



**Comunidad
de Madrid**

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

Propuestas para una nueva Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid

Documento de enfoque y orientaciones

Junio de 2020

Introducción: contexto, debate, tendencias

TRANSFORMACIONES SOCIALES

Cambios demográficos

- Envejecimiento de la población
- Incremento de la esperanza de vida
- Nuclearización de las familias
- Procesos migratorios

CM: composición demográfica heterogénea: 20 % de la población mayor de 65 años en Madrid capital y solamente el 10% en zona nordeste

Desigualdad

- Empobrecimiento de las clases medias
- Aumento de la pobreza severa
- Precarización del mercado de trabajo
- Polarización del mercado de trabajo

Necesidad de SS más ágiles para dar apoyo a trayectorias discontinuas en el mercado laboral

Debilitación de las redes primarias de cuidados

- Incorporación de las mujeres al mercado laboral
- Orientación de las políticas públicas al empleo
- "Crisis de los cuidados"

Tendencia creciente que presionará a los SS para "reemplazar este rol"
Trabajo en la comunidad

Digitalización y economía digital

- Digitalización y robotización
- Impacto sobre las formas de vida y la cohesión social
- Impacto sobre el futuro del empleo y la protección social

Contexto digitalizado
Entradas y salidas continuas al mercado de trabajo
Precarización de muchos empleos

LOS RETOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA

1.

Superar el desarrollo tardío e insuficiente

2.

Implementar cambios determinados por un nuevo contexto

3.

Definir el objeto: delimitar la finalidad

4.

Evolucionar en el enfoque ante las nuevas tendencias

5.

Mejorar la arquitectura y ordenación territorial

6.

Articularse mejor con otras ramas de la acción social

7.

Avanzar en la cooperación con las entidades privadas

8.

Gestionar el conocimiento y la información y promover la innovación

DEBATE EN TORNO A LOS SERVICIOS SOCIALES

Ámbito de actuación

- Coordinación y colaboración con otras áreas
- Integración de servicios
- Interdisciplinariedad

Enfoque de proximidad

- Nuevos modelos de intervención apoyados en la comunidad
- Desinstitucionalización
- Coproducción de servicios
- Estructuras flexibles

Universalismo proporcional

- Asistencia social centrada en los estratos de población empobrecido (rentas mínimas)
- Universalidad / particularidad
- Apoyos puntuales / apoyos continuados

Enfoque global / colectivos

- Universalismo proporcional, actuación estratégica
- Segmentación
- Planificación en base a colectivos o necesidades

DEBATE EN TORNO A LOS SERVICIOS SOCIALES

Actores públicos y privados

- Mercantilización de los servicios
- Fórmulas de pago por resultados (Ej. Bonos de impacto social)

Derechos y servicios

- Enfoque de derechos
- Desinstitucionalización
- Condicionalidades

Innovación

- Innovación social
- Aplicación social de los desarrollos tecnológicos

Reparar y preparar

- Enfoque preventivo
- Inversión social

Eficacia, eficiencia y evaluación

- Evaluaciones de impacto, métodos contrafactuales
- Eficiencia del gasto público
- Gestión de la información, Bigdata

UN CAMBIO DE RUMBO: ASPIRACIONES

Delimitar el perímetro de actuación que no puede ser subsidiario de otros ámbitos de la protección social

Prepararse para actuar ante los **nuevos riesgos sociales** (crisis de los cuidados, pobreza)

Pasar de la asistencia social residual a la **universalización**

Centrarse en facilitar **apoyo y acompañamiento a las personas** y no la tramitación de prestaciones económicas

Poner el foco en la **prevención** y en la **acción comunitaria**

Reforzar la perspectiva de los **derechos** que han de ser exigibles para que sean realizables

Planteamientos par una nueva Ley

ESTRUCTURA DE LA LEY (1)



PROPUESTA

TÍTULO PRELIMINAR: DISPOSICIONES GENERALES

TÍTULO I: DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- *CAPÍTULO I: Naturaleza y funciones*
- *CAPÍTULO II: Estructura funcional*
- *CAPÍTULO III. Ordenación territorial*

TÍTULO II: PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES

- *CAPÍTULO I. Concepto y clases*
- *CAPÍTULO II: Naturaleza y garantía jurídica*

TÍTULO III: LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES

- *CAPÍTULO I: Calidad*
- *CAPÍTULO II: Formación e innovación*
- *CAPÍTULO III: Ética y servicios sociales*

TÍTULO IV. PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES, ORDENACIÓN Y PARTICIPACIÓN

- *CAPÍTULO I: Planificación*
- *CAPÍTULO II: Ordenación*
- *CAPÍTULO III. Participación*

TÍTULO V: COMPETENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO VI: COLABORACIÓN DE LA INICIATIVA PRIVADA

TÍTULO VII: PROFESIONALES DE LOS SERVICIOS SOCIALES

TÍTULO VIII: FINANCIACIÓN

TÍTULO IX: DE LA INSPECCIÓN Y EL RÉGIMEN SANCIONADOR

- *CAPÍTULO I: Inspección*
- *CAPÍTULO II: Infracciones y sanciones*

LA LEY Y OTRAS NORMATIVAS DE REFERENCIA (1)



ORIENTACIONES

- ❑ La nueva Ley (LSSCM) integrará la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social y de mejora de la calidad en la prestación de los Servicios Sociales.
- ❑ No se incluirá el contenido de las Leyes sectoriales o específicas, para no hacerla muy extensa, sin perjuicio de que se haga mención de ellas y a su aplicación en la LSSCM (ver en el [anexo](#) la relación de Leyes)

SISTEMA DE SS.SS. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS (1)



ORIENTACIONES

- ❑ El sistema de SS.SS. se define como un **pilar de la red de protección social** (no como una red residual).
- ❑ **Definición de objetivos** de los SS.SS. basado en tres ámbitos:

Autonomía personal

Parentalidad
positiva, convivencia
familiar y apoyo a
menores, tutela y
protección

Inclusión social

SISTEMA DE SS.SS. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS (2)



ORIENTACIONES

- ❑ La tarea central de los SS.SS. es **articular y acompañar procesos de incorporación de personas en riesgo** de perder, o que han perdido la autonomía, con necesidad de acompañamiento y tutelaje y en situaciones vitales difíciles.
- ❑ El objetivo de los Servicios Sociales son los apoyos a la autonomía, relacionales y de protección, por tanto, **no se conciben como una red última de protección económica.**
- ❑ **La renta mínima de inserción no se considera parte del objeto de esta Ley.**



En el [anexo](#) se recoge una propuesta sobre los elementos esenciales del Sistema de SS.SS.



