

## **Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives**

*DECRET 18/2023, de 3 de març, del Consell, pel qual es regula la qualitat en el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.*  
[2023/2357]

- Índex
- Preàmbul
- Capítol I. Disposicions generals
- Article 1. Objecte
- Article 2. Àmbit d'aplicació
- Article 3. Definicions
- Article 4. Principis
- Article 5. Característiques que emmarquen el sistema de qualitat de serveis socials valencians
- Article 6. Mapificació
- Capítol II. Implantació de la qualitat en serveis socials
- Secció primera. Avaluació de la qualitat
- Article 7. Sistema d'Indicadors de qualitat en el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials
- Article 8. Estructura del sistema d'indicadors
- Article 9. Dimensions i indicadors
- Article 10. Sistematització, transferència i publicitat de les dades
- Secció segona. La qualitat en els models de gestió
- Article 11. Centres i serveis propis
- Article 12. Contractes
- Article 13. Contracte programa. Qualitat dels serveis: actuacions de control i seguiment
- Article 14. Acció concertada. Qualitat dels serveis: actuacions de control i seguiment
- Article 15. Col·laboració financera en altres actuacions
- Article 16. Centres i serveis autoritzats
- Capítol III. Estructura organitzativa
- Article 17. Unitat Tècnica Administrativa
- Article 18. Personal auditor
- Article 19. Participació de les persones professionals de serveis socials
- Capítol IV. Certificació de la qualitat en el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials
- Article 20. Reconeixement de certificacions
- Article 21. Procediment per a la certificació administrativa de la qualitat
- Capítol V. Registre de certificació i informació pública
- Article 22. Assentament registral de la certificació de qualitat
- Article 23. Empreses i persones professionals expertes en avaluació en qualitat
- Article 24. Implantació de sistemes d'avaluació de la qualitat
- Disposicions addicionals
- Primera. Adequació de centres i serveis
- Segona. Incorporació del personal auditor
- Tercera. Implantació del sistema d'informació de serveis socials
- Quarta. Reconeixement de certificacions
- Disposició transitòria única. Centres autoritzats sense certificació de qualitat
- Disposicions finals
- Primera. Modificació del Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques
- Segona. Modificació del Decret 38/2020, de 20 de març, del Consell, de coordinació i finançament de l'atenció primària de serveis socials
- Tercera. Desenvolupament normatiu
- Quarta. Entrada en vigor.
- Annex I. Llistat de dimensions i indicadors sobre aspectes organitzatius i sistèmics.
- Annex II. Llistat de dimensions i indicadors sobre percepció de la qualitat i bones pràctiques.

## **Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas**

*DECRETO 18/2023, de 3 de marzo, del Consell por el que se regula la Calidad en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.* [2023/2357]

- Índice
- Preámbulo
- Capítulo I. Disposiciones Generales
- Artículo 1. Objeto
- Artículo 2. Ámbito de aplicación
- Artículo 3. Definiciones
- Artículo 4. Principios
- Artículo 5. Características que enmarcan el sistema de calidad de servicios sociales valencianos
- Artículo 6. Mapificación
- Capítulo II. Implantación de la calidad en servicios sociales
- Sección Primera. Evaluación de la calidad
- Artículo 7. Sistema de Indicadores de calidad en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales
- Artículo 8. Estructura del sistema de indicadores
- Artículo 9. Dimensiones e indicadores
- Artículo 10. Sistematización, transferencia y publicidad de los datos
- Sección Segunda. La calidad en los modelos de gestión
- Artículo 11. Centros y servicios propios
- Artículo 12. Contratos
- Artículo 13. Contrato programa. Calidad de los servicios: actuaciones de control y seguimiento
- Artículo 14. Acción concertada. Calidad de los servicios: actuaciones de control y seguimiento
- Artículo 15. Colaboración financiera en otras actuaciones
- Artículo 16. Centros y servicios autorizados
- Capítulo III. Estructura organizativa
- Artículo 17. Unidad Técnica Administrativa
- Artículo 18. Personal auditor
- Artículo 19. Participación de las personas profesionales de servicios sociales
- Capítulo IV. Certificación de la calidad en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
- Artículo 20. Reconocimiento de certificaciones
- Artículo 21. Procedimiento para la certificación administrativa de la calidad
- Capítulo V. Registro de certificación e información pública
- Artículo 22. Asiento registral de la certificación de calidad
- Artículo 23. Empresas y personas profesionales expertas en evaluación en calidad
- Artículo 24. Implantación de sistemas de evaluación de la calidad
- Disposiciones adicionales
- Primera. Adecuación de centros y servicios
- Segunda. Incorporación del personal auditor
- Tercera. Implantación del sistema de información de servicios sociales
- Cuarta. Reconocimiento de certificaciones
- Disposición transitoria única. Centros autorizados sin certificación de calidad
- Disposiciones finales
- Primera. Modificación del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas
- Segunda. Modificación del Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales
- Tercera. Desarrollo normativo
- Cuarta. Entrada en vigor
- Anexo I. Listado de dimensiones e indicadores sobre aspectos organizativos y sistémicos
- Anexo II. Listado de dimensiones e indicadores sobre percepción de la calidad y buenas prácticas

## PREÀMBUL

### I

L'article 129 de la Constitució espanyola disposa que la llei establirà les formes de participació en l'activitat dels organismes públics la funció dels quals afecte directament la qualitat de la vida o el benestar general. Així mateix, en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, es proclama que tota la ciutadania valenciana té dret que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial, i en un termini raonable, i a gaudir de serveis públics de qualitat.

Aquest fonament està en línia amb els principis establits en la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, i en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i els programes en l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, assenyalava que el Consell ha de determinar els estàndards mínims de qualitat dels serveis públics a fi d'obtenir uns nivells homogenis de prestació dels serveis mínims, així com la promoció de la innovació i l'intercanvi de les bones pràctiques, específicament en la intervenció i la prestació des de les diverses instàncies que conformen el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.

Per la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana, es crea un sistema públic universal, i reconeix en el seu article 6.3.d, que: «s'establiran criteris i estàndards mínims de qualitat per als serveis, centres i programes orientats a la seua millora contínua i es disposarà de criteris per a la seua avaluació».

Aquesta llei ha suposat un canvi en el model d'organització i gestió del sistema de serveis socials que ha fet necessari desenvolupar la normativa, perquè, de forma planificada, es propicie i garantisca una distribució equitativa dels recursos, i s'assegure el principi d'igualtat i proximitat de provisió i accés a aquests per a tota la població.

L'actual organització parteix del reconeixement com a dret subjectiu, d'unes prestacions de qualitat al servei de la ciutadania.

### II

La qualitat és una qualitat exigible a conseqüència d'unes premisses que han d'estar fixades i garantides. En aquest sentit, el Decret 59/2019, de 12 d'abril, del Consell, d'ordenació del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, exigeix determinats requisits per a garantir les condicions dignes i adequades en què han de realitzar-se les prestacions.

En definitiva, l'exigència de qualitat parteix d'una normalització de requeriments que s'expressa en la normativa de regulació.

Mitjançant l'acte administratiu de l'autorització, regulat en el citat Decret 59/2019, del Consell, es reconeix que un centre o servei reuneix els requisits i condicions adequades per al seu funcionament, d'acord amb el marc general i amb les condicions específiques de tipus sectorial. L'acreditació en l'estructura organitzativa del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials implica unes millores respecte a les exigències bàsiques per a l'autorització. Obviament, aquests requisits i aquestes condicions són requeriments que afecten la qualitat dels recursos, potenciant el seu nivell d'adequació a les exigències de la ciutadania, en ser serveis que participen del sistema públic i que milloren les prestacions i la satisfacció de qui les viu.

En el títol VII sobre la qualitat, investigació, innovació, formació i avaluació de la Llei 3/2019, s'indica que la qualitat dels serveis socials constitueix un principi i un objectiu prioritari dels serveis socials valencians i que a través de les administracions públiques es promourà la millora de la qualitat del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials i, especialment, la qualificació i la formació del personal empleat públic, la investigació i els avanços socials.

L'obligació de les administracions públiques d'oferir serveis de qualitat a la ciutadania ha sigut un objectiu pretès permanent. En el sentit

## PREÁMBULO

### I

El artículo 129 de la Constitución Española dispone que la Ley establecerá las formas de participación en la actividad de los organismos públicos cuya función afecte directamente a la calidad de la vida o al bienestar general. Así mismo, en el artículo 9 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana se proclama que toda la ciudadanía valenciana tiene derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial, y en un plazo razonable, y a gozar de servicios públicos de calidad.

Este fundamento está en línea con los principios establecidos en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público y en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el cual se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y los programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, señala que el Consell tiene que determinar los estándares mínimos de calidad de los servicios públicos con objeto de obtener unos niveles homogéneos de prestación de los servicios mínimos, así como la promoción de la innovación y el intercambio de las buenas prácticas, específicamente en la intervención y la prestación desde las diversas instancias que conforman el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Por la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, se crea un sistema público universal, y reconoce en su artículo 6.3.d «que se establecerán criterios y estándares mínimos de calidad para los servicios, centros y programas orientados a su mejora continua y se dispondrá de criterios para su evaluación».

Esta ley ha supuesto un cambio en el modelo de organización y gestión del sistema de servicios sociales que ha hecho necesario desarrollar la normativa, para que, de forma planificada, se propicie y garantice una distribución equitativa de los recursos y se asegure el principio de igualdad y proximidad de provisión y acceso a los mismos para toda la población.

La actual organización parte del reconocimiento como derecho subjetivo, de unas prestaciones de calidad al servicio de la ciudadanía.

### II

La calidad es una cualidad exigible a consecuencia de unas premisas que deben estar fijadas y garantizadas. En este sentido, el Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, exige determinados requisitos para garantizar las condiciones dignas y adecuadas en que deben realizarse las prestaciones.

En definitiva, la exigencia de calidad parte de una normalización de requerimientos que se expresa en la normativa de regulación.

Mediante el acto administrativo de la autorización, regulado en el citado Decreto 59/2019 del Consell, se reconoce que un centro o servicio reúne los requisitos y condiciones adecuadas para su funcionamiento, de acuerdo con el marco general y con las condiciones específicas de tipo sectorial. La acreditación en la estructura organizativa del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales implica unas mejoras respecto a las exigencias básicas para la autorización. Obviamente, estos requisitos y estas condiciones son requerimientos que afectan a la calidad de los recursos, potenciando su nivel de adecuación a las exigencias de la ciudadanía, al ser servicios que participan del sistema público y que mejoran las prestaciones y la satisfacción de quien las vivencia.

En el Título VII sobre la calidad, investigación, innovación, formación y evaluación de la Ley 3/2019, se indica que la calidad de los servicios sociales constituye un principio y un objetivo prioritario de los servicios sociales valencianos y que a través de las administraciones públicas se promoverá la mejora de la calidad del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y, en especial, la cualificación y la formación del personal empleado público, la investigación y los avances sociales.

La obligación de las administraciones públicas de ofrecer servicios de calidad a la ciudadanía ha sido un objetivo pretendido permanente.

que acabem d'enunciar, el canvi normatiu regulador dels serveis socials ha anat perfeccionant i ampliant exigències objectives quant a instal·lacions, recursos humans i condicions d'oferta de prestacions.

