales que sea adecuada para garantizar los principios de financiación expresados en el artículo 62 de la presente Ley.

2. La participación financiera de cada una de las Administraciones se establecerá reglamentariamente, previa propuesta de la Comisión de Cooperación Interadministrativa.

3. En el caso de las Corporaciones Locales que carezcan de los recursos suficientes o cuya gestión de los servicios sociales no se ajuste a los estándares de calidad establecidos en el catálogo de prestaciones, la Comunidad Autónoma garantizará mediante la acción supletoria, inspirándose en los principios de igualdad y solidaridad, la prestación de los Servicios Sociales de Atención Primaria, con objeto de garantizar un nivel mínimo de atención en todo el territorio de Castilla-La Mancha.

Artículo 65. *Financiación de los Servicios Sociales de Atención Especializada.*

1. La financiación de los Servicios Sociales de Atención Especializada corresponde a la Administración que, en cada caso, sea titular de los mismos.

2. Cada administración pública titular de Servicios Sociales de Atención Especializada decidirá el sistema de provisión de los servicios, preferentemente de gestión propia, de acuerdo con criterios de efectividad, calidad y eficiencia.

3. La Consejería competente en materia de servicios sociales deberá financiar las prestaciones de Servicios Sociales de Atención Especializada correspondientes a prestaciones garantizadas a aquellas personas a las que previamente se les haya reconocido el derecho a dicha prestación.

4. Igualmente corresponde a las entidades privadas la financiación de los servicios que sean de su titularidad.

Artículo 66. *Financiación de los equipamientos de servicios sociales.*

1. La Consejería competente en materia de servicios sociales colaborará en la financiación de los equipamientos públicos necesarios para la prestación de servicios sociales, a través de cualquiera de las figuras previstas en el ordenamiento jurídico.

2. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, a través de entidades del sector público, promoverá los equipamientos necesarios para la provisión de servicios sociales de Atención Primaria y Atención Especializada, de acuerdo con la planificación establecida por la Consejería competente en materia de servicios sociales, a cuyo efecto los Ayuntamientos facilitarán el suelo y las infraestructuras de urbanización necesarias que permitan abordar nuevos equipamientos de servicios sociales.

3. Las entidades privadas asegurarán la financiación de los equipamientos necesarios para la prestación de servicios sociales que sean de su titularidad, sin perjuicio de la posibilidad de concurrir a las convocatorias públicas, cuando pretenda proveer servicios o prestaciones que formen parte del catálogo de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.

Artículo 67. *Participación de las personas usuarias en la financiación de servicios sociales.*

1. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha fijará a través del catálogo, las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales que conllevarán copago por parte de las personas usuarias.

2. La participación en la financiación de los servicios se fundamentará en los principios de equidad, progresividad, redistribución y universalidad.

3. Reglamentariamente se establecerán los criterios para determinar la cuantía de la participación por parte de las personas usuarias, que deberá respetar en todo caso el criterio de capacidad económica y el de universalidad y deberá tener en cuenta la naturaleza del servicio y su coste.

4. Ninguna persona podrá quedar excluida de las prestaciones que conforman el Sistema Público de Servicios Sociales por insuficiencia o carencia de recursos económicos.

Del mismo modo, ni la calidad del servicio, ni la prioridad en la atención de los casos podrán estar determinadas por la existencia de tal contraprestación.

5. La Junta de Comunidades podrá utilizar cualquier modalidad contractual que derive la obligación del pago de la aportación que, en su caso, corresponda a las personas usuarias, con cargo a sus bienes que puedan ser objeto de donación, venta o herencia, de acuerdo a la legislación vigente.

TÍTULO X

Participación social

Artículo 68. *Participación social.*

1. En calidad de miembros natos, electos o invitados, la Consejería competente en materia de servicios sociales garantizará la participación activa de las entidades sociales más representativas, los profesionales de los servicios sociales, las entidades de iniciativa social, las corporaciones locales, la Administración del Estado, y organizaciones sindicales y empresariales más significativas.

2. Las administraciones públicas promoverán la utilización de espacios en inmuebles públicos para atender necesidades asociativas, así como la participación directa de los ciudadanos a través de Internet en cuestiones planteadas por el Consejo Asesor.

Artículo 69. *Órganos de participación.*

1. El Consejo Asesor de Servicios Sociales se constituye en el máximo órgano participativo, consultivo y asesor de la Comunidad Autónoma en materia de servicios sociales y está adscrito a la Consejería que ejerza las competencias en dicha materia.