Puede consultarse en el [anexo](#) una propuesta sobre el ámbito de aplicación de la Ley

SISTEMA DE SS.SS. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS (3)



PROPUESTA: DEFINICIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS SS.SS.

- Promover las condiciones para que **la libertad y la igualdad** del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas.
- Dotar a las personas de las **competencias necesarias y las herramientas** para que puedan desarrollar su proyecto de vida
- Asegurar el **derecho de las personas a vivir dignamente.**
- Garantizar el **apoyo a las familias.**
- Dar **protección y oportunidades** sociales y educativas.
- Garantizar la **vida independiente y la autonomía personal y la capacidad de decisión.**
- Garantizar la **igualdad** entre mujeres y hombres.
- Prevenir** la aparición de cualquier situación de dependencia, exclusión, desigualdad o desprotección
- Facilitar **la participación de la ciudadanía en la vida comunitaria y social.**



En el **anexo** se incluyen estas ideas desarrolladas

PRINCIPIOS INSPIRADORES (1)



ASPECTOS CLAVE

Todas las Leyes se basan en un conjunto de principios que reflejan el **enfoque filosófico** y, como tales, son los criterios básicos que deben guiar sus contenidos y su implementación.



ORIENTACIONES

❑ A fin de acotar y precisar los principios se propone distinguir entre:

- Principios generales o transversales
- Orientaciones de la intervención social
- Orientaciones/criterios de la gestión

PRINCIPIOS INSPIRADORES (2)



PROPUESTA

Principios generales o transversales

- *Universalidad*
- *Reconocimiento de derechos*
- *Libertad*
- *Igualdad, no discriminación y respeto a la diversidad*
- *Perspectiva de género*
- *Justicia*
- *Solidaridad*
- *Responsabilidad pública*
- *Calidad en la atención*

Orientaciones/criterios de la intervención social

- *Prevención*
- *Promoción de la autonomía personal*
- *Integración familiar y social*
- *Atención centrada en la persona*
- *Atención comunitaria*
- *Continuidad de la atención*
- *Interdisciplinariedad*
- *Proximidad*

Orientaciones/criterios de gestión

- *Planificación*
- *Descentralización*
- *Participación (de las personas, comunitaria, de la iniciativa privada en la gestión).*
- *Eficiencia social y económica*
- *Emprendimiento e innovación social*

DEFINICIONES (1)



ORIENTACIONES

- ❑ En aras a evitar la repetición y facilitar la claridad, en el artículo de la Ley dedicado a las definiciones se recogería únicamente la definición de aquellos **conceptos que precisen aclaración explícita**, sin menoscabo de que a lo largo del texto pueda aludirse a otros conceptos.

DEFINICIONES (2)

PROPUESTA

- ❑ *Conceptos que podrían definirse al inicio:*
 - *Servicios Sociales*
 - *Derecho subjetivo*
 - *Entidades sociales*
 - *Entidades con ánimo de lucro*
 - *Voluntariado social*
 - *Concierto social*
 - *Inclusión social*
 - *Proyecto de intervención social*
- ❑ *Conceptos que podrían definirse a lo largo del articulado:*
 - *Sistema público de servicios sociales*
 - *Atención social primaria*
 - *Atención social especializada*
 - *Prestaciones garantizadas*
 - *Prestaciones condicionadas*
 - *Prestaciones de servicios*
 - *Prestaciones económicas*
 - *Prestaciones tecnológicas*
 - *Profesional de referencia*

DERECHOS, PRESTACIONES Y CARTERA DE SERVICIOS (1)



ASPECTOS CLAVE

La Ley abordará el reconocimiento, titularidad y requisitos de acceso a los derechos subjetivos. Implica:

1. Determinar el ámbito en materia de derechos que tendrán consecuencias en la definición de la cartera de servicios y en los costes para poder garantizarlos
2. Definir los tipos de derechos y en su caso los criterios para aquellos que se definan como condicionados
3. Prever las consecuencias que esto tendrá en la normativa derivada de la Ley y en otras normativas relacionadas.

DERECHOS, PRESTACIONES Y CARTERA DE SERVICIOS (2)



INFORMACIÓN DE REFERENCIA

Prestaciones garantizadas y condicionadas

Prestaciones garantizadas

- Tienen carácter de **derecho subjetivo**, por tanto, son exigibles y su **provisión es obligatoria**.
- Algunas comunidades autónomas las denominan “esenciales”.

Prestaciones condicionadas

- **No tienen carácter de derecho subjetivo** y, por tanto, no están garantizadas.
- Su provisión está sujeta normalmente a **disponibilidad de recursos**.
- Algunas comunidades autónomas las denominan: “no garantizadas” “no esenciales”, “normalizadoras”, “complementarias”

DERECHOS, PRESTACIONES Y CARTERA DE SERVICIOS (3)



INFORMACIÓN DE REFERENCIA

La cartera de servicios: Se enuncia en la Ley y se desarrolla con posterioridad

Desde la óptica del derecho

Compromete a los servicios públicos a **garantizar** los derechos a la ciudadanía definiendo los que son de carácter subjetivo y los condicionados.

Para el sistema

Marca el **enfoque** y la **filosofía del modelo**, debe ser compatible con los distintos catálogos del territorio (sanidad, etc.) y sistematiza y homogeniza la respuesta profesional, restando discrecionalidad.

Para las personas profesionales

Herramienta de trabajo

Para las personas usuarias

Facilita el estar informadas sobre sus derechos

En la **cartera de servicios** es importante tener claros los **criterios**; si bien es fácil definir las prestaciones, es complicado definir y delimitar los servicios y requiere un buen mapeo

DERECHOS, PRESTACIONES Y CARTERA DE SERVICIOS (4)



ORIENTACIONES SOBRE PRESTACIONES

- ❑ **Universalismo proporcional:** reconocimiento de que los SS.SS. son universales, para toda la población, con un enfoque de universalismo proporcional (más intensidad de atención a quien más lo necesita).
- ❑ **Derecho subjetivo:** reconocimiento expreso del acceso “de los individuos” a las prestaciones del sistema público de SS.SS. como derecho subjetivo (en el marco de los requisitos generales y específicos de acceso a prestaciones y servicios).
- ❑ Avance en la delimitación del **contenido del derecho reconocido** referido a:
 - La previsión de su **extensión:** servicios y prestaciones económicas que recaen dentro del derecho subjetivo
 - **Componentes básicos** del derecho reconocido: qué se ofrece en el marco de cada tipo de servicio o prestación económica; quién puede acceder y qué requisitos debe reunir para poder hacerlo.