Cal ressaltar que les normes evolucionen en sintonia amb el desenvolupament de la societat que les necessita adoptar, de manera que equilibra les possibilitats amb les exigències socials.

En aquest sentit, l'objectiu de millorar la qualitat, a través d'estudis, actuacions i enquestes, ha tingut fites en el treball continu de l'administració i de les entitats privades col·laboradores, amb ànim lucratiu i sense. Entre les actuacions més destacades cal assenyalar l'ara derogat Decret 90/2002, de 30 de maig, del Govern Valencià, sobre control de la qualitat dels centres i serveis d'acció social i entitats avaluadores d'aquesta, a la Comunitat Valenciana, que va vindre a regular el control i informació puntual sobre la qualitat i el règim d'acreditació administrativa i el registre de les entitats avaluadores de qualitat dels centres i serveis d'acció social; el Pla de Millora Assistencial en centres residencials de persones majors, desenvolupat per a l'avaluació de 33 indicadors agrupats en quatre dimensions (atenció a la persona, relacions i drets de les persones residents, entorn i serveis hotelers, i organització); i l'elaboració del Sistema Bàsic de Qualitat i la seua implantació en centres residencials de persones majors, persones amb diversitat, menors i dones. Finalment, ressaltar el treball que de manera continuada s'ha realitzat des de l'Institut Valencià de Serveis Socials (IVASS) en matèria d'avaluació i control de qualitat de la seua xarxa de centres.

### III

Els recursos socials han anat evolucionant necessàriament per a donar compliment a les condicions administratives, cada vegada més exigents, per a autoritzar i acreditar els seus centres i desenvolupar millores contínues lligades a les primeres certificacions de qualitat que van sent renovades en el sistema de l'Organització d'Estandarització Internacional (ISO), en el Model Europeu d'Excel·lència (Model EFQM), o mantenint instruments i pràctiques desenvolupades a l'empresa de propostes d'implantació de sistemes de qualitat.

Aquesta evolució també ha afectat l'exercici de les competències de la Generalitat en matèria de serveis socials, més concretament quant a les funcions de registre, autorització, acreditació, supervisió i inspecció.

El nombre de personal efectiu destinat a les funcions d'inspecció s'ha vist ampliat disposant en l'actualitat de 40 llocs de treball, la qual cosa suposa una ràtio d'1 persona inspectora per cada 125.000 habitants.

Aquesta ampliació del personal inspector permet que les actuacions s'ajusten amb més precisió als plans anuals bàsics, aconseguint una major presència inspectora i garantint més sovint la vigilància dels drets de les persones usuàries, millorant de manera contínua el nivell de qualitat en l'atenció i en la prestació dels serveis socials.

### IV

La Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana, en el seu article 26, assenyala que el Mapa dels Serveis Socials establirà l'organització territorial del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials i serà el marc de referència per a la planificació del sistema.

Per a garantir el correcte desenvolupament i implantació del conjunt de prestacions del Catàleg de prestacions del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials pròpies de l'atenció secundària, s'han creat les figures professionals per a la supervisió dels departaments, encarregades de dur a terme les tasques de coordinació, supervisió i seguiment.

Aconseguit aquest objectiu i per a desenvolupar adequadament l'exercici de la competència de la Generalitat referida al control de la qualitat, cal també desenvolupar una estructura organitzativa capacitada per a la vigilància dels requisits existents en matèria de certificacions de qualitat de la xarxa de centres i serveis.

La creació de l'Institut Valencià de Formació, Investigació i Qualitat en Serveis Socials, a través de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis

En el sentido que acabamos de enunciar, el cambio normativo regulador de los servicios sociales ha ido perfeccionando y ampliando exigencias objetivas en cuanto a instalaciones, recursos humanos y condiciones de oferta de prestaciones.

Hay que resaltar que las normas evolucionan en sintonía con el desarrollo de la sociedad que las necesita adoptar, de manera que equilibra las posibilidades con las exigencias sociales.

En este sentido, el objetivo de mejorar la calidad, a través de estudios, actuaciones y encuestas, ha tenido hitos en el trabajo continuo de la administración y de las entidades privadas colaboradoras con y sin ánimo de lucro. Entre las actuaciones más destacadas cabe señalar el ahora derogado Decreto 90/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, sobre control de la calidad de los centros y servicios de acción social y entidades evaluadoras de la misma, en la Comunitat Valenciana, que vino a regular el control e información puntual sobre la calidad y el régimen de acreditación administrativa y el registro de las entidades evaluadoras de calidad de los centros y servicios de acción social; el Plan de Mejora Asistencial en centros residenciales de personas mayores, desarrollado para la evaluación de 33 indicadores agrupados en cuatro dimensiones (atención a la persona, relaciones y derechos de las personas residentes, entorno y servicios hoteleros, y organización); y la elaboración del Sistema Básico de Calidad y su implantación en centros residenciales de personas mayores, personas con diversidad, menores y mujeres. Por último, resaltar el trabajo que de manera continuada se ha venido realizando desde el Institut Valencià de Serveis Socials (IVASS) en materia de evaluación y control de calidad de su red de centros.

### III

Los recursos sociales han ido evolucionado necesariamente para dar cumplimiento a las condiciones administrativas, cada vez más exigentes, para autorizar y acreditar sus centros y desarrollar mejoras continuas ligadas a las primeras certificaciones de calidad que van siendo renovadas en el sistema de la Organización de Estandarización Internacional (ISO), en el Modelo Europeo de Excelencia (Modelo EFQM), o manteniendo instrumentos y prácticas desarrolladas al amparo de propuestas de implantación de sistemas de calidad.

Esta evolución también ha afectado al ejercicio de las competencias de la Generalitat en materia de servicios sociales, más concretamente en cuanto a las funciones de registro, autorización, acreditación, supervisión e inspección.

El número de personal efectivo destinado a las funciones de inspección se ha visto ampliada disponiendo en la actualidad de 40 puestos de trabajo, lo que supone una ratio de 1 persona inspectora por cada 125.000 habitantes.

Esta ampliación del personal inspector permite que las actuaciones se ajusten con más precisión a los planes anuales básicos, logrando una mayor presencia inspectora y garantizando más frecuentemente la vigilancia de los derechos de las personas usuarias, mejorando de manera continua el nivel de calidad en la atención y en la prestación de los servicios sociales.

### IV

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, en su artículo 26, señala que el Mapa de los Servicios Sociales establecerá la organización territorial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y será el marco de referencia para la planificación del sistema.

Para garantizar el correcto desarrollo e implantación del conjunto de prestaciones del Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales propias de la atención secundaria, se han creado las figuras profesionales para la supervisión de los departamentos, encargadas de llevar a cabo las tareas de coordinación, supervisión y seguimiento.

Alcanzado este objetivo y para desarrollar adecuadamente el ejercicio de la competencia de la Generalitat referida al control de la calidad, es preciso también desarrollar una estructura organitzativa capacitada para la vigilancia de los requisitos exigidos en materia de certificacions de calidad de la red de centros y servicios.

La creación del Instituto Valenciano de Formación, Investigación y Calidad en Servicios Sociales a través de la Ley 3/2019, de 18 de



socials inclusius de la Comunitat Valenciana, permet residenciar la competència de qualitat en l'actual Direcció General de l'Institut Valencià de Formació, Investigació i Qualitat en Serveis Socials.

Entre les funcions a desenvolupar amb l'objectiu d'aconseguir la millora contínua de la qualitat en els serveis socials de la Comunitat Valenciana, cal destacar el foment de la cultura de qualitat en el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, el disseny de processos integrals d'atenció fonamentats en les normes, valors i certificacions de qualitat existents, així com l'obtenció de millors resultats en les avaluacions realitzades.

La supervisió i l'avaluació de la qualitat en la provisió dels serveis socials fa necessari establir els mecanismes necessaris per al seguiment continu dels requisits i aspectes exigits en matèria de qualitat, i de les pròpies certificacions que avalen la gestió dels recursos incorporats al Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.

Per al desenvolupament d'aquestes funcions caldrà disposar de personal auditor, estructurat en una unitat administrativa que realitze les programacions anuals pertinents en la revisió de les certificacions de qualitat del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.

Cal assenyalar que qualsevol procés de qualitat que es desitge establir, part de la necessària utilització de les tecnologies de la informació i comunicació. D'acord amb l'article 79 de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, es considera el Sistema d'Informació Valencià en Serveis Socials com un conjunt d'aplicacions informàtiques integrades i interoperables amb altres sistemes, i se'n garanteix el manteniment i l'actualització permanent per a l'adequada gestió del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.

Aquest Sistema no sols haurà d'incloure la informació de la història social única de la ciutadania atesa, sinó que haurà de contemplar els subsistemes de places, centres, professionals, finançament, autorització, gestió de prestacions entre altres, garantint l'actualització permanent del Sistema d'Informació Valencià de Serveis socials. És ací on cal introduir la necessitat de construir un sistema d'indicadors de qualitat integrat en aquest sistema d'informació de serveis socials i la rendició de dades dels quals s'erigirà obligatòria.

El títol VII de la Llei 3/2019, regula les exigències de qualitat, investigació, innovació, formació i avaluació del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials. En concret, l'article 116 recull l'establiment d'indicadors per al seguiment, avaluació, garantia de compliment dels objectius de qualitat i anàlisi comparativa entre prestacions i serveis del Sistema.

En el citat precepte, així com en els articles 124, 125 i altres del mateix títol, es recull que aquests instruments d'informació seran aplicables a la totalitat d'agents involucrats, entre ells, persones usuàries i familiars i persones professionals, a través d'estudis d'opinió, i exigits a totes les prestacions del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials respecte als recursos materials i equipaments, recursos humans i processos de gestió. En tot cas, els objectius d'aquesta avaluació radicaràn en l'anàlisi comparativa dels serveis socials com ara estructures, processos i resultats; el coneixement de les expectatives i necessitats de la ciutadania i el compliment d'uns estàndards mínims de qualitat per a cada tipus de centre, servei o programa.

La fi última és disposar de les dades precises perquè la certificació i la millora de la qualitat i les bones pràctiques en el sistema s'estenguen en l'administració pública competent en matèria de serveis socials, al llarg de tot el procés d'investigació, planificació, organització, assignació de recursos, gestió, avaluació, inspecció, supervisió i control de qualitat, donat el caràcter subjectiu i d'interès general dels serveis socials.

## V

El decret consta de cinc capítols.

En el capítol I es desenvolupen les disposicions generals respecte a l'objecte, definicions, àmbit d'aplicació, principis i criteris.

En el capítol II es recullen els aspectes més rellevants sobre la implantació de la qualitat en els serveis socials, des dels aspectes metodològics quant a les dimensions d'avaluació, els indicadors i els sistemes de transferència de dades, així com sobre l'exigència de qualitat en els diferents instruments de gestió administrativa.

febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana permite residenciar la competencia de calidad en la actual Dirección General del Instituto Valenciano de Formación, Investigación y Calidad en Servicios Sociales.