2. Se podrán constituir otros órganos de participación para un ámbito de actuación inferior al regional.

Artículo 70. *Funciones del Consejo Asesor de Servicios Sociales.*

1. Corresponden al Consejo Asesor de Servicios Sociales las siguientes funciones:

- a) Deliberar sobre la orientación general de los servicios sociales en Castilla-La Mancha.
- b) Asesorar y elevar propuestas a la Consejería competente en materia de servicios sociales en relación con la planificación, ordenación y coordinación de la política de servicios sociales.
- c) Informar el Mapa de Servicios Sociales.
- d) Informar el Plan Estratégico de Servicios Sociales y los planes específicos.
- e) Valorar los proyectos de normativa sobre servicios sociales con rango de ley o Decreto, y en especial las relacionadas con la eliminación de alguna prestación social garantizada.
- f) Informar, con carácter preceptivo sobre las modificaciones que se propongan del catálogo de prestaciones.
- g) Realizar el seguimiento de la aplicación y del nivel de ejecución del Plan Estratégico de Servicios Sociales y de los planes específicos.
- h) Formular propuestas, recomendaciones y sugerencias para la mejora del sistema de servicios sociales.
- i) Presentar ante la Junta de Comunidades un informe bianual sobre el trabajo del Consejo y la situación general de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma.
- j) Cualquier otra que se le atribuya por la normativa aplicable.

2. Cuando en el marco de la participación social existan otros Consejos o Comisiones de seguimiento especializadas de ámbito regional o inferior, la función del Consejo Asesor quedará circunscrita a la recepción de una memoria sobre la actividad de dichos Consejos a fin de cumplir con lo señalado en la función señalada en el apartado i).

Artículo 71. *Composición del Consejo Asesor de Servicios Sociales.*

1. La composición del Consejo Asesor de Servicios Sociales se establecerá reglamentariamente sobre la base del principio de representación, formando parte del mismo representantes de:

- a) La Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- b) La Administración del Estado.
- c) La Administración Local.
- d) Las Organizaciones sindicales y empresariales más representativas.
- e) Los Colegios Profesionales.
- f) Las Entidades sociales más representativas del ámbito de los servicios sociales.

2. La organización y funcionamiento de este Consejo se determinarán reglamentariamente.

Artículo 72. *Procesos de participación.*

1. Las Administraciones que gestionen o tengan la titularidad de servicios sociales deberán establecer procesos de participación deliberativa en la planificación, gestión y evaluación de los servicios sociales.

2. Se entiende por proceso de participación el que, de una forma integral y dinámica, incluye las tres fases siguientes:

a) Información y encuadre referencial: proceso en la que se pone en conocimiento a las personas y grupos sociales implicados, la materia sobre la que se pretende pedir participación, los objetivos, calendario y la metodología de tal proceso.

b) Debate y deliberación: mediante el cual se promueve la aportación de ideas y propuestas, así como la generación de consensos y acuerdos.

c) Retorno y devolución: fase en la que se traslada a los participantes el resultado del proceso de participación.

Artículo 73. *Participación en el ámbito de los centros.*

En los centros públicos donde se presten servicios sociales y en los privados que reciban financiación pública, deberán establecerse procesos de participación democrática de las personas usuarias o de sus familiares o representantes legales, de la forma que se establezca reglamentariamente.

Artículo 74. *Voluntariado social.*

1. Se promoverá y fomentará la participación solidaria y altruista de las personas en actuaciones de voluntariado a través de entidades públicas o de iniciativa social.

2. La actividad voluntaria no implicará, en ningún caso, relación de carácter laboral o mercantil o contraprestación económica y tendrá siempre un carácter complementario de la atención profesional, no pudiendo sustituir la labor que corresponda a un desempeño profesional.

3. El régimen jurídico de actuación del voluntariado social estará establecido por ley.

TÍTULO XI

Calidad en servicios sociales

Artículo 75. *Disposiciones generales.*

1. La calidad de los servicios sociales conforme a los estándares que se determinen reglamentariamente constituye un derecho de las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales.

2. Corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales promover los criterios y estándares de calidad para las diferentes prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, así como el establecimiento de mecanismos de evaluación y garantía de dichos criterios de calidad.

3. Las normas de calidad del Sistema Público de Servicios Sociales serán de aplicación a la totalidad de entidades prestadoras de servicios sociales, tanto públicas como privadas.