DERECHOS, PRESTACIONES Y CARTERA DE SERVICIOS (5)



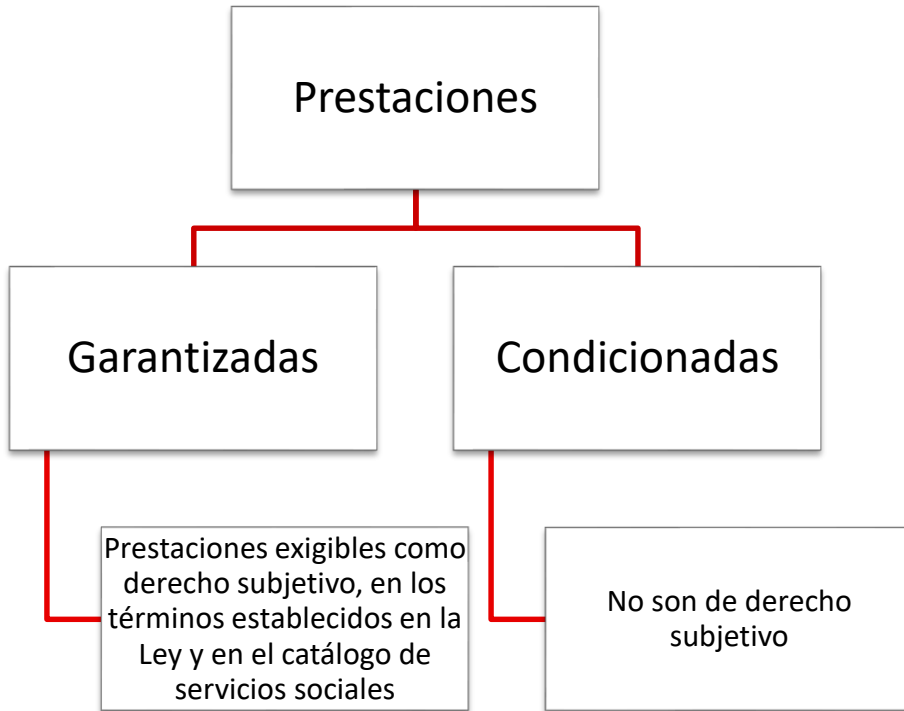
ORIENTACIONES SOBRE PRESTACIONES

- ❑ **Con garantías** de su ejercicio efectivo, incluyendo la posibilidad de reclamación administrativa y judicial.
- ❑ **Equilibrio** entre la situación actual (lo que *de facto* hay) y el deseo de ser más extensivos en los derechos siendo realistas en aquello que se puede garantizar de modo efectivo
- ❑ **Disociación** entre el **derecho** (*p. ej. protección en el caso de los menores*) y la **prestación** (*ej. una residencia*), que no deja de ser una herramienta (el cómo hacer efectivo el derecho).

DERECHOS, CARTERA DE SERVICIOS, TIPO DE PRESTACIONES (6)



PROPUESTA SOBRE PRESTACIONES



Equilibrio intervención social vs. asistencia social

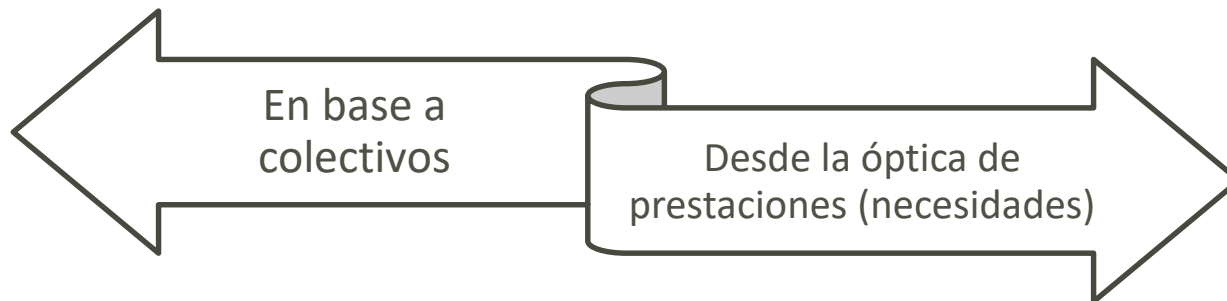
- ▶ **No** se contemplará dentro de la futura Ley la **renta mínima** como una prestación del Sistema ya que se considera una política de garantía de rentas.
- ▶ Otras ayudas como es el caso de las ayudas de emergencia social sí quedarán incluidas.

DERECHOS, PRESTACIONES Y CARTERA DE SERVICIOS (7)



ORIENTACIONES SOBRE CARTERA DE SERVICIOS

- ❑ La Ley incluirá un **Catálogo** en el que se recogerán de manera explícita aquellas **prestaciones garantizadas** (*puede consultarse en el anexo una primera propuesta tentativa*).
- ❑ La Ley contemplará el **desarrollo posterior** de la **Cartera** de servicios pero marcará los contenidos y estructura de esta.
- ❑ Existen varias opciones con respecto a la **estructura** de la cartera con ventajas e inconvenientes:



- ❑ La Cartera se aprobará ulteriormente mediante **Desarrollo reglamentario**.

LOS RECURSOS HUMANOS (1)



ASPECTOS CLAVE

Profesional de referencia

- Personas responsables del apoyo personalizado a las personas usuarias con competencias destinadas a desarrollar una atención integral y centrada en la persona

Equipos interdisciplinarios

- Ante la necesidad de un enfoque multidimensional

Nuevas profesiones

- Para promover la innovación, enriquecer perspectivas y atender la diversidad

Ratios de profesionales

- No se incluirán pero se orientará a que sean suficientes

Prescripción facultativa

- Requerida a profesionales en determinados ámbitos

LOS RECURSOS HUMANOS (2)



ORIENTACIONES

Existencia de un **profesional de referencia.**

Prescripción facultativa para determinados aspectos. La Ley definirá y concretará el alcance de esta prescripción que tendrá que ser negociada con otros ámbitos de la protección social como la justicia, etc.

En principio **no** se establecerán **ratios**

ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LOS SS.SS (1)



ASPECTOS CLAVE

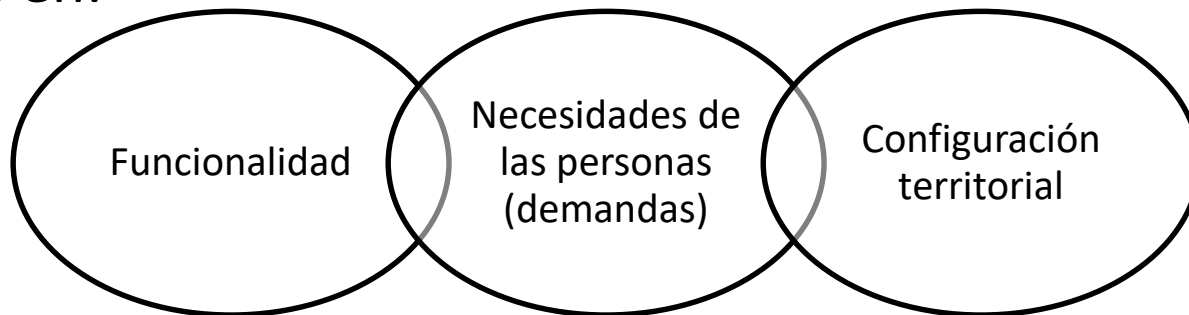
Dos niveles funcionales:

Atención primaria (general, comunitaria o local).