Entre las funciones a desarrollar con el objetivo de lograr la mejora continua de la calidad en los servicios sociales de la Comunitat Valenciana, cabe destacar el fomento de la cultura de calidad en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales el diseño de procesos integrales de atención fundamentados en las normas, valores y certificaciones de calidad existentes, así como la obtención de mejores resultados en las evaluaciones realizadas.

La supervisión y la evaluación de la calidad en la provisión de los servicios sociales hace preciso establecer los mecanismos necesarios para el seguimiento continuo de los requisitos y aspectos exigidos en materia de calidad y de las propias certificaciones que avalen la gestión de los recursos incorporados al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Para el desarrollo de estas funciones será preciso disponer de personal auditor, estructurado en una unidad administrativa que realice las programaciones anuales pertinentes en la revisión de las certificaciones de calidad del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Cabe señalar que cualquier proceso de calidad que se desee establecer, parte de la necesaria utilización de las tecnologías de la información y comunicación. De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, se considera el Sistema de Información Valenciano en Servicios Sociales como un conjunto de aplicaciones informáticas integradas e interoperables con otros sistemas, garantizándose su mantenimiento y actualización permanente para la adecuada gestión de los Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Este Sistema deberá no solo incluir la información de la historia social única de la ciudadanía atendida, sino que deberá contemplar los subsistemas de plazas, centros, profesionales, financiación, autorización, gestión de prestaciones entre otras, garantizando la actualización permanente del Sistema de Información Valenciano de Servicios sociales. Es aquí donde cabe introducir la necesidad de construir un sistema de indicadores de calidad integrado en este sistema de información de servicios sociales y cuya rendición de datos se erigirá como obligatoria.

El Título VII de la Ley 3/2019, regula las exigencias de calidad, investigación, innovación, formación y evaluación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. En concreto, el artículo 116 recoge el establecimiento de indicadores para el seguimiento, evaluación, garantía de cumplimiento de los objetivos de calidad y análisis comparativo entre prestaciones y servicios del Sistema.

En el citado precepto, así como en los artículos 124, 125 y otros del mismo Título, se recoge que estos instrumentos de información serán aplicables a la totalidad de agentes involucrados, entre ellos, personas usuarias y familiares y personas profesionales, a través de estudios de opinión, y exigidos a todas las prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales respecto a los recursos materiales y equipamientos, recursos humanos y procesos de gestión. En todo caso, los objetivos de esta evaluación radicarán en el análisis comparativo de los servicios sociales tales como estructuras, procesos y resultados; el conocimiento de las expectativas y necesidades de la ciudadanía y el cumplimiento de unos estándares mínimos de calidad para cada tipo de centro, servicio o programa.

El fin último es disponer de los datos precisos para que la certificación y la mejora de la calidad y las buenas prácticas en el Sistema se extiendan en la Administración Pública competente en materia de servicios sociales a lo largo de todo el proceso de investigación, planificación, organización, asignación de recursos, gestión, evaluación, inspección, supervisión y control de calidad, dado el carácter subjetivo y de interés general de los servicios sociales.

## V

El decreto consta de cinco capítulos.

En el Capítulo I se desarrollan las disposiciones generales respecto al objeto, definiciones, ámbito de aplicación, principios y criterios.

En el Capítulo II se recogen los aspectos más relevantes sobre la implantación de la calidad en los servicios sociales, desde los aspectos metodológicos en cuanto a las dimensiones de evaluación, los indicadores y los sistemas de transferencia de datos, así como sobre la exigencia de calidad en los diferentes instrumentos de gestión administrativa.



En el capítol III es desenvolupa l'estructura organitzativa que es precisa per a aconseguir els fins previstos en el decret.

I finalment els capítols IV i V se centren en els aspectes de la certificació de la qualitat, el seu reconeixement i el sistema de control de les empreses i professionals col·laboradors en la certificació de centres i serveis socials.

El decret conté quatre disposicions addicionals, dedicades a l'adequació de centres i serveis, la incorporació del personal auditor, la implantació del sistema d'informació de serveis socials i reconeixement de certificacions de qualitat respectivament, i una disposició transitòria, referida als centres autoritzats sense certificació de qualitat.

Alhora, conté quatre disposicions finals. La primera modifica el Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques, amb l'objectiu d'establir per part de la Generalitat un nivell addicional de protecció que garantisca l'accés a totes les persones en situació de dependència per raó de diversitat funcional, a determinats programes de promoció de l'autonomia personal desenvolupats en habitatges tutelats. La segona modifica el Decret 38/2020, de 20 de març, del Consell, de coordinació i finançament de l'atenció primària de serveis socials, amb la finalitat de realitzar uns ajustos que, després de la seua posada en pràctica, resulten necessaris per a dotar de major funcionalitat al Sistema. La tercera va dirigida al desenvolupament normatiu, i la disposició final quarta determina l'entrada en vigor del decret.

Finalment, els annexos van destinats a recollir un llistat de dimensions i indicadors sobre aspectes organitzatius i sistèmics així com sobre percepció de la qualitat i bones pràctiques.

## VI

Aquest decret s'adequa als principis de bona regulació establits en l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i a la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

En el procediment d'elaboració d'aquesta norma s'ha garantit la seguretat jurídica, ja que és coherent amb el marc jurídic vigent, sent una iniciativa normativa que compleix amb el principi de proporcionalitat contenint la regulació imprescindible per a desenvolupar la citada Llei 3/2019, de 18 de febrer, de manera que es complete i concrete el seu contingut, dotant-lo d'aplicabilitat en la pràctica.

Així mateix, s'ha donat compliment al principi de transparència, tant en la fase de consulta pública com en el tràmit d'informació pública i audiència a les persones interessades, ja que s'han observat tots els tràmits que regulen, tant la normativa en matèria de procediment administratiu comú, com el Decret 24/2009, de 13 de febrer, del Consell sobre la forma, estructura i procediment d'elaboració dels projectes normatius de la Generalitat, i en particular, la normativa en matèria de transparència, accés a la informació pública i bon govern; Llei 2/2015, de 2 d'abril, de participació ciutadana de la Comunitat Valenciana, respectant en igual mesurada la normativa pròpia sobre protecció de dades de caràcter personal; Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Per tot això, d'acord amb els articles 18.f, 28.c) i 43 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, de la Generalitat, del Consell, havent-se realitzat els tràmits d'audiència preceptius, l'elaboració dels tràmits pertinents, a proposta de la vicepresidenta i consellera d'Igualtat i Polítiques Inclusives, conforme el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, amb la deliberació prèvia del Consell en la reunió de 3 de març de 2023,

## DECRETE

### CAPÍTOL I

#### Disposicions generals

#### Article 1. Objecte

1. L'objecte d'aquest decret és regular els instruments generals, les certificacions i el seu sistema de registre, que permeten la millora de la

En el Capítulo III se desarrolla la estructura organizativa que se precisa para lograr los fines previstos en el Decreto.

Y por último los Capítulos IV y V se centran en los aspectos de la certificación de la calidad, su reconocimiento y el sistema de control de las empresas y profesionales colaboradores en la certificación de centros y servicios sociales.

El decreto contiene cuatro disposiciones adicionales, dedicadas a la adecuación de centros y servicios, la incorporación del personal auditor, la implantación del sistema de información de servicios sociales y reconocimiento de certificaciones de calidad respectivamente, y una Disposición Transitoria, referida a los centros autorizados sin certificación de calidad.

Contiene asimismo cuatro disposiciones finales. La primera modifica el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, con el objetivo de establecer por parte de la Generalitat un nivel adicional de protección que garantice el acceso a todas las personas en situación de dependencia por razón de diversidad funcional, a determinados programas de promoción de la autonomía personal desarrollados en viviendas tuteladas. La segunda modifica el Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales, con el fin de realizar unos ajustes que, tras su puesta en práctica, resultan necesarios para dotar de mayor funcionalidad al Sistema. La tercera va dirigida al desarrollo normativo y la disposición final cuarta determina la entrada en vigor del decreto.

Por último, los anexos van destinados a recoger un listado de dimensiones e indicadores sobre aspectos organizativos y sistémicos así como sobre percepción de la calidad y buenas prácticas.

## VI

Este decreto se adecua a los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

En el procedimiento de elaboración de esta norma se ha garantizado la seguridad jurídica ya que es coherente con el marco jurídico vigente, siendo una iniciativa normativa que cumple con el principio de proporcionalidad conteniendo la regulación imprescindible para desarrollar la citada Ley 3/2019, de 18 de febrero, de manera que se complete y concrete su contenido, dotándolo de aplicabilidad en la práctica.

Asimismo, se ha dado cumplimiento al principio de transparencia, tanto en la fase de consulta pública como en el trámite de información pública y audiencia a las personas interesadas, ya que se han observado todos los trámites que regulan, tanto la normativa en materia de procedimiento administrativo común, como el Decreto 24/2009, de 13 de febrero, del Consell sobre la forma, estructura y procedimiento de elaboración de los proyectos normativos de la Generalitat, y, en particular, la normativa en materia de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, Ley 2/2015, de 2 de abril, de participación ciudadana de la Comunitat Valenciana, respetando en igual medida la normativa propia sobre protección de datos de carácter personal, Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Por todo ello, de acuerdo con los artículos 18 f), 28.c) y 43 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de la Generalitat, del Consell, habiéndose realizado los trámites de audiencia preceptivos, la elaboración de los trámites pertinentes, a propuesta de la vicepresidenta y consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas, conforme con el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, previa deliberación del Consell en la reunión de 3 de marzo de 2023,

## DECRETO

### CAPÍTULO I

#### Disposiciones generales

#### Artículo 1. Objeto

1. El objeto de este decreto es regular los instrumentos generales, las certificaciones i su sistema de registro, que permitan la mejora de la



qualitat en el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, d'ara endavant SPVSS, amb la finalitat de garantir la millora en les prestacions dirigides a les persones usuàries, amb el millor suport professional i tecnològic.

2. S'articularan les prestacions i s'establiran les directrius per a l'avaluació del compliment dels objectius i els resultats aconseguits en l'aplicació dels plans de qualitat i en les seues estratègies.

#### Article 2. Àmbit d'aplicació

Aquest decret s'aplicarà als serveis socials valencians i al SPVSS, constituït com una estructura composta per aquells serveis de titularitat pública prestats directament per les administracions públiques i el sector públic instrumental, així com a través de les formes de provisió establides en l'article 34 de la Llei 3/2019.

#### Article 3. Definicions

Als efectes d'aquest decret, s'estableixen les definicions següents:

1. Qualitat: la qualitat en els serveis socials inclou diferents aspectes entre els quals es troba la valoració que fan les persones destinatàries, els seus familiars i representants legals i l'equip de professionals, de la satisfacció sobre les prestacions que gestionen o reben; l'eficiència en l'atenció de les necessitats i expectatives; l'aplicació de l'ús de metodologies, enfocaments i tècniques actualitzades, per a aconseguir les millors pràctiques en la gestió, la consecució de bons resultats de manera continuada; la concordança i aplicació dels avanços científics i tecnològics, i experiències incorporades a la intervenció per les diferents disciplines concurrents.