4. Las entidades privadas no integradas en el Sistema Público de Servicios Sociales se ajustarán a los criterios de calidad que legalmente se establezcan como necesarios para obtener la autorización administrativa requerida para el ejercicio de su actividad o la acreditación necesaria para la provisión de determinadas prestaciones públicas.

Artículo 76. *Gestión de la calidad.*

Se entiende por gestión de calidad, el proceso integral y continuado de evaluación del servicio prestado a partir de los compromisos declarados, las necesidades de las personas y los programas de mejora desarrollados.

Artículo 77. *Plan de calidad.*

1. El Plan de calidad es el instrumento básico para asegurar el desarrollo y aplicación de los criterios de calidad y la mejora continua y formará parte del Plan Estratégico de Servicios Sociales.

2. El Plan de calidad, incluirá al menos los siguientes contenidos:

- a) La definición de los objetivos de calidad.
- b) Los instrumentos y los sistemas de mejora.
- c) Sistemas de evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias.
- d) Cartas de servicios.
- e) Criterios de calidad respecto a las instalaciones, prestación del servicio, empleo, así como otros que se consideren según la naturaleza de la prestación.
- f) Planificación de acciones de formación continua de los profesionales del sistema y su participación en el diseño de los procesos de mejora.
- g) Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones de las personas usuarias.
- h) Indicadores de seguimiento y evaluación del Plan.

TÍTULO XII

Formación e investigación en servicios sociales

Artículo 78. *Formación en servicios sociales.*

1. La Consejería competente en materia de servicios sociales promoverá, planificará y coordinará las acciones formativas encaminadas a la formación permanente y la mejora continua de los conocimientos, capacidades y habilidades de los profesionales del Sistema Público de Servicios Sociales, con el objeto de mejorar la calidad, efectividad y eficiencia de la atención social.

2. Los planes de formación estarán encuadrados en el Plan Estratégico de Servicios Sociales.

Artículo 79. *Investigación, desarrollo e innovación en materia de servicios sociales.*

1. Las actuaciones en materia de investigación e innovación tienen como finalidad conocer las necesidades actuales y futuras de atención de las personas, los factores y causas que inciden en estas necesidades, los sistemas organizativos, de gestión y económicos de los Sistemas de Servicios Sociales existentes y de los que puedan implantarse en un futuro, así como su coordinación y complementariedad con el Sistema Sanitario para optimizar la atención integral de las personas.

2. Las administraciones públicas podrán establecer convenios de colaboración con universidades, centros de estudios y otras entidades, al objeto de promover las actuaciones enumeradas anteriormente.

Artículo 80. *Instituto Regional de Formación en Servicios Sociales y Observatorio de Servicios Sociales y Dependencia.*

1. Se creará un Instituto Regional de Formación en Servicios Sociales, sin personalidad jurídica propia, con el objeto de coordinar y promover todas las actuaciones relacionadas con la formación en servicios sociales. Este Instituto estará adscrito a la consejería competente en materia de servicios sociales.

2. Se creará un Observatorio de Servicios Sociales y Dependencia, adscrito a la consejería competente en materia de servicios sociales y dependencia, con el objeto de llevar a cabo las actuaciones de investigación e innovación establecidas en el artículo 79.

TÍTULO XIII

Régimen sancionador

Artículo 81. *Sujetos responsables.*

1. Serán responsables de las infracciones administrativas en materia de servicios sociales las personas físicas y jurídicas que realicen los hechos constitutivos de infracción.

2. En el caso de que los autores sean menores no emancipados o personas incapacitadas serán responsables solidarios sus progenitores, tutores o representantes legales.

Artículo 82. *Responsabilidad penal.*

1. En los supuestos en que las infracciones previstas en esta Ley puedan ser constitutivas de ilícito penal, la Administración comunicará los hechos al Ministerio Fiscal, solicitándole testimonio sobre las actuaciones practicadas respecto de la comunicación.

2. De no estimarse la existencia de ilícito penal, la Administración continuará el expediente sancionador tomando como base los hechos que la autoridad judicial haya considerado probados.

3. Las medidas administrativas que hubieran sido adoptadas para salvaguardar la salud y la seguridad de las personas se mantendrán hasta que el juez competente se pronuncie sobre las mismas.