Atención especializada (sectorial o supralocal)

El establecimiento de niveles ordena los recursos y ha de basarse en:



La necesidad de regular y organizar la emergencia social para que los SS.SS. estén preparados ante estas situaciones

ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LOS SS.SS (2)



INFORMACIÓN DE REFERENCIA

Consideraciones de partida en la Comunidad de Madrid

Configuración territorial municipal heterogénea:

- ▶ Ayuntamientos muy grandes y otros pequeños que dificultan el encaje territorial
- ▶ Peculiaridades y singularidad del municipio de Madrid

Una atención “primaria” generalista y atención “especializada” muy específica

- ▶ AP demasiado inespecífica y nada especializada frente a una atención “especializada” excesivamente especializada en algunos casos

Debilidades y grietas

- ▶ Hay personas que caen entre la grieta de lo primario y especializado o de lo local y autonómico; en estos casos, no se garantiza un proceso de atención adecuado

Barreras al tránsito entre niveles

- ▶ La división, entre primario y especializado, que en muchas ocasiones se traduce en desconexión, no facilita el tránsito de las personas, su seguimiento y conlleva a la pérdida de conocimiento.

ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LOS SS.SS (3)



ORIENTACIONES

Partir del esquema actual	Refuerzo y dotación de la AP	Mayor integración vertical	Solventar las grietas
<ul style="list-style-type: none">• Pero con mayor flexibilidad y versatilidad atendiendo al modelo según necesidades y configuración territorial	<ul style="list-style-type: none">• Como respuesta a la necesidad de introducir el enfoque comunitario• Ante el debilitamiento y la sobrecarga	<ul style="list-style-type: none">• Servicios AP más potentes y resolutivos, así como la necesidad de una mayor conexión e integración entre ambos niveles y tránsito• Referencia en el sistema sanitario	<ul style="list-style-type: none">• Definir pasarelas entre sistemas, con la estrecha colaboración entre el nivel municipal y autonómico• Reforzar el sistema en casos de emergencia social

ORDENACIÓN TERRITORIAL Y PLANIFICACIÓN DE LOS SS.SS. (1)



ASPECTOS CLAVE

- La ordenación territorial implica la delimitación de los ámbitos territoriales de actuación y el despliegue de centros y servicios en la Comunidad de Madrid de manera que atienda proporcionalmente a las necesidades.
- Plan estratégico y Mapa de servicios sociales.



INFORMACIÓN DE REFERENCIA

La ordenación territorial en la Comunidad de Madrid se define en el Decreto 109/1998, de 18 de junio, por el que se actualiza la Zonificación de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Incluye: zonas básicas, demarcaciones, distritos y áreas.

ORDENACIÓN TERRITORIAL Y PLANIFICACIÓN DE LOS SS.SS. (2)



ORIENTACIONES

Reordenación

- ▶ En virtud de los cambios poblacionales (dinamismo demográfico de la región) y territoriales (diferencias y asimetrías poblacionales)

Igualdad territorial

- ▶ Igualdad e oportunidades no supeditada al tamaño poblacional

Principios de eficiencia y adecuada gestión del gasto

- ▶ Controversia sobre la conveniencia de replicar la estructura sanitaria

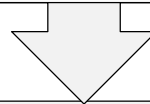
ORDENACIÓN TERRITORIAL Y PLANIFICACIÓN DE LOS SS.SS. (3)



ORIENTACIONES

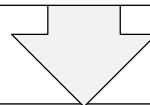
Reordenación

En virtud de los cambios poblacionales (dinamismo demográfico de la región) y territoriales (diferencias y asimetrías poblacionales)



Igualdad territorial

No supeditada al tamaño poblacional



Principios de eficiencia y adecuada gestión del gasto

Controversia sobre la conveniencia de replicar la estructura sanitaria

ESTRUCTURA COMPETENCIAL (1)



ASPECTOS CLAVE

- ❑ La distribución competencial se refiere al reparto de competencias en materia de SS.SS entre la Administración de la Comunidad de Madrid y la Administración local
- ❑ Si bien las competencias municipales vienen determinadas en general por otras normativas como la Ley de bases de régimen local, en la Ley de Servicios Sociales hay margen para el desarrollo de competencias por los municipios.

ESTRUCTURA COMPETENCIAL (2)



INFORMACIÓN DE REFERENCIA

LEY 7/85 REGULADORA DE LAS BASES DE RÉGIMEN LOCAL

Comunidad autónoma

- ▶ Define el modelo de competencias
- ▶ Ostenta la titularidad de la competencia de prestación de los servicios sociales pero podrá ser delegada



Ha ampliado sus competencias implantando programas de ámbito comunitario

Entidades locales

- ▶ “Evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social”
- ▶ Pueden ejercer otras competencias si la Admón. competente no provee los servicios bajo ciertos requisitos. Son las competencias impropias (ej. Madrid capital)



Han asumido progresivamente más funciones (atención especializada) para dar respuesta a las necesidades

Diferencias territoriales

ESTRUCTURA COMPETENCIAL (3)



ORIENTACIONES

Prestación de **servicios sociales AP** como **servicio público municipal obligatorio**

Establecimiento de **unidad de cartera** regulación de unos mínimos

CM asumirá la **provisión** en municipios que no puedan

Puerta de entrada a los **SS.SS. local** y próxima a la ciudadanía (no necesariamente Municipal)

Definición clara y explícita de las competencias municipales

Relación estrecha entre estructura competencial y financiación

Integración de los servicios de los diferentes niveles competenciales

Rol imprescindible de la **CM** en asesoramiento, **innovación**

Rol de **municipios: nodos físicos** y de entrada

FINANCIACIÓN (1)



ASPECTOS CLAVE

- ❑ En qué medida **contribuyen a la financiación** los diferentes niveles de gobierno (AGE, autonómica y local);
 - La financiación de ámbito nacional vendrá dada por decisiones de rango superior.
 - La Ley deberá precisar la participación en la financiación de los servicios desde la esfera autonómica y local.
- ❑ La **participación de las personas usuarias** en la financiación de determinados servicios (copago).
 - Posteriormente en el Catálogo se definirá en qué medida los servicios serán cofinanciados y cuáles serán estos.