2. Avaluació de qualitat: Fa referència a l'examen global, sistemàtic i periòdic de les activitats i resultats d'una organització, contrastades amb un model de gestió, per a conèixer el seu nivell de qualitat.

3. Xarxa de qualitat: S'identifica com el conjunt d'òrgans, llocs de treball o grups de persones que, dins de la Generalitat, són responsables d'impulsar, secundar i coordinar la implantació i desenvolupament de sistemes de gestió de qualitat i pràctiques de millora contínua, segons l'article 40 del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i els programes en l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

4. Certificació en qualitat: Procés d'avaluació externa del compliment dels criteris de qualitat establits per una entitat competent, que culmina amb l'obtenció d'un certificat en qualitat.

5. Certificat en qualitat: Document expedit per una entitat competent que s'atorga a un centre, servei o establiment, després de sotmetre's a un procés d'avaluació externa en el qual demostra el compliment de criteris de qualitat conforme a uns requisits, a un model o a una norma.

6. Entitats avaluadores de qualitat en l'àmbit dels serveis socials: Són aquelles persones físiques o jurídiques especialitzades que, reunint els requisits adequats, proporcionen informació concreta sobre la qualitat dels centres i serveis d'acció social, a l'efecte de garantir el compliment per part d'aquests dels estàndards de qualitat contemplats en les normes de desenvolupament que s'establisquen.

7. Sistema d'indicadors de qualitat del SPVSS: conjunt de dades quantitatives i qualitatives orientat al seguiment, avaluació i compliment de la qualitat en l'acompliment efectiu del SPVSS respecte a uns principis i objectius fixats prèviament, i que es consideren desitjables amb la finalitat de permetre l'anàlisi comparativa i la millora contínua de la prestació.

8. Dimensió: àmbit temàtic en el qual es concreta un aspecte que es desitja analitzar dins del sistema d'indicadors de qualitat del SPVSS, i que conté un conjunt d'acabat d'indicadors relatius a la matèria concreta que es pretén avaluar.

9. Indicador: dada o informació quantitativa o qualitativa que serveix per a conèixer o valorar les característiques i la intensitat d'un fet o per a determinar la seua evolució futura. Pot provindre de fonts primàries o secundàries, així com requerir un cert tractament aritmètic/algebraic i estadístic per a la seua obtenció.

#### Article 4. Principis

La promoció de la millora de la qualitat en el SPVSS es fonamentarà en els principis següents:

la calidad en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, en adelante SPVSS, con el fin de garantizar la mejora en las prestaciones dirigidas a las personas usuarias, con el mejor soporte profesional y tecnológico.

2. Se articularán las prestaciones y se establecerán las directrices para la evaluación del cumplimiento de los objetivos y los resultados alcanzados en la aplicación de los planes de calidad y en sus estrategias.

#### Artículo 2. Ámbito de aplicación

Este decreto se aplicará a los servicios sociales valencianos y al SPVSS, constituido como una estructura compuesta por aquellos servicios de titularidad pública prestados directamente por las administraciones públicas y el sector público instrumental, así como a través de las formas de provisión establecidas en el artículo 34 de la Ley 3/2019.

#### Artículo 3. Definiciones

A los efectos de este decreto, se establecen las siguientes definiciones:

1. Calidad: La calidad en los servicios sociales incluye distintos aspectos entre los que se encuentra la valoración que hacen las personas destinatarias, sus familiares y representantes legales y el equipo de profesionales, de la satisfacción sobre las prestaciones que gestionan o reciben; la eficiencia en la atención de las necesidades y expectativas; la aplicación del uso de metodologías, enfoques y técnicas actualizadas, para conseguir las mejores prácticas en la gestión, la consecución de buenos resultados de manera continuada; la concordancia y aplicación de los avances científicos, tecnológicos y experienciales incorporados a la intervención por las distintas disciplinas concurrentes.

2. Evaluación de calidad: hace referencia al examen global, sistemático y periódico de las actividades y resultados de una organización, contrastadas con un modelo de gestión, para conocer su nivel de calidad.

3. Red de calidad: se identifica como el conjunto de órganos, puestos de trabajo o grupos de personas que, dentro de la Generalitat, son responsables de impulsar, apoyar y coordinar la implantación y desarrollo de sistemas de gestión de calidad y prácticas de mejora continua, según el artículo 40 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el cual se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y los programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

4. Certificación en calidad: proceso de evaluación externa del cumplimiento de los criterios de calidad establecidos por una entidad competente, que culmina con la obtención de un certificado en calidad.

5. Certificado en calidad: documento expedido por una entidad competente que se otorga a un centro, servicio o establecimiento, tras someterse a un proceso de evaluación externa en el que demuestra el cumplimiento de criterios de calidad conforme a unos requisitos, a un modelo o a una norma.

6. Entidades evaluadoras de calidad en el ámbito de los servicios sociales: son aquellas personas físicas o jurídicas especializadas que, reuniendo los requisitos adecuados, proporcionan información concreta sobre la calidad de los centros y servicios de acción social, a los efectos de garantizar el cumplimiento por parte de estos de los estándares de calidad contemplados en las normas de desarrollo que se establezcan.

7. Sistema de indicadores de calidad del SPVSS: conjunto de datos cuantitativos y cualitativos orientado al seguimiento, evaluación y cumplimiento de la calidad en el desempeño efectivo del SPVSS respecto a unos principios y objetivos fijados previamente y que se consideran deseables con el fin de permitir el análisis comparativo y la mejora continua de la prestación.

8. Dimensión: ámbito temático en el que se concreta un aspecto que se desea analizar dentro del sistema de indicadores de calidad del SPVSS y que contiene un conjunto determinado de indicadores relativos a la materia concreta que se pretende evaluar.

9. Indicador: dato o información cuantitativa o cualitativa que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho o para determinar su evolución futura. Puede provenir de fuentes primarias o secundarias, así como requerir de cierto tratamiento aritmético-algebraico y estadístico para su obtención.

#### Artículo 4. Principios

La promoción de la mejora de la calidad en el SPVSS se fundamentará en los siguientes principios:



1. L'atenció centrada en la persona. S'ha de garantir la qualitat en l'atenció social personalitzada, integral i contínua, sota un enfocament ètic i amb participació de les persones usuàries en la presa de decisions, a fi d'aconseguir el desenvolupament ple de les persones, grups i comunitats, tot potenciant les vies de participació, provisió i avaluació dels serveis socials.

2. Perspectiva de gènere. Es garantirà la incorporació de la perspectiva de gènere en la configuració dels sistemes d'informació i en el disseny de dades estadístiques, incloent-hi indicadors que possibiliten un millor coneixement de situacions, condicions i necessitats de les persones usuàries. Igualment, s'incorporarà aquesta perspectiva en la gestió, organització i prestació de serveis de manera transversal, fonamentant-se l'atenció que es preste al tipus de necessitats que plantege la persona, així com a les seues pròpies característiques i perfils.

3. Innovació tecnològica. Per a poder obtindre un sistema òptim de qualitat i millorar l'actuació en els diversos àmbits del SPVSS, és necessari que es promoga la investigació, els avanços científics i l'ús de les noves tecnologies de la informació i la comunicació. Serà necessari afavorir l'accessibilitat i neutralitat tecnològica, en virtut de les quals els mitjans i instruments habilitats per a la participació han de ser comprensibles i utilitzables per totes les persones, mitjançant estàndards tecnològics oberts i neutrals. D'aquesta manera s'evitaran les bretxes digitals conseqüència de factors socioeconòmics. Així mateix, es fomentarà l'aplicació d'idees i pràctiques noves en l'àmbit de la gestió, amb l'objectiu de millorar de manera contínua les respostes a les necessitats socials.

4. Responsabilitat institucional en l'atenció. Les administracions públiques valencianes vetlaran per la qualitat de l'atenció de les persones usuàries durant tot el període en què la precisen.

5. Qualitat i professionalitat en la provisió dels serveis. Per a garantir una òptima qualitat en les prestacions, les persones professionals comptaran amb la necessària formació, experiència, qualificació i especialització. A més, s'establiran criteris i estàndards mínims de qualitat per als serveis, centres i programes orientats a la seua millora contínua i es disposarà de criteris per a la seua avaluació. A l'efecte, les administracions públiques valencianes promouran la millora de la qualitat del SPVSS i, especialment, la qualificació i la formació del personal ocupat en recursos finançats, així com la investigació i els avanços socials, segons el que es disposa en la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusivius de la Comunitat Valenciana.

6. Eficiència. Els poders públics garantirán la consecució dels objectius del SPVSS fent el millor ús dels mitjans disponibles per a satisfer les necessitats socials.

7. Planificació i avaluació de les prestacions. Per a poder configurar un SPVSS de qualitat contrastada, és imprescindible que totes les actuacions siguen gestionades d'acord amb els principis de planificació, organització, avaluació i millora contínua. La determinació de la mapificació i assignació de recursos, la màxima qualificació dels recursos humans, i la clara definició d'objectius i de protocols de millors pràctiques per a permetre la seua eficient consecució, seran els pilars fonamentals en els treballs a desenvolupar. Tot això serà secundat pels estudis i investigacions que amplien el coneixement social, amb els instruments tècnics de major ajuda per a valorar i orientar propostes de millora i les noves línies d'actuació concordes amb les necessitats que vagen sorgint.

8. Universalitat. Es garantirà el dret als serveis socials en condicions d'igualtat, accessibilitat universal i equitat a totes les persones amb residència efectiva en tot el territori de la Comunitat Valenciana.

9. Descentralització, desconcentració, enfocament municipalista i de proximitat. Prevaldrà l'atenció a la persona en el seu entorn comunitari, reforçant el paper protagonista de les entitats locals atesa la planificació efectuada, i dotant dels recursos i finançament necessari.

10. Equitat territorial. Els poders públics compensaran els desequilibris territorials i garantirán l'accés al SPVSS per mitjà d'una oferta equitativa i equilibrada de prestacions en tot el territori de la Comunitat Valenciana. Es tindran en compte especialment les zones i àrees amb altes taxes d'envel·liment i despoblació.

11. Participació democràtica. Els poders públics promouran, en la planificació i desenvolupament del sistema, la participació de les persones usuàries, els seus familiars, de la societat civil organitzada i de tots

1. La atención centrada en la persona. Se debe garantizar la calidad en la atención social personalizada, integral y continua, bajo un enfoque ético y con participación de las personas usuarias en la toma de decisiones con el objeto de conseguir el desarrollo pleno de las personas, grupos y comunidades potenciando las vías de participación, provisión y evaluación de los servicios sociales.

2. Perspectiva de género. Se garantizará la incorporación de la perspectiva de género en la configuración de los sistemas de información y en el diseño de datos estadísticos, incluyendo indicadores que posibiliten un mejor conocimiento de situaciones, condiciones y necesidades de las personas usuarias. Igualmente se incorporará dicha perspectiva en la gestión, organización y prestación de servicios de forma transversal, fundamentándose la atención que se preste al tipo de necesidades que plantee la persona, así como a sus propias características y perfiles.

