

Ley 3/1994, de 3 de noviembre, de protección de los usuarios de entidades, centros y servicios sociales en Castilla-La Mancha.

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

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

I

El artículo 148.1 de la Constitución Española permite a las Comunidades Autónomas asumir plenitud de competencias en materia de asistencia social. En virtud de esta habilitación constitucional, el artículo 31.1.18 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha establece que la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha asume como competencia exclusiva la asistencia social y servicios sociales, que implica la promoción y ayuda a determinados colectivos, y la creación de centros para los mismos.

Como consecuencia de esa competencia exclusiva en materia de acción social y servicios sociales, se dictó la Ley 3/1986, de 16 de abril, de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, para desarrollar los mandatos recogidos en la propia Constitución Española, cuyo artículo 9.2 establece como obligación para los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas.

II

La Ley 3/1986, de 16 de abril, de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha no establece directamente un régimen sancionador para los supuestos de incumplimiento de las prescripciones que en la misma se contienen, aplicándose la legislación sectorial con incidencia para cada supuesto, especialmente el régimen sancionador de la vigente legislación urbanística.

Para dar respuesta a la situación actual en lo que se refiere al funcionamiento de las entidades, centros y servicios de carácter social, que permita exigir de una forma efectiva el cumplimiento de la normativa que los regula, se aprecia la necesidad de promulgar una Ley que articule un procedimiento sancionador, acorde con los parámetros constitucionales establecidos en los artículos 25 y 53 de la Constitución Española.

Se pretende con ello dar protección a los colectivos de usuarios de entidades, centros y servicios de carácter social, garantizándoles la calidad de los servicios que reciben, para que en ningún momento se vean mermados sus derechos como consecuencia de la necesidad que tienen de utilizar esos recursos sociales, a la vez que se regula la participación de los agentes.

III

La presente Ley consta de cinco capítulos. El capítulo primero, bajo la rúbrica de principios generales, regula el objeto de la Ley, define lo que ha de entenderse por entidades, centros y servicios de carácter social, y establece las pautas para la cooperación entre las distintas Administraciones Públicas. En el capítulo segundo se hace una enumeración de los derechos y los deberes de los usuarios de entidades, centros y servicios de carácter social. El capítulo tercero regula las funciones del personal inspector, las actas de inspección y el valor de las mismas, así como las medidas cautelares que pueden adoptarse. El capítulo cuarto regula las autorizaciones administrativas, especialmente su incidencia en las licencias urbanísticas. Por último, el capítulo quinto es el de mayor contenido, y en él se fija un régimen sancionador completo, en cuanto que establece infracciones, sanciones, personas responsables, procedimiento que ha de aplicarse, los órganos competentes para la imposición de las sanciones, así como la prescripción de las infracciones cometidas y de las sanciones impuestas.

CAPÍTULO I. PRINCIPIOS GENERALES.

Artículo 1. Objeto y ámbito.

La presente Ley tiene por objeto garantizar y regular los derechos de los usuarios y el nivel de calidad que deben reunir las entidades, centros y servicios de carácter social, estableciendo el régimen jurídico de las actuaciones de inspección y control de los mismos, sean de titularidad pública o privada, concertados o no concertados, que actúen o pretendan actuar en el territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Artículo 2. Delimitación conceptual.

1. A los efectos de la presente Ley se entiende por entidad de servicios sociales aquella persona física o jurídica, de cualquier clase o naturaleza, dedicada a la prestación de dichos servicios.
2. Son centros de servicios sociales cualquier tipo de inmueble destinado o que se vaya a destinar a la realización de actividades relativas a dichos servicios, estén o no autorizados.
3. Tendrá la consideración de servicio de carácter social el conjunto de recursos y técnicas dirigidos de forma organizada a los beneficiarios de cualquiera de los programas recogidos en los [títulos II y VII de la Ley 3/1986, de 16 de abril, de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha](#).

Artículo 3. Cooperación y coordinación.