FINANCIACIÓN (2)



ORIENTACIONES


Garantía de financiación del sistema y sostenibilidad financiera

El sistema de participación de personas usuarias se **remitirá al catálogo** y al desarrollo reglamentario

Participación en el coste proporcional a la **intensidad** de la atención y al **nivel de renta** sin que ningún caso pueda ser disuasorio

Flexibilidad en la financiación y el copago cuando se impulsen cambios de modelo

Posibilidad de fórmulas de financiación con participación de **capital privado**

 Consultar en el **anexo** la definición de principios que se propone, el detalle de las fuentes de financiación (**anexo**) y la regulación básica a definir para la cofinanciación de personas usuarias (**anexo**)

COORDINACIÓN, COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN INTERADMINISTRATIVA E INTERDEPARTAMENTAL (1)



ASPECTOS CLAVE

- ❑ Confluencia del Sistema de SS.SS. con otros sistemas
- ❑ Necesidad de que el Sistema de SS.SS defina su espacio propio no compensador de otros
- ❑ La coordinación es fundamental en procesos de exclusión
- ❑ Relevancia de la coordinación sociosanitaria
- ❑ Elementos cruciales:
 1. La mayor parte de la población ha de tener claro dónde tienen que ir las personas
 2. Rutas y protocolos de interoperabilidad para generar los itinerarios más eficientes
 3. Gestión de caso
 4. Servicio integrado

COORDINACIÓN, COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN INTERADMINISTRATIVA E INTERDEPARTAMENTAL (2)

Empleo	→	Especialmente en el ámbito de las personas perceptoras de rentas mínimas a fin de lograr la activación en el empleo
Educación	→	La educación infantil de cero a tres y el fracaso escolar como mecanismos preventivos, de inversión social, para romper el círculo de la pobreza.
Sanidad	→	Peso creciente de los cuidados de larga duración en los servicios sociales en los cuales se requiere una intervención del sistema sanitario. La opción de la coordinación sociosanitaria exige una intervención coordinada con personas desde esta doble óptica
Seguridad Social	→	Existe una estrecha relación con el sistema de la Seguridad Social en el ámbito de las prestaciones no contributivas (asistenciales) gestionadas por los SS.SS. de las Comunidades Autónomas y con otras asistenciales (emergencia social, etc.) de los propios SS.SS.
Vivienda social	→	La vivienda es un derecho social cada vez más en auge y que está considerada en algunos países como una competencia de los Servicios Sociales.
Justicia	→	Los ámbitos de la protección y tutela de menores y personas adultas exige una vinculación estrecha y un trabajo conjunto con los servicios judiciales.

COORDINACIÓN, COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN INTERADMINISTRATIVA E INTERDEPARTAMENTAL (3)



ORIENTACIONES

Simplificación: menos
burocracia

Orientación a la eficiencia:
Relación coste/resultados,
la distribución y el uso
adecuado de los recursos
(equidad)

Evitar el fraccionamiento
de la intervención y
financiación

Congruencia entre sistemas:
teniendo en cuenta la
sectorialización territorial de
los distintos sistemas y
clarificando las
competencias/
responsabilidades

De común **acuerdo** con
otras áreas

MODALIDADES DE COOPERACIÓN CON LA INICIATIVA PRIVADA(1)



ASPECTOS CLAVE

- ❑ La tendencia generalizada → una alianza estratégica con el Tercer Sector.
- ❑ Mecanismos necesarios para articular la colaboración con la iniciativa privada y prever todas las fórmulas posibles (subvención, convenio, concierto y licitación) y la idoneidad de cada una de ellas en función de los servicios
 - **Licitación** → criterios esenciales que se han de tener en cuenta en la prestación de servicio a las personas para que estos sean de calidad: criterio de oferta económicamente más ventajosa de acuerdo a la mejor relación calidad precio.
 - **Concierto social** → desarrollo y opciones respecto al mismo
 - **Fórmulas más innovadoras** de cooperación ya sea en el marco de la licitación como la compra innovadora, compra dinámica o bien dejar la puerta abierta a otras opciones de cooperación como los bonos de impacto social.

MODALIDADES DE COOPERACIÓN CON LA INICIATIVA PRIVADA(2)



INFORMACIÓN DE REFERENCIA

- ❑ El modelo de concierto social parte de la idea de una **Administración fuerte y una iniciativa privada o sociedad civil fuerte.**
- ❑ El concierto social es una **fórmula de colaboración** público-privada que puede ser idónea para la prestación de **servicios sociales de calidad**
- ❑ Las CC.AA. que han regulado el concierto son: [Andalucía](#) (2018), [Aragón](#) (2016), [Asturias](#) (2019), [Galicia](#) (2016), [Islas Baleares](#) (2017), [Murcia](#) (2018), [Navarra](#) (2017) , [Valencia](#) (2017). Otras comunidades autónomas están en proceso de elaboración de su normativa (Cataluña, País Vasco y Castilla y León, Galicia lo está actualizando).
- ❑ La Ley ha de establecer una **base sólida para regular el concierto social** y definir su alcance: si se centra en los ámbitos social y sanitario, si se solo en los servicios sociales, si se formaliza solo con las entidades no lucrativas o también lucrativas.

MODALIDADES DE COOPERACIÓN CON LA INICIATIVA PRIVADA(3)



ORIENTACIONES

Clarificar el concepto de lo público: con independencia de quién preste el servicio, los servicios financiados por la administración son públicos.

Prever todas las fórmulas de colaboración y financiación posibles: contratos, convenios, subvención, presupuestos personales y concierto.

Indicar en algunos aspectos qué fórmula ha de ser la preferente en función de cada tipo de servicio o prestación.

Dejar disposiciones para explorar todas las posibilidades de la cooperación público-privada para prestar servicios más eficientes y de calidad y para promover la innovación

Bases para instrumentar y desarrollar el concierto abierto a cualquier tipo de organización tanto mercantil como del Tercer Sector.

Prever una cooperación reforzada o alianza estratégica con las entidades del Tercer Sector

Establecer las bases para un diálogo civil

Posibilidad para que los profesionales que trabajan en servicios públicos de gestión privada puedan ejercer de modo delegado determinadas funciones que ahora son propias de los servicios públicos, (trabajo complementario y en red).