3. Innovación tecnológica. Para poder obtener un sistema óptimo de calidad y mejorar la actuación en los diversos ámbitos del SPVSS, es necesario que se promueva la investigación, los avances científicos y el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Será necesario favorecer la accesibilidad y neutralidad tecnológica, en virtud de las cuales los medios e instrumentos habilitados para la participación tienen que ser comprensibles y utilizables por todas las personas mediante estándares tecnológicos abiertos y neutrales. De esta forma se evitarán las brechas digitales consecuencia de factores socioeconómicos. Asimismo, se fomentará la aplicación de ideas y prácticas novedosas en el ámbito de la gestión, con el objetivo de mejorar de manera continua las respuestas a las necesidades sociales.

4. Responsabilidad institucional en la atención. Las administraciones públicas valencianas velarán por la calidad de la atención de las personas usuarias durante todo el periodo en que la precisen.

5. Calidad y profesionalidad en la provisión de los servicios. Para garantizar una óptima calidad en las prestaciones, las personas profesionales contarán con la necesaria formación, experiencia, cualificación y especialización. Además, se establecerán criterios y estándares mínimos de calidad para los servicios, centros y programas orientados a su mejora continua y se dispondrá de criterios para su evaluación. A tal efecto, las administraciones públicas valencianas promoverán la mejora de la calidad del SPVSS y, en especial, la cualificación y la formación del personal empleado en recursos financiados, así como la investigación y los avances sociales, según lo dispuesto en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivius de la Comunitat Valenciana.

6. Eficiencia. Los poderes públicos garantizarán la consecución de los objetivos del SPVSS haciendo el mejor uso de los medios disponibles para satisfacer las necesidades sociales.

7. Planificación y evaluación de las prestaciones. Para poder configurar un SPVSS de calidad contrastada, es imprescindible que todas las actuaciones sean gestionadas de acuerdo con los principios de planificación, organización, evaluación y mejora continua. La determinación de la mapificación y asignación de recursos, la máxima cualificación de los recursos humanos, y la clara definición de objetivos y de protocolos de mejores prácticas para permitir su eficiente consecución, serán los pilares fundamentales en los trabajos a desarrollar. Todo ello será apoyado por los estudios e investigaciones que amplíen el conocimiento social, con los instrumentos técnicos de mayor ayuda para valorar y orientar propuestas de mejora y las nuevas líneas de actuación acordes con las necesidades que vayan surgiendo.

8. Universalidad. Se garantizará el derecho a los servicios sociales en condiciones de igualdad, accesibilidad universal y equidad a todas las personas con residencia efectiva en todo el territorio de la Comunitat Valenciana.

9. Descentralización, desconcentración, enfoque municipalista y de proximidad. Prevalcerá la atención a la persona en su entorno comunitario, reforzando el papel protagonista de las entidades locales atendida la planificación efectuada y dotando de los recursos y financiación necesaria.

10. Equidad territorial. Los poderes públicos compensarán los desequilibrios territoriales y garantizarán el acceso al SPVSS por medio de una oferta equitativa y equilibrada de prestaciones en todo el territorio de la Comunidad Valenciana. Se tendrán en cuenta especialmente las zonas y áreas con altas tasas de envejecimiento y despoblación.

11. Participación democrática. Los poderes públicos promoverán, en la planificación y desarrollo del sistema, la participación de las personas usuarias, sus familiares, de la sociedad civil organizada y de todos los



els sectors relacionats amb el sistema, incloent-hi el voluntariat social. La participació es realitzarà a través de les vies i mecanismes que establisquen el present decret.

12. Col·laboració, coordinació i cooperació amb altres sistemes i serveis públics. Les administracions públiques promouran la col·laboració, coordinació i cooperació amb altres sistemes i serveis públics, especialment en l'àmbit sociosanitari, així com en les matèries d'ocupació, formació ocupacional, sanitat, educació, justícia, habitatge i urbanisme, entre altres, amb la finalitat de crear espais compartits i efectius de responsabilitat pública.

13. Protecció de dades. Amb fonament en el principi de responsabilitat proactiva, s'aplicaran els principis de protecció de dades des del disseny i per defecte en la configuració dels sistemes d'informació i en els mecanismes d'avaluació de la qualitat dels serveis socials. A l'efecte s'adoptaran les mesures tècniques i organitzatives que garantisquen els drets de les persones afectades, atés el major risc que suposa el tractament de dades de categories especials i de col·lectius en situació d'especial vulnerabilitat.

#### *Article 5. Característiques que emmarquen el sistema de qualitat dels serveis socials valencians*

El sistema de qualitat dels serveis socials valencians s'emmarca en les característiques següents:

1. Sistema d'informació. És necessari disposar d'un sistema d'informació integrat i estructurat que facilite la gestió de la informació i el coneixement actualitzat de les necessitats socials i de les respostes necessàries, seguint els principis de gestió assenyalats en l'article 6 de la Llei 3/2019, amb l'objectiu d'evitar duplicitats i millorar la qualitat en l'atenció de la població. Es prestarà especial atenció a les necessitats d'interoperabilitat interna en el SPVSS, entre els organismes implicats i les persones beneficiàries del sistema. Així doncs, resulta imprescindible, per a garantir la continuïtat assistencial, permetre l'intercanvi d'informació entre els diferents nivells de l'administració i amb altres entitats del tercer sector. La digitalització inclourà, entre altres, els instruments tècnics del sistema com la targeta d'informació personalitzada, la història social única i la certificació de la qualitat de les prestacions i els serveis. La interoperabilitat es durà a terme complint amb els principis i les bases de licitud establides en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

2. Sostenibilitat. S'aconseguirà augmentant l'eficiència i eficàcia de recursos a partir de la formulació, concertació i gestió d'una mena de polítiques públiques i escenaris innovadors, tenint en compte els mitjans disponibles per a satisfer les necessitats socials.

3. Formació complementària. S'haurà de garantir la qualitat en les prestacions i en els recursos humans del SPVSS, sent necessària la millora contínua de la formació de les persones professionals dels serveis socials, així com de l'avaluació de les prestacions i serveis, donant continuïtat a l'atenció de les persones usuàries durant el temps que la precisen.

4. Satisfacció de les persones usuàries i de les persones professionals. Conèixer si el resultat de l'atenció rebuda s'ajusta a les expectatives de les persones usuàries, fomentant la seua participació i la de les persones professionals, establint mecanismes de comunicació, i considerant l'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries com una obligació de les administracions per a promoure la gestió de la qualitat. Així mateix, també haurà d'avaluar-se quant a les condicions laborals i de formació de les persones professionals dels serveis socials, respecte a l'acompliment del seu lloc de treball amb l'objectiu d'obtenir resultats de la satisfacció.

5. Compromís en els centres, serveis i programes. Les persones directores d'aquesta hauran d'impulsar la qualitat en cadascun dels recursos, procurant la implicació de totes les persones professionals que hi treballen.

6. Orientació a la persona usuària. Les organitzacions han de comprendre les necessitats actuals i futures de les persones usuàries, satisfer els seus requisits i esforçar-se a superar les seues expectatives.

7. Enfocament basat en les dades per a la presa de decisions. Les decisions eficaces es basen en l'anàlisi de les dades i la informació.

8. Gestió per processos. Els processos claus han de definir-se, controlar-se i millorar-se. Identificar-los i gestionar-los contribueix a l'eficàcia del sistema en l'assoliment dels seus objectius.

sectores relacionados con el Sistema, incluyendo el voluntariado social. La participación se realizará a través de las vías y mecanismos que establezcan el presente decreto.

12. Colaboración, coordinación y cooperación con otros sistemas y servicios públicos. Las administraciones públicas promoverán la colaboración, coordinación y cooperación con otros sistemas y servicios públicos, especialmente en el ámbito sociosanitario, así como en las materias de ocupación, formación ocupacional, sanidad, educación, justicia, vivienda y urbanismo, entre otros, con el fin de crear espacios compartidos y efectivos de responsabilidad pública.

13. Protección de datos. Con fundamento en el principio de responsabilidad proactiva, se aplicarán los principios de protección de datos desde el diseño y por defecto en la configuración de los sistemas de información y en los mecanismos de evaluación de la calidad de los servicios sociales. A tal efecto se adoptarán las medidas técnicas y organizativas que garanticen los derechos de las personas afectadas, atendiendo al mayor riesgo que supone el tratamiento de datos de categorías especiales y de colectivos en situación de especial vulnerabilidad.

#### *Artículo 5. Características que enmarcan el sistema de calidad de los servicios sociales valencianos*

El sistema de calidad de los servicios sociales valencianos se enmarca en las siguientes características:

1. Sistema de información. Es necesario disponer de un sistema de información integrado y estructurado que facilite la gestión de la información y el conocimiento actualizado de las necesidades sociales y de las respuestas necesarias, siguiendo los principios de gestión señalados en el artículo 6 de la Ley 3/2019, con el objetivo de evitar duplicidades y mejorar la calidad en la atención de la población. Se prestará especial atención a las necesidades de interoperabilidad interna en el SPVSS, entre los organismos implicados y las personas beneficiarias del sistema. Así pues, resulta imprescindible, para garantizar la continuidad asistencial, permitir el intercambio de información entre los distintos niveles de la Administración y con otras entidades del tercer sector. La digitalización incluirá, entre otros, los instrumentos técnicos del sistema como la tarjeta de información personalizada, la historia social única y la certificación de la calidad de las prestaciones y los servicios. La interoperabilidad se llevará a cabo cumpliendo con los principios y las bases de licitud establecidas en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

2. Sostenibilidad. Se logrará aumentando la eficiencia y eficacia de recursos a partir de la formulación, concertación y gestión de un tipo de políticas públicas y escenarios innovadores teniendo en cuenta los medios disponibles para satisfacer las necesidades sociales.

3. Formación complementaria. Se deberá garantizar la calidad en las prestaciones y en los recursos humanos del SPVSS, siendo necesaria la mejora continua de la formación de las personas profesionales de los servicios sociales, así como de la evaluación de las prestaciones y servicios, dando continuidad a la atención de las personas usuarias durante el tiempo que la precisen.

4. Satisfacción de las personas usuarias y de las personas profesionales. Conocer si el resultado de la atención recibida se ajusta a las expectativas de las personas usuarias, fomentando su participación y la de las personas profesionales, estableciendo mecanismos de comunicación, y considerando la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias como una obligación de las administraciones para promover la gestión de la calidad. Así mismo, también deberá evaluarse en cuanto a las condiciones laborales y de formación de las personas profesionales de los servicios sociales, respecto al desempeño de su puesto de trabajo con el objetivo de obtener resultados de la satisfacción de estos.

5. Compromiso en los centros, servicios y programas. Las personas directoras de los mismos deberán impulsar la calidad en cada uno de los recursos, procurando la implicación de todas las personas profesionales que trabajan en ellos.

6. Orientación a la persona usuaria. Las organizaciones deben comprender las necesidades actuales y futuras de las personas usuarias, satisfacer sus requisitos y esforzarse a superar sus expectativas.

7. Enfoque basado en los datos para la toma de decisiones. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

8. Gestión por procesos. Los procesos claves deben definirse, controlarse y mejorarse. Identificarlos y gestionarlos contribuye a la eficacia del sistema en el logro de sus objetivos.