La Administración Regional de Castilla-La Mancha, dentro de sus relaciones de cooperación y coordinación, podrá recabar de las Entidades Locales o de otras instituciones públicas, en los términos y condiciones previstos en la normativa vigente, la información y asistencia activa que precise para el mejor cumplimiento de las actuaciones reguladas en la presente Ley.

CAPÍTULO II. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

Artículo 4. Derechos de los usuarios.

Las personas usuarias de las entidades, centros y servicios a que hace referencia esta Ley, disfrutarán de los siguientes derechos:

1. A acceder a los mismos y recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
2. A un trato digno tanto por parte del personal de la entidad, centro o servicio, como de los otros usuarios.
3. Al secreto profesional de los datos de su historia socio-sanitaria.
4. A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
5. A una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
6. A la máxima intimidad en función de las condiciones estructurales de las entidades, centros y servicios.
7. A que se les facilite el acceso a la atención social, sanitaria, educacional, cultural y, en general, a la atención de todas las necesidades personales que sean imprescindibles para conseguir un adecuado desarrollo psíquico-físico.
8. A participar en las actividades de los centros y servicios y colaborar en el desarrollo de las mismas.
9. A elevar por escrito a los órganos de participación o dirección de las entidades, centros y servicios, propuestas relativas a las mejoras de los servicios.
10. A participar en la gestión y planificación de las actividades de los centros y servicios de titularidad pública y privada, tal como reglamentariamente se determine.

11. A conocer en todo momento el precio de los servicios que recibe, y a que les sean comunicadas con la antelación suficiente las variaciones de aquél o las modificaciones esenciales en la prestación del servicio.
12. A cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia.

El ejercicio de los derechos señalados en los párrafos 4 y 12 podrán ser objeto de limitaciones en virtud de resolución administrativa o judicial.

13. Derecho de queja ejercido mediante hojas de reclamación que estarán a disposición de los usuarios y de sus representantes legales.

Artículo 5. Deberes de los usuarios.

Son obligaciones de los usuarios:

1. Respetar las convicciones políticas, morales y religiosas del resto de los usuarios, así como del personal que presta servicios.
2. Conocer y cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización de la entidad, centro o servicio.
3. Respetar el buen uso de las instalaciones y medios de la entidad, centro o servicio y colaborar en su mantenimiento.
4. Poner en conocimiento de los órganos de representación o de la dirección de la entidad, centro o servicio las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.

CAPÍTULO III. ACTUACIONES INSPECTORAS.

Artículo 6. Personal inspector.

1. Tendrá la consideración de personal inspector a los efectos de la presente Ley, el personal que preste servicios tanto en la Consejería competente en materia de servicios sociales como en las Delegaciones Provinciales de la misma, debiendo estar en posesión de la oportuna acreditación, expedida por órgano gestor que corresponda, la cual habrá de exhibirse cuando se ejerciten las funciones de inspección.

2. El personal de inspección en el ejercicio de sus funciones tendrá la consideración de agente de la autoridad, con plena independencia en el desarrollo de las mismas, y podrá recabar la cooperación que se describe en el [artículo 3 de esta Ley](#), así como la cooperación de otros órganos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

3. El personal inspector tendrá las siguientes facultades:

- a. Acceder libremente, en cualquier momento y sin previa notificación, a todo centro o servicio sujeto a las prescripciones de esta Ley. Cuando fuera precisa la inspección del domicilio social de la entidad se estará a lo establecido en el [artículo 18.2 de la Constitución Española](#).
- b. Proceder a la práctica de las pruebas, investigaciones o exámenes necesarios para comprobar el cumplimiento de las prescripciones de esta Ley y del resto de la normativa aplicable.
- c. La tarea inspectora conlleva la facultad de efectuar toda clase de comprobaciones materiales, de calidad y contables, acceder a espacios comunes de los establecimientos, así como de entrevistarse particularmente con los usuarios y realizando las actuaciones que sean necesarias en orden al cumplimiento de las funciones asignadas.