Artículo 83. *Concurrencia de sanciones.*

En ningún caso se impondrá una doble sanción administrativa a un mismo sujeto por los mismos hechos y en función de los mismos intereses públicos protegidos, si bien deberán exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

Artículo 84. *Infracciones.*

1. Son constitutivas de infracción administrativa las acciones u omisiones tipificadas en los artículos siguientes, con las especificaciones, en su caso, que establezca la normativa de desarrollo de la presente Ley.

2. Las infracciones administrativas podrán ser leves, graves y muy graves.

Artículo 85. *Infracciones leves.*

Son infracciones leves:

a) Vulnerar los derechos relativos a la disposición, al conocimiento y cumplimiento del reglamento interno de los equipamientos y centros de servicios sociales, a la existencia de un sistema de recepción y resolución de quejas y sugerencias, a la comunicación a la persona usuaria del precio de la prestación y la contraprestación que ha de satisfacer, y a la tenencia de objetos personales significativos para la persona usuaria.

b) No tener adaptados a la normativa vigente el reglamento de régimen interno o el documento contractual con la persona usuaria, por parte de los responsables de los centros y entidades.

c) Incumplir las normas, requisitos, procedimientos y condiciones establecidos para el disfrute de las prestaciones.

d) Incumplir la normativa reguladora de las condiciones materiales y funcionales mínimas que tienen que cumplir los centros y entidades, si el incumplimiento no pone en peligro la seguridad de las personas usuarias.

e) Impedir el ejercicio del derecho de participación ciudadana en los servicios sociales en los términos establecidos en la presente Ley.

f) No ejecutar correctamente cualquiera de las acciones previstas en las prestaciones, en los términos que exijan el catálogo de prestaciones y las disposiciones reglamentarias.

g) La destrucción, menoscabo o deterioro de bienes e instalaciones, siempre que no afecte al normal funcionamiento del centro o servicio.

h) La realización de actos que alteren o perturben, de forma leve, el normal funcionamiento del centro o servicio o sus condiciones de habitabilidad.

i) El incumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley y en sus normas de desarrollo así como de las normas que resulten de aplicación en los centros y equipamientos de servicios sociales, que no estén tipificadas como faltas graves o muy graves.

j) Cualesquiera otras prevista con tal carácter en el ordenamiento jurídico.

Artículo 86. Infracciones graves.

Son infracciones graves:

a) El incumplimiento del deber de sigilo y confidencialidad con respecto a los datos de las personas usuarias de los servicios sociales.

b) La utilización indebida, abusiva o irresponsable de los equipamientos y prestaciones sociales.

c) No salvaguardar el derecho a la intimidad de las personas usuarias.

d) El incumplimiento de los acuerdos de las Delegaciones Provinciales correspondientes en materia de guarda y tutela de menores.

e) No dar cuenta a la Delegación Provincial correspondiente de las posibles situaciones de desamparo en que pudieran encontrarse los menores de edad usuarios de los centros y entidades de servicios sociales.

f) Incumplir la legislación específica para cada tipo de centro o entidad de servicios sociales, cuando de la infracción pudiera derivarse daño o perjuicio para las personas usuarias.

g) Incumplir la normativa reguladora del Registro de Servicios Sociales, así como la normativa reguladora de la acreditación de los mismos.

h) Incumplir las condiciones contenidas en el concierto de plazas o de actividades con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

i) La falta de claridad y transparencia en la administración, custodia y manejo de fondos y bienes de las personas usuarias de los centros y entidades de servicios sociales por parte de los directores, administradores o personas responsables, cuando, debido a la situación física o psíquica de aquéllos, estos últimos sean guardadores de hecho y actúen como tales conforme al artículo 303 del Código Civil y sin perjuicio de las responsabilidades de otro orden en que hubieren incurrido.

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

k) El incumplimiento de la obligación de comunicar al órgano administrativo correspondiente los precios de estancias y servicios, los reglamentos de régimen interno, así como las modificaciones que periódicamente puedan hacerse de los mismos.

l) Amparar o ejercer prácticas lucrativas en entidades, centros o entidades definidos como sin ánimo de lucro.

m) La imposición a las personas usuarias de dificultades injustificadas para el disfrute de sus derechos.

n) Impedir el ejercicio de la libertad individual en el ingreso, permanencia y salida de un centro residencial, salvo lo establecido al efecto por la legislación vigente para menores y personas incapacitadas.