9. Orientació sistèmica. Ha de realitzar-se una actuació transversal i coordinada, tot promovent la col·laboració, coordinació i cooperació en cadascun dels centres, serveis i programes del SPVSS.

10. Auditoria. L'auditoria, interna i externa, per a les certificacions de qualitat són de caràcter obligatori per a tots els centres, serveis i programes del SPVSS.

#### Article 6. Mapificació

Per a oferir informació a la ciutadania sobre la qualitat dels centres, serveis i programes socials, públics i privats, situats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana i per a facilitar dades per a la planificació i realització d'estadístiques, la conselleria amb competència en matèria de serveis socials facilitarà informació desagregada territorialment, per departaments, àrees i zones, sobre els centres amb certificació de qualitat a través de plataformes com l'Institut Cartogràfic Valencià, l'Observatori del SPVSS o el Portal de Transparència de la Generalitat.

### CAPÍTOL II

#### Implantació de la qualitat en Serveis Socials

##### Secció primera

##### Avaluació de la qualitat

#### Article 7. Sistema d'Indicadors de qualitat en el SPVSS

1. En virtut del que es disposa en l'article 116.5 de la Llei 3/2019, s'estableix la creació d'un sistema d'indicadors de qualitat en el SPVSS, seguint els principis rectors recollits en l'article 6 de la citada norma i com a mecanisme per al seguiment, l'avaluació i la garantia de compliment de la qualitat, així com per a permetre l'anàlisi comparativa i la millora continua.

2. La qualitat s'analitzarà utilitzant un model mixt d'indicadors, organitzats en dimensions, que en permeta l'avaluació, tenint en compte tant aspectes organitzatius i sistèmics, com l'accés, l'equitat, l'eficiència, les taxes de cobertura, o ràtios, entre altres, com a relatius a la qualitat i bones pràctiques en l'atenció, així com la satisfacció o percepció de persones usuàries, familiars i professionals, que incorporen en la mesura que siga possible indicadors d'impacte.

#### Article 8. Estructura del sistema d'indicadors

1. El sistema d'indicadors s'adaptarà al SPVSS d'acord amb les consideracions establides en el Pla Estratègic de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana i en qualsevol cas atesa l'organització territorial i funcional.

2. El disseny de les dimensions i l'elecció dels indicadors i quadres de comandament estarà condicionat a les necessitats, prioritats i objectius que s'establisquen per a cada sector i especificitat dels diferents nivells d'atenció; l'administració de programes, serveis i centres; el model de gestió; així com els diferents nivells territorials segons la regulació del mapa dels serveis socials. Tot això amb independència que el seu desenvolupament normatiu posterior determine la necessitat de modificar o incorporar noves dimensions i indicadors, en funció de l'especificitat i sector.

3. Els indicadors inclouran variacions anuals, així com les desagregacions sociodemogràfiques més pertinents.

#### Article 9. Dimensions i indicadors

L'organització de les dimensions respondrà al que estableix l'article 7.2 del present decret, tal com es desenvolupa en els apartats 1 i 2 següents. Així mateix, en l'annex I i II es relaciona el llistat d'indicadors bàsics per a cadascuna de les dimensions.

1. Les dimensions sobre aspectes organitzatius i sistèmics seran:

- a) Context i diagnòstic.
- b) Cobertura i necessitats.
- c) Eficàcia i eficiència.

2. Les dimensions relatives a la percepció de la qualitat i les bones pràctiques, les quals es puntuaran dins d'una escala de 0 a 10, recopilaran la valoració per part de:

a) Les persones usuàries, familiars o les persones que els presten els oportuns suports.

9. Orientación sistémica. Debe realizarse una actuación transversal y coordinada promoviendo la colaboración, coordinación y cooperación en cada uno de los centros, servicios y programas del SPVSS.

10. Auditoria. La auditoría, interna y externa, para las certificaciones de calidad son de carácter obligatorio para todos los centros, servicios y programas del SPVSS.

#### Artículo 6. Mapificación

Para ofrecer información a la ciudadanía sobre la calidad de los centros, servicios y programas sociales, públicos y privados, ubicados en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana y para facilitar datos para la planificación y realización de estadísticas, la conselleria con competencia en materia de servicios sociales facilitará información desagregada territorialmente, por departamentos, áreas y zonas, sobre los centros con certificación de calidad a través de plataformas como el Instituto Cartográfico Valenciano, el Observatorio del SPVSS o el Portal de Transparencia de la Generalitat.

### CAPÍTULO II

#### Implantación de la calidad en Servicios Sociales

##### Sección primera

##### Evaluación de la calidad

#### Artículo 7. Sistema de Indicadores de calidad en el SPVSS

1. En virtud de lo dispuesto en el artículo 116.5 de la Ley 3/2019, se establece la creación de un sistema de indicadores de calidad en el SPVSS, siguiendo los principios rectores recogidos en el artículo 6 de la citada norma y como mecanismo para el seguimiento, la evaluación y la garantía de cumplimiento de la calidad, así como para permitir el análisis comparativo y la mejora continua.

2. La calidad se analizará utilizando un modelo mixto de indicadores, organizados en dimensiones, que permita su evaluación teniendo en cuenta tanto aspectos organizativos y sistémicos, como el acceso, la equidad, la eficiencia, las tasas de cobertura, o ratios, entre otros, como relativos a la calidad y buenas prácticas en la atención, así como la satisfacción o percepción de personas usuarias, familiares y profesionales, que incorporen en la medida de lo posible indicadores de impacto.

#### Artículo 8. Estructura del sistema de indicadores

1. El sistema de indicadores se adaptará al SPVSS de acuerdo con las consideraciones establecidas en el Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana y en cualquier caso atendiendo a la organización territorial y funcional.

2. El diseño de las dimensiones y la elección de los indicadores y cuadros de mando estará condicionado a las necesidades, prioridades y objetivos que se establezcan para cada sector y especificidad de los diferentes niveles de atención; la administración de programas, servicios y centros; el modelo de gestión; así como los diferentes niveles territoriales según la regulación del mapa de los servicios sociales. Todo esto con independencia que su desarrollo normativo posterior determine la necesidad de modificar o incorporar nuevas dimensiones e indicadores, en función de la especificidad y sector.

3. Los indicadores incluirán variaciones anuales, así como las desagregaciones sociodemográficas más pertinentes.

#### Artículo 9. Dimensiones e indicadores

La organización de las dimensiones responderá a lo que establece el artículo 7.2 del presente decreto tal y como se desarrolla en los apartados 1 y 2 siguientes. Así mismo, en el anexo I y II se relaciona el listado de indicadores básicos para cada una de las dimensiones.

1. Las dimensiones sobre aspectos organizativos y sistémicos serán:

- a) Contexto y diagnóstico.
- b) Cobertura y necesidades.
- c) Eficacia y eficiencia.

2. Las dimensiones relativas a la percepción de la calidad y las buenas prácticas, las cuales se puntuarán dentro de una escala de 0 a 10, recopilarán la valoración por parte de:

a) Las personas usuarias, familiares o las personas que les presten los oportunos apoyos.



b) Les persones professionals.

3. Sempre que siga possible es fixaran valors que servisquen de base per a aconseguir els llinars mínims de compliment o màxims de referència, que s'establiran en l'escala de mesurament de la qualitat per a cada recurs.

#### *Article 10. Sistematització, transferència i publicitat de les dades*

1. El sistema d'indicadors que permeta avaluar la qualitat s'inserirà en el sistema d'informació valencià de serveis socials, tal com estableix l'article 79 de la Llei 3/2019, i inclourà, entre una altra informació, la relativa a aplicacions informàtiques per a la gestió dels centres, serveis, programes, informació de persones professionals, persones usuàries i tots els indicadors que es dissenyen per a cada sector, de manera que permeta un tractament i rendició de la informació homogènia, sistemàtica i en diferents nivells.

2. La recollida d'informació del sistema d'indicadors de qualitat de serveis socials es realitzarà partint de la major desagregació possible en els seus diferents àmbits organitzatius, funcionals i territorials, sempre que siga operatiu en funció de l'especificitat i sector.

3. La difusió del resultat de l'avaluació de qualitat dels indicadors de serveis socials haurà de quedar plasmada en informes que es publicaran com a mínim una vegada a l'any, sense perjudici d'una periodicitat major. La informació que es publique haurà de ser editable i tabulada, permetent la seua extracció i anàlisi. La publicitat i difusió dels indicadors de qualitat dels serveis socials podrà realitzar-se amb majors nivells d'agregació (dins de l'àmbit organitzatiu, funcional i territorial).

4. Per al disseny d'indicadors de qualitat de serveis socials, es consideraran les fonts de dades ja existents en els diferents nivells territorials, d'atenció i de gestió, així com altres fonts estadístiques disponibles, sense perjudici de la necessitat de crear nous indicadors. Tots aquests indicadors quedaran integrats en el sistema d'informació dels serveis socials.

#### Secció segona

#### La qualitat en els models de gestió

#### *Article 11. Centres i serveis propis*

1. La conselleria amb competències en matèria de serveis socials garantirà que els centres i serveis que es gestionen de manera directa disposen de models d'avaluació i assegurament de la qualitat.

2. El seguiment, l'avaluació i la implantació de sistemes d'assegurament de la qualitat es realitzarà, en primera instància, i de manera interna, per personal adscrit a les pròpies unitats administratives. Les auditories externes es realitzaran per personal auditor adscrit a la direcció general competent en matèria de qualitat en serveis socials.

#### *Article 12. Contractes de gestió*

1. En els contractes per a la gestió integral externalitzada de centres, serveis i programes la titularitat dels quals siga la Generalitat, s'haurà d'especificar en els plecs de contractes, el sistema pel qual les entitats concurrents asseguraran la qualitat en les actuacions per a la gestió de les prestacions.

2. En la regulació de l'acció concertada, amb la finalitat d'incorporar places d'atenció al SPVSS, les convocatòries que es realitzen inclouran com a requisit, la certificació de qualitat específica i individualitzada dels recursos concertats.

3. Els centres i serveis contractats seran els que informaran l'administració de l'entitat certificadora, la norma o procediment per la qual s'acredita i el termini de vigència de l'assegurament de la certificació que presenten.

4. En totes les convocatòries que s'establisquen per a finançar actuacions en l'àrea d'intervenció social, les entitats concurrents hauran d'estar en condicions d'acreditar la implantació de mesures tendents a l'assegurament de la qualitat en les seues organitzacions i en les prestacions per a les quals sol·liciten el suport de la Generalitat.

b) Las personas profesionales.

3. Siempre que sea posible se fijarán valores que sirvan de base para lograr los umbrales mínimos de cumplimiento o máximos de referencia que se establecerán en la escala de medición de la calidad para cada recurso.

#### *Artículo 10. Sistematización, transferencia y publicidad de los datos*

1. El sistema de indicadores que permita evaluar la calidad se insertará en el sistema de información valenciano de servicios sociales, tal como establece el artículo 79 de la Ley 3/2019, e incluirá, entre otra información, la relativa a aplicaciones informáticas para la gestión de los centros, servicios, programas, información de personas profesionales, personas usuarias y todos los indicadores que se diseñen para cada sector, de forma que permita un tratamiento y rendición de la información homogénea, sistemática y en diferentes niveles.