MODALIDADES DE COOPERACIÓN CON LA INICIATIVA PRIVADA(4)



ASPECTOS CLAVE

- ❑ Participación de las **personas usuarias** → aumenta satisfacción y mejora la gestión
- ❑ **Tercer Sector** → protagonismo en prestación de servicios, especialmente en personas con necesidades de apoyo y servicios comunitarios. Mayor cohesión social y calidad de SS.SS.
- ❑ **Municipios** → necesidad de contar con mecanismo de diálogo fluido y eficaz
- ❑ Generalmente hay muchos **órganos de participación** pero poco activos. Necesidad de replantearlo bajo la óptica de “solo los necesarios, pero eficaces”

MODALIDADES DE COOPERACIÓN CON LA INICIATIVA PRIVADA(5)



INFORMACIÓN DE REFERENCIA

- ❑ **Órganos de participación:** Consejo Regional de Servicios Sociales, Consejos Locales de Servicios Sociales, varios Consejos sectoriales (Mayores, Mujer, personas con Discapacidad...), algunos **inactivos** y vacíos de contenido
- ❑ Participación de **personas usuarias:** fórmulas de **coproducción** de servicios
- ❑ Reconocimiento del **Tercer Sector** de acción social como un **actor clave**, tanto en la articulación del diálogo civil como en la provisión de los servicios. La Ley es una oportunidad para un avance cualitativo que se materializa en aspectos como concebir al TSAS como un socio privilegiado

MODALIDADES DE COOPERACIÓN CON LA INICIATIVA PRIVADA(6)



ORIENTACIONES

Garantía de participación y establecimiento de fórmulas que ofrezcan, de manera efectiva, al conjunto de la población y, en particular, a las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales y a las entidades que intervienen en su prestación y otros agentes sociales, la posibilidad de tomar parte, de forma directa o indirecta, en la **regulación, la planificación, la gestión y la evaluación** del Sistema.

La Ley deberá de **reforzar el papel del Consejo Regional de Servicios Sociales** y ordenar el conjunto de consejos sectoriales, que no deben de estar al mismo nivel que el primero.

la Ley podría sentar las bases para el desarrollo ulterior de una regulación sobre el Tercer Sector, como están haciendo algunas comunidades autónomas.

INSTRUMENTOS TÉCNICOS



ASPECTOS CLAVE

- ❑ La Ley ha de remarcar la importancia de los instrumentos técnicos con relación a las personas titulares del derecho y si se tienen claro, explicitar aquellos que se utilizarán
- ❑ Los más habituales:
 - ✓ Tarjeta de información personalizada/tarjeta social
 - ✓ Historia social única
 - ✓ Instrumentos técnicos de valoración y herramientas de valoración y diagnóstico comunes.



INFORMACIÓN DE REFERENCIA

La mejora en los sistemas de información redundará en mayor eficiencia

Necesidad de actualizar los SS.SS. y sus herramientas en la era de la información

Sistematización y homogeneización de los instrumentos técnicos

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE EVALUACIÓN E INNOVACIÓN SOCIAL



ASPECTOS CLAVE

- ❑ Los servicios sociales han de enfocarse en mayor medida hacia una **intervención social basada en la evidencia**



ORIENTACIONES

Mejorar los sistemas de información y la gestión de la información: apoyándose en las tecnologías.

Mejorar los sistemas de evaluación e incorporar los resultados de la misma a la planificación de los servicios.

Poner en marcha procesos de innovación social y fomentar la mejora continua

CRITERIOS DE CALIDAD (1)



ASPECTOS CLAVE

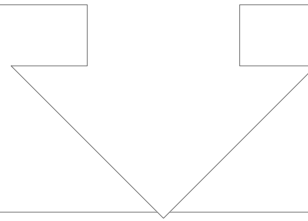
- ❑ La mayoría de las Leyes de servicios sociales incluyen entre sus disposiciones que se deberá de contar con un **Plan de calidad** y dan indicaciones sobre cómo se deberá de llevar a cabo
- ❑ La calidad es una **asignatura pendiente** y son escasos aquellos programas y servicios que cuentan con algún tipo de acreditación de calidad (normas ISO o EFQM).
- ❑ La calidad afecta a distintos aspectos y ámbitos como la planificación, ejecución y evaluación, el control técnico de estructuras, procesos, resultados, recursos, la construcción de conocimiento o la digitalización.

CRITERIOS DE CALIDAD (2)



ORIENTACIONES

La calidad está estrechamente relacionada con la planificación, eficiencia y sostenibilidad de los servicios, se dedica poco tiempo y recursos



Marcar **exigencias y requisitos** para los servicios sociales en materia de:

Sistemas de información

Sistemas de planificación

Sistemas de evaluación

Anexos

Importante: Los contenidos de las páginas siguientes tienen carácter exclusivamente tentativo. La finalidad de su inclusión es servir de base para la discusión y estimular el debate. En ningún caso suponen decisiones ya adoptadas.

Relación de normativa afectada por la nueva Ley de SS.SS.

- Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia.
- Ley 18/1999, de 29 de abril, Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia.
- Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción.
- Ley 8/2002, de 27 de noviembre, de Juventud.
- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género.
- Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar.
- Ley 1/2009, de 15 de junio, Comisión Permanente no Legislativa para las Políticas Integrales de la Discapacidad.
- Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado.
- Ley 2/2015, de 10 de marzo, de Acceso al Entorno de Personas con Discapacidad que Precisan el Acompañamiento de Perros de Asistencia.
- Ley 9/2015, de 28 de diciembre, art. 28: crea el Consejo de la Juventud de la Comunidad de Madrid.
- Ley 2/2016, de 29 de marzo, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación.
- Ley 3/2016, de 22 de julio, de Protección Integral contra LGTBIfobia y la Discriminación por Razón de Orientación e Identidad Sexual.
- Ley 3/2019, de 6 de marzo, Reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar

PROPUESTA: DEFINICIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS SS.SS.

- ❑ Promover las condiciones para que **la libertad y la igualdad** del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, evitando cualquier forma de discriminación y exclusión social.
- ❑ Dotar a las personas de las **competencias necesarias y las herramientas** para que puedan desarrollar su proyecto de vida
- ❑ Asegurar **el derecho de las personas a vivir dignamente** mediante la satisfacción de sus necesidades sociales, a fin de conseguir el mayor grado posible de bienestar individual y social. Se entenderá por necesidades sociales las derivadas del derecho de la persona a realizarse como ser social en el ámbito convivencial, interpersonal y familiar, y en el relacional, entre el individuo y su entorno social.
- ❑ Garantizar **el apoyo a las familias** como marco de referencia en el que se desarrollan las personas, como unidades receptoras y prestadoras de SS.
- ❑ Dar **protección y oportunidades** sociales y educativas a menores de edad y a aquellas otras personas que se encuentren en situación de riesgo o de desamparo.
- ❑ Garantizar la **vida independiente y la autonomía personal y la capacidad de decisión** de las personas en situación de dependencia integrando, a estos efectos, el catálogo de prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.
- ❑ Proporcionar oportunidades y recursos que garanticen la **igualdad** entre mujeres y hombres y posibiliten, en el ámbito de los SS, la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral.
- ❑ **Prevenir** la aparición de cualquier situación de dependencia, exclusión, desigualdad o desprotección a las que hacen referencia los apartados anteriores.
- ❑ Facilitar **la participación de la ciudadanía en la vida comunitaria y social**. Promover y dinamizar la participación comunitaria, el asociacionismo solidario, la ayuda mutua y la implicación de la ciudadanía en la puesta en marcha de iniciativas de prevención y mejora de la cohesión social.