ñ) La realización de actuaciones destinadas a menoscabar o restringir los derechos derivados del respeto a las personas.

o) La destrucción, menoscabo o deterioro de las instalaciones y equipamientos de servicios sociales siempre que afecte al normal funcionamiento de los mismos.

p) La realización de actos que alteren o perturben el normal funcionamiento del centro o servicio o sus condiciones de habitabilidad cuando afecten a la asistencia que prestan.

q) La resistencia, falta de respeto, represalias o cualquier otra forma de presión ejercida contra los profesionales de los centros y entidades de servicios sociales, las personas usuarias o sus acompañantes, siempre que no sean constitutivas de ilícito penal.

Artículo 87. Infracciones muy graves.

Son infracciones muy graves:

a) El trato degradante hacia las personas usuarias de las entidades y centros de servicios sociales, que afecte a su dignidad o a su integridad física o psíquica.

b) Descuidar el deber de atención o no facilitar el acceso al Sistema Público de Servicios Sociales.

c) No garantizar el tratamiento técnico, acorde con la finalidad del centro o entidad de servicios sociales que corresponda a las necesidades de la persona usuaria.

d) Proceder a la apertura de un centro o entidad de servicios sociales sin haber obtenido las autorizaciones administrativas pertinentes.

e) Las tipificadas como graves, si de su comisión se desprende un daño muy grave e irreparable para la persona usuaria de los centros o entidades de servicios sociales.

f) Cualquier acción u omisión que impida el ejercicio de algún derecho reconocido a las personas usuarias en la presente Ley.

g) La realización de conductas que supongan un incumplimiento consciente y deliberado de los preceptos de la presente Ley y produzcan un daño muy grave a los usuarios.

h) La agresión física a los profesionales de los centros y entidades de servicios sociales, a las personas usuarias o a sus acompañantes, siempre que no sea constitutiva de ilícito penal.

Artículo 88. Sanciones.

1. Las infracciones de la presente Ley serán sancionadas, en su caso, con multas y con la restricción, en cuanto al acceso y uso de determinados servicios, tal y como se establezcan reglamentariamente.

2. A las infracciones previstas en esta Ley les será de aplicación las siguientes sanciones:

a) Por infracciones leves:

1.º En grado mínimo: multa de hasta 600 euros.

2.º En grado medio: multa de 601 euros hasta 1.800 euros.

3.º En grado máximo: multa de 1.801 euros hasta 3.000 euros.

b) Por infracciones graves:

1.º En grado mínimo: multa de 3.001 euros hasta 6.000 euros.

2.º En grado medio: multa de 6.001 euros hasta 10.500 euros.

3.º En grado máximo: multa de 10.501 euros hasta 15.000 euros.

c) Por infracciones muy graves:

1.º En grado mínimo: multa de 15.001 euros hasta 120.000 euros.

2.º En grado medio: multa de 120.001 euros hasta 350.000 euros.

3.º En grado máximo: multa de 350.001 euros hasta 600.000 euros.

3. Los anteriores límites se podrán superar en el supuesto de que la sanción resulte más beneficiosa para la persona infractora que el cumplimiento de las normas infringidas, hasta un límite del doble del beneficio ilícito obtenido.

4. Las infracciones calificadas como muy graves podrán ser sancionadas con el cierre temporal del establecimiento en el caso de centros y servicios de ámbito privado.

5. Las infracciones previstas en el artículo 86 b), p), q), y r) y en el 87 h) podrán ser sancionadas, además con la inhabilitación para el ejercicio de la profesión por un período de uno a cinco años, siempre que éste resulte adecuado a la naturaleza de la infracción.

6. Asimismo, las infracciones calificadas como graves y muy graves podrán ser sancionadas con la suspensión de los derechos de usuario o de utilización del centro, servicio o programa por un período máximo de 6 meses, o con el traslado forzoso a otro centro, servicio o programa.

7. La actualización de las cuantías de las sanciones y de las multas coercitivas previstas en la presente Ley se establecerán reglamentariamente.

Artículo 89. Graduación.