2. La recogida de información del sistema de indicadores de calidad de servicios sociales se realizará partiendo de la mayor desagregación posible en sus diferentes ámbitos organizativos, funcionales y territoriales, siempre que sea operativo en función de la especificidad y sector.

3. La difusión del resultado de la evaluación de calidad de los indicadores de servicios sociales tendrá que quedar plasmada en informes que se publicarán como mínimo una vez al año, sin perjuicio de una periodicidad mayor. La información que se publique tendrá que ser editable y tabulada, permitiendo su extracción y análisis. La publicidad y difusión de los indicadores de calidad de los servicios sociales podrá realizarse con mayores niveles de agregación (dentro del ámbito organizativo, funcional y territorial).

4. Para el diseño de indicadores de calidad de servicios sociales, se considerarán las fuentes de datos ya existentes en los diferentes niveles territoriales, de atención y de gestión, así como otras fuentes estadísticas disponibles, sin perjuicio de la necesidad de crear nuevos indicadores. Todos estos indicadores quedarán integrados en el sistema de información de los servicios sociales.

#### Sección segunda

#### La calidad en los modelos de gestión

#### *Artículo 11. Centros y servicios propios*

1. La conselleria con competencias en materia de servicios sociales garantizará que los centros y servicios que se gestionen de manera directa dispongan de modelos de evaluación y aseguramiento de la calidad.

2. El seguimiento, la evaluación y la implantación de sistemas de aseguramiento de la calidad se realizará, en primera instancia, y de manera interna, por personal adscrito a las propias unidades administrativas. Las auditorías externas se realizarán por personal auditor adscrito a la dirección general competente en materia de calidad en servicios sociales.

#### *Artículo 12. Contratos de gestión*

1. En los contratos para la gestión integral externalizada de centros, servicios y programas cuya titularidad sea la Generalitat, se deberá especificar en los pliegos de contratos, el sistema por el que las entidades concurrentes, asegurarán la calidad en las actuaciones para la gestión de las prestaciones.

2. En la regulación de la acción concertada, con la finalidad de incorporar plazas de atención al SPVSS, las convocatorias que se realicen incluirán como requisito, la certificación de calidad específica e individualizada de los recursos concertados.

3. Los centros y servicios contratados serán los que informarán a la Administración de la entidad certificadora, la norma o procedimiento por la que se acredita y el plazo de vigencia del aseguramiento de la certificación que presenten.

4. En todas las convocatorias que se establezcan para financiar actuaciones en el área de intervención social, las entidades concurrentes deberán estar en condiciones de acreditar la implantación de medidas tendentes al aseguramiento de la calidad en sus organizaciones y en las prestaciones para las que soliciten el apoyo de la Generalitat.



*Article 13. Contracte programa. Qualitat dels serveis: actuacions de control i seguiment*

1. La Generalitat s'encarregarà de la supervisió, control i avaluació de la qualitat en la provisió dels serveis socials i establir els mecanismes necessaris per al seu seguiment continu.

2. Alhora, podrà prestar assistència tècnica i financera a les entitats locals que ho sol·liciten per a l'adequada implantació dels sistemes de qualitat.

3. Correspon a la conselleria competent en matèria de serveis socials, en col·laboració amb les entitats locals, la inspecció i la millora contínua de la qualitat dels serveis que les gestionen, dins del marc establert en el contracte programa per a la gestió de serveis socials, i en col·laboració amb les persones supervidores de departament.

4. S'implantaran, amb caràcter general, sistemes de mesurament de l'activitat en les zones i en les àrees, mitjançant l'establiment d'un sistema d'indicadors, segons l'article 7 del present decret, amb la finalitat d'obtenir la informació necessària per a poder conèixer en tot moment el grau de compliment dels objectius fixats en plans i programes, incloent els corresponents al nivell de qualitat en la prestació dels serveis.

5. Per a la implantació en els seus serveis dels sistemes de qualitat descrits en el present decret, les entitats locals podran sol·licitar la col·laboració i assistència tècnica i financera dels òrgans de la Direcció General amb competència en matèria de qualitat en serveis socials.

*Article 14. Acció concertada. Qualitat dels serveis: actuacions de control i seguiment*

1. L'acord d'acció concertada, aprovat mitjançant la resolució de convocatòria, fixarà les condicions materials, tècniques i, si fa el cas, ràtios de personal, en el marc que estableix la normativa sectorial, que s'hauran de mantindre durant el període de vigència del concert, i podrà preveure i imposar actuacions de millora d'aplicació a les actuacions concertades, que no suposen modificació del concert i de les condicions estipulades en l'acord d'acció concertada, amb la finalitat de garantir en tot moment la qualitat del servei. Entre aquestes actuacions, almenys caldrà:

a) Que s'elabore un programa individualitzat d'atenció a cada persona usuària, amb la seua valoració i seguiment per l'equip professional del centre.

b) Que els centres disposen de sistemes d'obtenció periòdica d'informació sobre el grau de satisfacció de les persones usuàries respecte de l'atenció rebuda.

c) Que existisca una avaluació dels resultats i serveis prestats.

2. Podran sol·licitar i accedir al règim d'acció concertada les entitats d'iniciativa social prestadores de serveis socials que complisquen, entre altres, el requisit d'acreditar o estar en condicions de disposar d'un certificat de qualitat del centre o servei, en els termes previstos en el present decret.

3. Les entitats privades d'iniciativa social que no puguin acreditar aquest requisit amb anterioritat al termini de resolució del procediment de concertació, estaran obligades a presentar una declaració responsable compromentent-se a sotmetre's a l'avaluació de la qualitat del seu centre o servei i presentar un certificat de qualitat homologat, per alguna entitat acreditada en matèria d'avaluació de qualitat dels centres i serveis de serveis socials, en el termini màxim de dos anys des de la formalització del concert.

4. La resolució de concessió de concert a les entitats d'iniciativa social que no acrediten el requisit de disposar d'un certificat de qualitat del centre o servei amb anterioritat al termini de resolució del procediment de concertació, deixarà constància d'aquesta circumstància, de manera que aquesta resolució estarà condicionada al compliment d'aquest requisit en el termini indicat, des de la formalització del concert social, i en tot cas abans de la corresponent prorroga del concert, podent procedir l'administració a l'extinció del concert si no es compleix amb aquesta obligació en el termini establert.

*Article 15. Col·laboració financera en altres actuacions*

En les convocatòries per a la concessió de subvencions per a entitats socials sense ànim lucratiu, s'inclourà com a criteri objectiu a tindre en

*Artículo 13. Contrato programa. Calidad de los servicios: actuaciones de control y seguimiento*

1. La Generalitat se encargará de la supervisión, control y evaluación de la calidad en la provisión de los servicios sociales y establecer los mecanismos necesarios para su seguimiento continuo.

2. Asimismo, podrá prestar asistencia técnica y financiera a las entidades locales que lo soliciten para la adecuada implantación de los sistemas de calidad.

3. Corresponde a la conselleria competente en materia de servicios sociales, en colaboración con las entidades locales, la inspección y la mejora continua de la calidad de los servicios que gestionen estas, dentro del marco establecido en el contrato programa para la gestión de servicios sociales, y en colaboración con las personas supervisoras de departamento.

4. Se implantarán, con carácter general, sistemas de medición de la actividad en las zonas y en las áreas, mediante el establecimiento de un sistema de indicadores, según el artículo 7 del presente decreto, con el fin de obtener la información necesaria para poder conocer en todo momento el grado de cumplimiento de los objetivos fijados en planes y programas, incluidos los correspondientes al nivel de calidad en la prestación de los servicios.

5. Para la implantación en sus servicios de los sistemas de calidad descritos en el presente decreto, las entidades locales podrán solicitar la colaboración y asistencia técnica y financiera de los órganos de la Dirección General con competencia en materia de calidad en servicios sociales.

*Artículo 14. Acción concertada. Calidad de los servicios: actuaciones de control y seguimiento*

1. El acuerdo de acción concertada, aprobado mediante la resolución de convocatoria, fijará las condiciones materiales, técnicas y, en su caso, ratios de personal, en el marco que establece la normativa sectorial, que se deberán mantener durante el período de vigencia del concierto, y podrá prever e imponer actuaciones de mejora de aplicación a las actuaciones concertadas, que no supongan modificación del concierto y de las condiciones estipuladas en el acuerdo de acción concertada, con el fin de garantizar en todo momento la calidad del servicio. Entre dichas actuaciones, al menos será preciso:

a) Que se elabore un programa individualizado de atención a cada persona usuaria, con su valoración y seguimiento por el equipo profesional del centro.

b) Que los centros dispongan de sistemas de obtención periódica de información sobre el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto de la atención recibida.

c) Que exista una evaluación de los resultados y servicios prestados.

2. Podrán solicitar y acceder al régimen de acción concertada las entidades de iniciativa social prestadoras de servicios sociales que cumplan, entre otros, el requisito de acreditar o estar en condiciones de disponer de un certificado de calidad del centro o servicio, en los términos previstos en el presente decreto.

3. Las entidades privadas de iniciativa social que no puedan acreditar dicho requisito con anterioridad al plazo de resolución del procedimiento de concertación, estarán obligadas a presentar una declaración responsable comprometiéndose a someterse a la evaluación de la calidad de su centro o servicio y presentar un certificado de calidad homologado, por alguna entidad acreditada en materia de evaluación de calidad de los centros y servicios de servicios sociales, en el plazo máximo de dos años desde la formalización del concierto.

4. La resolución de concesión de concierto a las entidades de iniciativa social que no acrediten el requisito de disponer de un certificado de calidad del centro o servicio con anterioridad al plazo de resolución del procedimiento de concertación, dejará constancia de esta circunstancia, de forma que dicha resolución estará condicionada al cumplimiento de dicho requisito en el plazo indicado, desde la formalización del concierto social, y en todo caso antes de la correspondiente prórroga del concierto, pudiendo proceder la Administración a la extinción del concierto si no se cumple con esta obligación en el plazo establecido.

*Artículo 15. Colaboración financiera en otras actuaciones*

En las convocatorias para la concesión de subvenciones para entidades sociales sin ánimo de lucro se incluirá como criterio objetivo a

compte en la selecció dels projectes subvencionables, la valoració de l'acreditació de l'efectiva implantació de sistemes de qualitat i d'auto-avaluació, segons el que es disposa en aquest decret, de les activitats, projectes i programes executats per les entitats sol·licitants.

#### *Article 16. Centres i serveis autoritzats*

Els centres i serveis de nova autorització i que de conformitat amb la Llei 3/2019 no formen part del SPVSS, hauran de disposar d'una certificació de qualitat expedida mitjançant una entitat reconeguda en el termini màxim de dos anys des de la data d'autorització.

### CAPÍTOL III *Estructura organitzativa*

#### *Article 17. Unitat Tècnica Administrativa*

1. La Conselleria amb competències en serveis socials crearà la Unitat Tècnica Administrativa, que estarà adscrita orgànicament a la direcció general amb competències en matèria de qualitat de serveis socials, i que disposarà de la dotació de personal necessària per a l'exercici de les seues funcions.