Artículo 7. Actas de inspección.

1. Los titulares de las entidades, centros y servicios están obligados a facilitar al personal inspector el acceso a las instalaciones y el examen de los documentos libros y datos estadísticos que sean

preceptivos, así como a suministrar toda la información necesaria para conocer el cumplimiento de las prescripciones de esta Ley y del resto de la normativa aplicable.

2. Efectuadas las comprobaciones y averiguaciones oportunas, en todas las inspecciones se extenderán las correspondientes actas, en las que serán recogidos, como mínimo, los datos personales del interesado, los relativos a la entidad, centro o servicio inspeccionados, así como, en su caso, los hechos y circunstancias que pudieran ser relevantes sobre el funcionamiento de los mismos, y el cumplimiento de los objetivos que justifican su existencia.

3. Los hechos recogidos en las correspondientes actas de inspección gozarán de la presunción de certeza, salvo que de las pruebas aportadas resulte lo contrario.

Artículo 8. Medidas cautelares.

1. Cuando exista o se tengan indicios de la existencia de un riesgo grave para la salud o seguridad de los usuarios de la entidad, centro o servicio, los órganos gestores correspondientes, mediante resolución motivada, adoptarán las medidas adecuadas a la situación de riesgo, que no tendrán carácter de sanción.

2. Asimismo, el titular de la Consejería competente en materia de servicios sociales, cuando se aprecie razonablemente la existencia de riesgo inminente de perjuicio grave para los usuarios por circunstancias sobrevenidas o de fuerza mayor, o por incumplimiento grave de la normativa vigente, mediante resolución motivada podrá acordar las siguientes medidas:

- a. La clausura o cierre de la entidad, centro o servicio que no cuente con las previas autorizaciones o registros preceptivos.
- b. La suspensión del funcionamiento de los mismos hasta tanto se subsanen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos por razones de sanidad, higiene o seguridad.

Estas medidas no tendrán carácter de sanción.

3. La duración de las medidas a las que se refiere el apartado b) del párrafo anterior será fijada en cada caso y no excederá de la que exija la situación de riesgo inminente y grave que las justificó.

4. La adopción de medidas cautelares no impedirá la incoación de expediente sancionador si los hechos que motivaron la adopción de las mismas son constitutivos de infracción.

Artículo 9. Principios de las medidas cautelares.

Las medidas descritas en el [artículo anterior](#) deben atender a los siguientes principios:

1. Las limitaciones deben ser proporcionadas a los fines que en cada caso se persigan.
2. Se deberán utilizar las medidas que menos perjudiquen al principio de libre circulación de las personas y de los bienes, y a cualesquiera otros derechos afectados.

Artículo 10. Inspección periódica.

Todas las entidades, centros y servicios serán inspeccionados, periódicamente, de oficio o a instancia de parte.

CAPÍTULO IV. AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS.

Artículo 11. Construcción, apertura y acreditación.

1. Estarán sujetos a autorización administrativa, otorgada por la Consejería competente, la construcción, apertura, modificación y cierre de centros y servicios regulados en la [Ley 3/1986, de 16 de abril, de servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha](#).

2. Las autorizaciones que amparen actividades comprendidas en el párrafo anterior caducarán si, transcurrido un año a partir del día siguiente a la notificación, no se hubiese iniciado la construcción, apertura, modificación o cierre del centro o servicio, o se interrumpiese por ese mismo plazo.

3. Mediante resolución de la Consejería competente se acreditarán las entidades, centros y servicios autorizados que, reuniendo los requisitos de calidad que se establezcan reglamentariamente, pretendan concertar plazas o actividades con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Artículo 12. Licencias urbanísticas.

Los Ayuntamientos, con carácter previo al otorgamiento de cualquier tipo de licencia urbanística para la construcción, apertura y modificación del centro o servicio social, deberán exigir la autorización administrativa correspondiente, otorgada por la Consejería competente en la materia.