1. Las sanciones señaladas para las infracciones previstas en esta Ley serán graduadas en los niveles mínimo, medio y máximo en función de la concurrencia de las siguientes circunstancias:

- a) El grado de intencionalidad.
- b) El incumplimiento de advertencias previas.
- c) El perjuicio causado y el número de personas afectadas.
- d) La afectación directa a un colectivo de personas especialmente protegido.
- e) Los beneficios obtenidos con la infracción.
- f) La permanencia o transitoriedad de los riesgos.
- g) La concurrencia con otras infracciones o el haber servido para facilitar u ocultar la comisión de otra infracción.
- h) La existencia de reiteración. A los efectos de la presente Ley, se considerará que existe reiteración en los casos de comisión de una segunda infracción de distinta naturaleza en el término de un año, cuando así haya sido declarado por resolución administrativa firme.
- i) La reincidencia. A los efectos de la presente Ley, se entenderá que existe reincidencia en los casos de comisión de la segunda infracción de la misma naturaleza en el término de un año, cuando así haya sido declarado por resolución administrativa firme.

2. En todo caso se guardará la debida adecuación proporcional entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada.

Artículo 90. Órganos sancionadores.

1. El Consejo de Gobierno de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha es el órgano competente para imponer sanciones superiores a 120.000 euros por infracciones muy graves.

2. Reglamentariamente se establecerán los órganos competentes para imponer las sanciones no previstas en el apartado anterior.

Artículo 91. Plazo de resolución de los procedimientos sancionadores.

El plazo para resolver los procedimientos sancionadores que se inicien por la comisión de infracciones tipificadas en esta Ley y notificar su resolución será de un año, sin perjuicio de lo establecido para los procedimientos simplificados.

Artículo 92. Medidas cautelares.

1. En caso de sospecha razonable y fundada de riesgo inminente y grave para las personas usuarias de los centros y entidades de servicios sociales o para la salud pública, por circunstancias sobrevenidas o de fuerza mayor, o por incumplimiento de la normativa vigente, la Consejería competente en materia de servicios sociales podrá adoptar las medidas cautelares sobre los profesionales, centros y entidades que considere más adecuadas para evitar dichos riesgos.

2. En los supuestos a que se refiere el punto anterior, podrán adoptarse las siguientes medidas:

- a) Cierre temporal del centro o entidad de servicios sociales.
- b) La imposición o realización forzosa de cualquier requisito exigido por el ordenamiento jurídico para el centro o entidad de que se trate.

3. La duración de las medidas cautelares será fijada en cada caso concreto y no excederá de la que exija la superación del riego inminente y grave que la justificó.

Disposición adicional primera. *Multas coercitivas.*

Para lograr el cumplimiento de las resoluciones administrativas que se adopten en base a esta Ley podrán imponerse multas coercitivas para los supuestos previstos en el artículo 99 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, reiteradas por lapsos de un mes, por cuantías superiores a 300 euros, sin que puedan exceder de 1.000 euros.

Disposición adicional segunda. *Carácter del silencio administrativo.*

Cuando en los procedimientos derivados de esta Ley, que se inicien a solicitud de personas interesadas, no se dicte y notifique la resolución en los plazos establecidos, éstas podrán entender desestimadas sus solicitudes, salvo cuando se solicite autorización para el ejercicio de actividades privadas, en cuyo caso podrán entenderlas estimadas.

Disposición transitoria única. *Disposiciones vigentes con carácter transitorio.*

Hasta que entren en vigor los reglamentos de desarrollo de la presente Ley previstos en la disposición final única mantendrá su vigencia la normativa existente en materia de servicios sociales que, en su caso, regula la materia correspondiente.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición transitoria, cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente Ley y de forma expresa las siguientes:

- a) La Ley 3/1986, de 16 de abril, de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- b) La Ley 3/1994, de 3 de noviembre, de protección de los usuarios de entidades, centros y servicios sociales en Castilla-La Mancha.
- c) La Ley 5/1995, de 23 de marzo, de Solidaridad en Castilla-La Mancha.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, salvo los elementos de la misma para los que se exige desarrollo reglamentario, que entrarán en vigor conforme al siguiente calendario:

1. **(Suprimido).**
2. **(Suprimido).**
3. En el plazo máximo de cuatro años desde la entrada en vigor, el Consejo de Gobierno deberá completar el desarrollo reglamentario previsto en esta Ley.

Toledo, 16 de diciembre de 2010.–El Presidente, José María Barreda Fontes.

Información relacionada

Téngase en cuenta que las referencias efectuadas a las autorizaciones administrativas se entenderán también realizadas a las comunicaciones o declaraciones responsables en los términos que se determine reglamentariamente, según se establece en la disposición adicional 4 de la Ley 1/2020, de 3 de febrero. [Ref. BOE-A-2020-4473](#)

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.