Sistema de SS.SSales: elementos esenciales en la definición de la Ley

1. Clarificar qué es lo que integra y define el sistema:

El sistema público de servicios sociales de la CM está constituido por el conjunto integrado y coordinado de programas, recursos, prestaciones, actividades y equipamientos de responsabilidad pública, destinados a la atención social de la población y gestionados por las Administraciones autonómica y local.

2. Concebir los SS como una parte del sistema de protección social:

En cuanto sistema jurídico público de protección social tiene por finalidad, junto a los sistemas de seguridad social, educación, sanidad, empleo y vivienda, la mejora del bienestar social de la ciudadanía y está compuesto por el conjunto de normas, sustantivas, de organización y de procedimiento, debidamente relacionadas y compatibles entre sí, que regulan los recursos, las prestaciones y actividades de servicios sociales.

3. Delimitar las responsabilidades públicas:

La responsabilidad pública que, en materia de servicios sociales, tienen las distintas administraciones del ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, faculta y obliga a cada una de ellas a realizar, en el ámbito de las competencias que se les atribuyen en la presente Ley, las actuaciones siguientes:

- *Regular los requisitos y condiciones en que debe prestarse los servicios sociales.*
- *Actuar como autoridad administrativa en las funciones de planificación, autorización y control de su funcionamiento.*
- *Reconocer derechos personales a la ciudadanía para el acceso y disfrute de dichas prestaciones.*
- *En general, cuantas actuaciones administrativas se orienten al mejor cumplimiento de los fines expresados en la presente Ley.*

Propuesta de definiciones

1. Clarificar qué es lo que integra y define el sistema:

El sistema público de servicios sociales de la CM está constituido por el conjunto integrado y coordinado de programas, recursos, prestaciones, actividades y equipamientos de responsabilidad pública, destinados a la atención social de la población y gestionados por las Administraciones autonómica y local.

2. Concebir los SS como una parte del sistema de protección social:

En cuanto sistema jurídico público de protección social tiene por finalidad, junto a los sistemas de seguridad social, educación, sanidad, empleo y vivienda, la mejora del bienestar social de la ciudadanía y está compuesto por el conjunto de normas, sustantivas, de organización y de procedimiento, debidamente relacionadas y compatibles entre sí, que regulan los recursos, las prestaciones y actividades de servicios sociales.

3. Delimitar las responsabilidades públicas:

La responsabilidad pública que, en materia de servicios sociales, tienen las distintas Administraciones del ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, faculta y obliga a cada una de ellas a realizar, en el ámbito de las competencias que se les atribuyen en la presente Ley, las actuaciones siguientes:

- Regular los requisitos y condiciones en que debe prestarse los servicios sociales.*
- Actuar como autoridad administrativa en las funciones de planificación, autorización y control de su funcionamiento.*
- Reconocer derechos personales a la ciudadanía para el acceso y disfrute de dichas prestaciones.*
- En general, cuantas actuaciones administrativas se orienten al mejor cumplimiento de los fines expresados en la presente Ley.*

Propuesta sobre el ámbito de aplicación de la Ley (1)

□ Ámbito subjetivo

- **Personas:** referencia a las personas físicas que residen en la CM.
- **Entidades, centros y servicios.**
 - **Entidad:** persona jurídica legalmente constituida, de carácter público o privado, que entre sus fines contemple la realización de actividades organizadas para la prestación de servicios sociales.
 - **Centro:** unidad orgánica y funcional, dotada de una infraestructura material con ubicación autónoma e identificable, desde la que se instrumentan prestaciones propias de las áreas de servicios sociales. Podrán ser residenciales y no residenciales.
 - **Servicio:** medios o acciones organizados técnica y funcionalmente para desarrollar actuaciones de servicios sociales, de carácter general o especializado, que sean proporcionados a sus beneficiarios sin ser prestados necesariamente a través de un Centro
- **Otros:** familia, voluntariado, etc.

Propuesta sobre el ámbito de aplicación de la Ley (2)

□ Ámbito objetivo

Se trataría de diferenciar, partiendo de un enunciado general, las actuaciones de los SS.SS. de otras áreas de bienestar social. La enumeración que se ofrece no es exhaustiva ni se pone en orden de importancia.

- *Necesidades básicas de SS.*
- *Servicios de apoyo a la familia y servicios que presta la familia: mediación familiar, puntos de encuentro familiar, acogimiento familiar de menores y de mayores, adopción nacional e internacional, etc.*
- *Atención a la infancia y Adolescencia medidas de protección hacia ella en la CM, algunas de las señaladas en el número anterior, más los centros residenciales y otros.*
- *Igualdad de género y SS para la mujer. Atención especial a la violencia contra las mujeres.*
- *Atención a las personas LGTBI.*
- *Atención a las personas en situación de dependencia.*
- *Atención a las personas con discapacidad no dependientes.*
- *Atención a las personas mayores no dependientes.*
- *Atención a las personas en situación de desventaja social y económica: renta mínima de inserción.*
- *Atención social a personas refugiadas, solicitantes de asilo y de protección internacional, inmigrantes, emigrantes en el exterior y retornados.*
- *Atención a otros sectores sociales especialmente vulnerables.*
- *Atención a los sectores sociales más vulnerables que se encuentran en situación de pobreza o mayor necesidad.*

Propuesta de definición de las prestaciones y su naturaleza

Son prestaciones del sistema público de servicios sociales las actuaciones, intervenciones, medidas, ayudas y demás medios de atención que, como forma de atención singular, se ofrecen a las personas o grupos en que se integran para alcanzar y mejorar su bienestar.

CLASES

- **De servicios:** prestaciones realizadas por profesionales orientadas a la prevención, diagnóstico, atención, inserción y promoción de la autonomía de las personas y de los grupos, en función de sus necesidades personales y sociales.
- **Económicas:** aportaciones dinerarias orientadas a la integración social, a la atención de situaciones de urgencia, a la promoción de la autonomía y atención a personas dependientes, y aquellas otras establecidas legal o reglamentariamente.
- **Tecnológicas:** recursos no económicos que se pueden conceder específicamente, o como complemento y soporte de las prestaciones de servicio, entre ellas la asistencia tecnológica, las ayudas instrumentales y las adaptaciones del medio físico orientadas a mejorar la accesibilidad, la autonomía personal y la adaptabilidad del entorno de los individuos, familias o grupos.