CAPÍTULO V. RÉGIMEN SANCIONADOR.

Artículo 13. Infracciones.

1. Constituyen infracciones administrativas las acciones y omisiones de las entidades o personas responsables, tipificadas y sancionadas en la presente Ley, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

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

Artículo 14. Infracciones leves.

Tienen el carácter de infracciones leves:

- a. Las simples irregularidades en la observancia de la normativa aplicable a las entidades, centros y servicios de carácter social, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- b. Cualesquiera otras que vulneren lo dispuesto en la presente Ley o en el resto de la normativa aplicable y no constituyan infracción grave o muy grave.

Artículo 15. Infracciones graves.

Tienen el carácter de infracciones graves:

- a. El incumplimiento del deber de sigilo y confidencialidad con respecto a los datos personales y sanitarios de los usuarios.
- b. No salvaguardar el derecho a la intimidad de los usuarios.
- c. El incumplimiento de los acuerdos de las Delegaciones Provinciales correspondientes en materia de guarda y tutela de menores.
- d. No dar cuenta a la Delegación Provincial correspondiente de las posibles situaciones de desamparo en que pudieran encontrarse los menores de edad usuarios de las entidades, centros y servicios de carácter social.
- e. Incumplir la legislación específica para cada tipo de entidad, centro o servicio de carácter social, cuando de la infracción pudiera derivarse daño o perjuicio para los usuarios.
- f. Incumplir la normativa reguladora del Registro de Entidades y Centros de Servicios Sociales, así como la normativa reguladora de la autorización y acreditación de los mismos.
- g. Incumplir las condiciones contenidas en el concierto de plazas o de actividades con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, así como aplicar ayudas y subvenciones públicas a

finalidades distintas de aquéllas para las que hubieran sido otorgadas, sin perjuicio de las responsabilidades de otro orden que procedan.

- h. La falta de claridad y transparencia en la administración, custodia y manejo de fondos y bienes del usuario de las entidades, centros y servicios 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.
- i. Impedir, obstruir o dificultar de cualquier modo la acción del personal inspector en el desempeño de su cargo, así como no prestarles la colaboración y auxilio requeridos para el ejercicio de sus funciones.
- j. 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.
- k. Amparar o ejercer prácticas lucrativas en entidades, centros o servicios definidos sin ánimo de lucro.
- l. La acumulación de tres o más faltas leves de la misma naturaleza.
- m. Las infracciones leves que sean concurrentes con otras infracciones leves y hayan servido para facilitarlas o encubrirlas.
- n. La imposición a los usuarios de dificultades injustificadas para el disfrute de sus derechos.

Artículo 16. Infracciones muy graves.

Tienen el carácter de infracciones muy graves:

- a. El trato degradante hacia los usuarios de las entidades, centros y servicios que afecte a su dignidad o a su integridad física o psíquica.
- b. Descuidar el deber de asistencia o no facilitar el acceso a la atención sanitaria y farmacéutica que resulte de cualquiera de las necesidades básicas de los usuarios.
- c. No garantizar el tratamiento técnico-científico y asistencial que, acorde con la finalidad de la entidad, centro o servicio, corresponda a las necesidades del usuario.
- d. Proceder a la apertura o cierre de un centro o servicio sin haber obtenido las autorizaciones administrativas pertinentes.
- e. La resistencia, coacción, amenazas, represalias, desacato, malos tratos o cualquier otra forma de presión ejercida sobre las autoridades competentes o sus agentes, o sobre el denunciante, sin perjuicio de las acciones judiciales que procedan.
- f. La acumulación de tres o más infracciones graves de la misma naturaleza.
- g. Las infracciones graves que sean concurrentes con otras infracciones graves y hayan servido para facilitarlas o encubrirlas.
- h. Las recogidas como graves, si de ellas se desprende daño grave e irreparable al usuario de las entidades, centros o servicios de carácter social.
- i. Cualquier otra acción u omisión que impidan el ejercicio de algún derecho reconocido a los usuarios en la presente Ley.

Artículo 17. Sanciones.

1. Las infracciones leves serán sancionadas con la imposición de una o varias de las siguientes sanciones:

- a. Amonestación por escrito.
- b. Multa hasta 500.000 pesetas.

2. Las infracciones graves serán sancionadas con la suspensión de financiación pública por un plazo máximo de tres años, que podrá ir acompañada de la imposición de multa desde 500.001 pesetas hasta 2.500.000 pesetas.

3. Las infracciones muy graves serán sancionadas con la suspensión de financiación pública por un plazo de tres años y un día a seis años, que podrá ir acompañada de una o varias de las siguientes sanciones:

- a. Suspensión temporal o definitiva para ejercer actividades en el ámbito de los servicios sociales.
- b. Multa desde 2.500.001 pesetas hasta 100 millones de pesetas.
- c. Cierre total o parcial del centro o servicio, con carácter definitivo o temporal, por un tiempo máximo de tres años.

4. Para graduar el importe de las sanciones se tendrán en cuenta la gravedad de la infracción, la naturaleza del perjuicio directa o indirectamente causado, la reiteración del responsable, el grado de culpa de cada uno de los infractores y la relevancia o trascendencias sociales de la infracción.

Artículo 18. Responsabilidad.

1. Son sujetos responsables las personas físicas y jurídicas titulares de las entidades, centros o servicios que incurran en las infracciones tipificadas en la presente Ley, o si las mismas se producen dentro del ámbito de su dirección u organización, conforme a lo dispuesto en el [artículo 1903 del Código Civil](#).

2. Sin perjuicio de la responsabilidad administrativa correspondiente a las infracciones previstas en la presente Ley, a los sujetos responsables les serán exigibles las responsabilidades de otro orden que procedan. Si los hechos pudieran ser constitutivos de delitos o faltas tipificadas en el [Código Penal](#), deberá suspenderse la tramitación del expediente sancionador hasta que recaiga la correspondiente resolución judicial.

Artículo 19. Procedimiento sancionador.

1. Las infracciones previstas en la presente Ley no podrán ser objeto de sanción sin la instrucción del oportuno expediente, de conformidad con el procedimiento administrativo sancionador propio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, y, en su defecto, mediante el procedimiento establecido en los [artículos 127 a 138 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común](#), así como su normativa de desarrollo.

2. Las asociaciones en las que se integren los usuarios de entidades, centros o servicios de carácter social podrán personarse como interesados en estos procedimientos, en los términos previstos en el [artículo 31 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común](#).

Artículo 20. Órganos competentes.

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

- a. Para la imposición de sanciones correspondientes a infracciones leves, el Delegado provincial competente.
- b. Para la imposición de sanciones correspondientes a infracciones graves, el Director general competente.
- c. Para la imposición de las sanciones muy graves, el Consejero competente en materia de servicios sociales, para la imposición de la sanción de cierre definitivo, total o parcial del centro o servicio y para la imposición de sanciones muy graves hasta un máximo de 25.000.000 de pesetas.
- d. Para la imposición de sanciones muy graves de 25.000.001 a 100.000.000 de pesetas el Consejo de Gobierno.

Artículo 21. Prescripción.

1. Las infracciones por faltas muy graves prescribirán a los tres años, las graves a los dos años y las leves al año, contados a partir de la fecha en que la infracción se hubiera cometido.

2. Las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los tres años, por las graves a los dos años, y por las leves al año, contados a partir del día siguiente a que la resolución sea firme.

DISPOSICIÓN ADICIONAL.

El Consejo de Gobierno deberá dictar, en el plazo de un año, el desarrollo reglamentario de la presente Ley.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.

DISPOSICIÓN FINAL.

La presente Ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el *Diario Oficial de Castilla-La Mancha*.

Toledo, 3 de noviembre de 1994.

José Bono Martínez,
Presidente.