Propuesta de definición de las prestaciones y su naturaleza

NATURALEZA

- **Garantizadas:** prestaciones exigibles como derecho subjetivo, en los términos establecidos en esta Ley y en el catálogo de servicios sociales, que señalará los requisitos de acceso a cada una de ellas y el plazo a partir del cual dicho derecho podrá ser exigido ante la Administración una vez reconocido, pudiendo, en caso de no ser atendido por esta, hacerse valer ante la jurisdicción competente. Han de cumplir los requisitos generales de acceso al sistema de servicios sociales, los específicos de acceso a cada prestación, (definir si es necesaria una valoración profesional previa) y, cuando así se determine en el catálogo de servicios sociales, una prueba objetiva que acredite su necesidad.
- **Condicionadas:** prestaciones que no tienen el carácter de derecho subjetivo. Se concederán de acuerdo con lo que establezca el catálogo de servicios sociales y de acuerdo con los créditos presupuestarios asignados, aplicando los principios objetivos de prelación y concurrencia.

Aproximación a las posibles Prestaciones garantizadas (1)

(Relación no exhaustiva, propuesta como guía para la discusión)

SERVICIOS

Atención social primaria

- *Información, orientación y asesoramiento.*
- *Evaluación y diagnóstico de las situaciones de necesidad.*
- *Atención de emergencias sociales*
- *Actuaciones dirigidas a proveer la atención y cobertura de las necesidades básicas de personas, familias o unidades de convivencia.*
- *Atención de las situaciones de urgencias sociales.*
- *Atención integral ante situaciones de riesgo social.*
- *Teleasistencia a domicilio para personas en situación de riesgo social.*
- *Ayuda a domicilio a personas y familias en situación de riesgo social.*

Familia

- *Valoración, apoyo y orientación familiar*
- *Intervención con personas y familias desfavorecidas*
- *Información y orientación para la adopción nacional e internacional*
- *Valoración para la adopción y acogimiento familiar*
- *Información y seguimiento de adopciones*
- *Mediación familiar*

Aproximación a las posibles Prestaciones garantizadas (2)

(Relación no exhaustiva, propuesta como guía para la discusión)

SERVICIOS

Infancia

- *Información a personas y familias acogedoras de menores*
- *Atención inmediata de menores en situación de desprotección*
- *Intervención con familias para apoyo de menores en situación de desprotección*
- *Acogimiento familiar de menores en situación de desamparo*
- *Centros residenciales para menores en situación de riesgo*
- *Tutela de menores en situación de desamparo.*

Personas con discapacidad

- *Información y orientación sobre sus derechos.*
- *Valoración y reconocimiento de la discapacidad.*
- *Valoración de la situación familiar para acceso a plaza residencial.*
- *Atención temprana.*
- *Teleasistencia a domicilio, discapacidad igual o superior al 65%*
- *Atención en centros.*

Personas mayores

- *Atención residencial a personas mayores no dependientes, pero con grave problemática familiar objetivamente evaluable.*
- *Tutela de personas adultas incapacitadas*
- *Teleasistencia básica a domicilio a personas mayores de 85 años.*
- *Estancias temporales en residencias para sustituir a los cuidadores familiares principales cuando estos no puedan realizarlo en su domicilio.*

Aproximación a las posibles Prestaciones garantizadas (3)

(Relación no exhaustiva, propuesta como guía para la discusión)

SERVICIOS

Personas en situación de dependencia

- *Las previstas en la Ley de Dependencia.*

Violencia de género

- *Información y orientación especializada*
- *Centro de acogida de urgencias*
- *Atención integral a víctimas y sus familias*
- *Atención telefónica las 24 horas del día*

PRESTACIONES ECONÓMICAS

- *Prestaciones de emergencia social*
- *Prestaciones a mujeres víctimas de violencia de género*
- *Las contempladas en la Ley estatal sobre familias numerosas*
- *De apoyo a la integración familiar y social*
- *A personas o familias acogedoras de menores*

Propuesta de definición de principios del sistema de financiación

- *Principio de Responsabilidad Pública.*
- *Principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera*
- *Principios de equidad, progresividad, redistribución y solidaridad en el caso de la determinación de las aportaciones de las personas usuarias.*
- *Equidad territorial en la cofinanciación de los ayuntamientos y otras formas de organización reconocidas, con el objeto de garantizar que toda la ciudadanía reciba un nivel mínimo de prestaciones*

Propuesta de definición de fuentes de financiación

El sistema público de servicios sociales de la Comunidad de Madrid se financiará con cargo a las siguientes fuentes:

- a) Los presupuestos generales de la Comunidad de Madrid.*
- b) Los presupuestos de los ayuntamientos y el resto de las entidades locales de la Comunidad de Madrid.*
- c) Las aportaciones que realicen la Administración General del Estado o la Unión Europea.*
- d) Las aportaciones que realice cualquier otra entidad pública.*
- e) Las aportaciones de las personas usuarias del sistema público de servicios sociales, de acuerdo a lo previsto en la presente Ley y su normativa de desarrollo.*
- f) Las herencias, donaciones o legados de cualquier índole realizados por personas físicas o entidades privadas a favor de las administraciones competentes, para finalidades propias del sistema público de servicios sociales.*
- g) Las aportaciones procedentes de partenariado, patrocinio y mecenazgo.*
- h) Cualquier otra aportación que, conforme al ordenamiento jurídico, se destine al sistema público de servicios sociales.*

Regulación básica de la participación económica de las personas usuarias

- ❑ Establecer la existencia de servicios gratuitos y de servicios sujetos a copago en base al establecimiento de precios públicos.
- ❑ Definir quiénes están obligados al pago, incluyendo a las personas que se hayan visto favorecidas por una transmisión patrimonial realizada por la persona usuaria del servicio en los x años inmediatamente anteriores.
- ❑ Determinación de los factores que inciden en el cálculo de la participación económica (la Ley debería establecer criterios generales que se concreten en normas ulteriores, ej. catálogo y Decretos):
 - Rentas: las rentas se considerarán para determinar la participación en todos los servicios sujetos a copago.
 - Patrimonio: definir en relación con qué servicios o prestaciones económicas se tendrá en cuenta el patrimonio, debiendo preverse específicamente el tratamiento otorgado a la vivienda habitual.
 - Unidad convivencial.
 - Garantía de una cuantía de libre disposición, variable en función de la naturaleza del servicio, y exención de copago para personas con ingresos inferiores a la cuantía de libre disposición que corresponda.