2. Tindrà les funcions que es determinen reglamentàriament mitjançant el reglament orgànic i funcional de la Conselleria competent i la seua ordre de desenvolupament.

3. Es desenvoluparan plans anuals que establiran els objectius i actuacions en les activitats referides.

#### *Article 18. Personal auditor*

1. La Generalitat, per a desenvolupar els processos de certificació de la qualitat en el SPVSS disposarà de personal empleat públic per a realitzar i secundar les auditories de qualitat, amb la finalitat d'aconseguir els objectius següents:

a) Revisió de les auditories internes de qualitat i realització de les auditories externes de qualitat dels centres, serveis i programes:

a.1) de titularitat pròpia

a.2) d'aquells que la inspecció sol·licite

a.3) de les administracions locals o entitats que ho sol·liciten i siga estimat favorablement per la direcció general competent en matèria de qualitat en serveis socials.

b) Col·laboració en el disseny de les normes de qualitat dins del marc de les tipologies aprovades en matèria de serveis socials.

c) Coordinació de les seues actuacions amb el personal inspector i amb el personal supervisor de departament.

2. Per al desenvolupament de les funcions assignades en la millora de la qualitat del SPVSS, la ràtio adequada de personal auditor per habitants s'haurà de situar en 1/150.000-175.000.

#### *Article 19. Participació de les persones professionals de serveis socials*

1. Per a assegurar el desenvolupament i l'aplicació dels processos de qualitat serà necessària la participació i coordinació de totes les figures professionals incloses en l'àmbit dels serveis socials. S'hauran d'establir fórmules de participació i formació en matèria de qualitat dels serveis socials.

2. Es promourà un model de gestió de les competències professionals necessàries per a un exercici àgil, eficaç i flexible de la pràctica professional, afavorint l'adaptació permanent de les noves exigències socials i professionals en l'àmbit dels serveis socials.

### CAPÍTOL IV *Certificació de la qualitat en el SPVSS*

#### *Article 20. Reconeixement de certificacions*

1. Per a verificar si les activitats dels centres, serveis i programes i les mesures planificades es porten a la pràctica de manera eficaç i són les adequades per a aconseguir els objectius que marca la normativa vigent, tant des del punt de vista de l'adequat compliment, com de l'atenció a les persones usuàries d'aquests, s'implantaràn mesures per

tener en cuenta en la selección de los proyectos subvencionables, la valoración de la acreditación de la efectiva implantación de sistemas de calidad y de autoevaluación, según lo dispuesto en este decreto, de las actividades, proyectos y programas ejecutados por las entidades solicitantes.

#### *Artículo 16. Centros y servicios autorizados*

Los centros y servicios de nueva autorización i que de conformidad con la Ley 3/2019 no formen parte del SPVSS, deberán disponer de una certificación de calidad expedida mediante una entidad reconocida en el plazo máximo de dos años desde la fecha de su autorización.

### CAPÍTULO III *Estructura organizativa*

#### *Artículo 17. Unidad Técnica Administrativa*

1. La Conselleria con competencias en servicios sociales creará la Unidad Técnica Administrativa que estará adscrita orgánicamente a la dirección general con competencias en materia de calidad de servicios sociales y que dispondrá de la dotación de personal necesaria para el ejercicio de sus funciones.

2. Tendrá las funciones que se determinen reglamentariamente mediante el reglamento orgánico y funcional de la Conselleria competente y su orden de desarrollo.

3. Se desarrollarán planes anuales que establecerán los objetivos y actuaciones en las actividades referidas.

#### *Artículo 18. Personal auditor*

1. La Generalitat, para desarrollar los procesos de certificación de la calidad en el SPVSS dispondrá de personal empleado público para realizar y apoyar las auditorías de calidad con la finalidad de alcanzar los siguientes objetivos:

a) Revisión de las auditorías internas de calidad y realización de las auditorías externas de calidad de los centros, servicios y programas:

a.1) de titularidad propia

a.2) de aquellos que la inspección solicite

a.3) de las administraciones locales o entidades que lo soliciten y sea estimado favorablemente por la dirección general competente en materia de calidad en servicios sociales.

b) Colaboración en el diseño de las normas de calidad dentro del marco de las tipologías aprobadas en materia de servicios sociales.

c) Coordinación de sus actuaciones con el personal inspector y con el personal supervisor de departamento.

2. Para el desarrollo de las funciones asignadas en la mejora de la calidad del SPVSS la ratio adecuada de personal auditor por habitantes se deberá situar en 1/150.000-175.000.

#### *Artículo 19. Participación de las personas profesionales de servicios sociales*

1. Para asegurar el desarrollo y la aplicación de los procesos de calidad será necesaria la participación y coordinación de todas las figuras profesionales incluidas en el ámbito de los servicios sociales. Se tendrán que establecer fórmulas de participación y formación en materia de calidad de los servicios sociales.

2. Se promoverá un modelo de gestión de las competencias profesionales necesarias para un ejercicio ágil, eficaz y flexible de la práctica profesional, favoreciendo la adaptación permanente de las nuevas exigencias sociales y profesionales en el ámbito de los servicios sociales.

### CAPÍTULO IV *Certificación de la calidad en el SPVSS*

#### *Artículo 20. Reconocimiento de certificaciones*

1. Para verificar si las actividades de los centros, servicios y programas y las medidas planificadas se llevan a la práctica de manera eficaz y son las adecuadas para alcanzar los objetivos que marca la normativa vigente, tanto desde el punto de vista del adecuado cumplimiento, como de la atención a las personas usuarias de los mismos, se implantarán



a l'assegurament de la qualitat, tal com està previst en la regulació del SPVSS.

2. Podrà continuar realitzant certificacions de qualitat qualsevol entitat acreditada com a organisme certificador independent acreditat per l'Entitat Nacional d'Acreditació (ENAC), o per qualsevol altra entitat de certificació d'àmbit internacional.

3. La Generalitat, a través de l'òrgan que corresponga, i amb el suport de la unitat administrativa encarregada del control de la qualitat en el SPVSS, podrà realitzar procediments per a la certificació administrativa de la qualitat en l'àmbit dels serveis socials.

4. El control d'avaluació de qualitat tindrà caràcter triennal sense perjudici del seguiment i control que pugua realitzar-se a intervals menors.

*Article 21. Procediment per a la certificació administrativa de la qualitat*

1. La Direcció General amb competències en matèria de qualitat en els serveis socials resoldrà els procediments per a la certificació de centres propis i del sector públic de la Generalitat, centres sense ànim lucratiu, entitats locals i altres que de manera extraordinària ho sol·liciten.

2. El procediment, d'ofici o a petició de part, constarà d'un informe del centre respecte al procés d'implantació de les mesures adoptades per a l'acreditació de la qualitat. En aquest informe constaran les persones responsables en matèria de qualitat, les mesures adoptades i la realització d'una auditoria interna.

3. La unitat administrativa encarregada de la vigilància de la qualitat en el Sistema obrirà el corresponent expedient, classificarà la informació i realitzarà l'auditoria externa del centre o servei, una vegada contrastada i estudiada la petició. Dels resultats de la comprovació de la qualitat, elevarà proposta per a la certificació de la qualitat per l'òrgan al qual se li haja assignat aquesta funció.

4. Mitjançant resolució de la conselleria amb competència en matèria de serveis socials, es determinaran els requisits i condicions al fet que haja de sotmetre's l'avaluació de qualitat dels centres i serveis dels serveis socials dependents d'ens públics.

5. La tramitació, metodologia per a l'acreditació i termini per a resoldre el procediment per a l'obtenció de la certificació administrativa de qualitat s'establiran reglamentàriament per la Conselleria competent en matèria de serveis socials.

## CAPÍTOL V

### Registre de certificació i informació pública

*Article 22. Assentament registral de la certificació de qualitat*

Les entitats titulars de centres hauran d'informar de les certificacions obtingudes i de la seua caducitat, a l'efecte del seu assentament registral, tal com s'indica en el Decret 59/2019, de 12 d'abril, del Consell, d'ordenació del SPVSS.

*Article 23. Empreses i persones professionals expertes en avaluació en qualitat i el seu registre autònom*

1. Pel present decret, es crea l'estructura i regula el contingut i funcionament del Registre Autònom d'Entitats i Professionals que realitzen certificacions en qualitat de centres i serveis socials a la Comunitat Valenciana.

2. El registre serà interoperable amb altres sistemes d'informació com els registres anàlegs d'altres comunitats autònomes o de qualsevol estat membre de la UE.

3. El registre té caràcter públic i informatiu, podent accedir als seus assentaments qualsevol persona física o jurídica o entitat pública o privada, de conformitat amb la normativa aplicable.

4. El registre dependrà de la direcció general amb competències en matèria de qualitat en serveis socials, a la qual correspondrà la seua gestió.

5. El registre contindrà la informació de les persones jurídiques o físiques especialitzades que proporcionen informació concreta sobre la qualitat dels centres, serveis i programes de serveis socials, mitjançant la realització d'una avaluació externa basada en proves d'auditoria generalment acceptades.

medidas para el aseguramiento de la calidad, tal y como está previsto en la regulación del SPVSS.

2. Podrà seguir realizando certificaciones de calidad cualquier entidad acreditada como organismo certificador independiente acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) o por cualquier otra entidad de certificación de ámbito internacional.

3. La Generalitat, a través del órgano que corresponda, y con el apoyo de la unidad administrativa encargada del control de la calidad en el SPVSS, podrá realizar procedimientos para la certificación administrativa de la calidad en el ámbito de los servicios sociales.

4. El control de evaluación de calidad tendrá carácter trienal sin perjuicio del seguimiento y control que pueda realizarse a intervalos menores.

*Artículo 21. Procedimiento para la certificación administrativa de la calidad*

1. La dirección general con competencias en materia de calidad en los servicios sociales resolverá los procedimientos para la certificación de centros propios y del sector público de la Generalitat, centros sin ánimo de lucro, entidades locales y otros que de manera extraordinaria lo soliciten.

2. El procedimiento, de oficio o a petición de parte, constará de un informe del centro respecto al proceso de implantación de las medidas adoptadas para la acreditación de la calidad. En dicho informe constarán las personas responsables en materia de calidad, las medidas adoptadas y la realización de una auditoría interna.

3. La unidad administrativa encargada de la vigilancia de la calidad en el Sistema abrirá el correspondiente expediente, clasificará la información y realizará la auditoría externa del centro o servicio, una vez contrastada y estudiada la petición. De los resultados de la comprobación de la calidad, elevará propuesta para la certificación de la calidad por el órgano al que se le haya asignado dicha función.

4. Mediante resolución de la conselleria con competencia en materia de servicios sociales, se determinarán los requisitos y condiciones a que deba someterse la evaluación de calidad de los centros y servicios de los servicios sociales dependientes de entes públicos.

5. La tramitación, metodología para la acreditación y plazo para resolver el procedimiento para la obtención de la certificación administrativa de calidad se establecerán reglamentariamente por la Conselleria competente en materia de servicios sociales.

## CAPÍTULO V

### Registro de certificación e información pública

*Artículo 22. Asiento registral de la certificación de calidad*

Las entidades titulares de centros deberán informar de las certificaciones obtenidas y de la caducidad de las mismas a efectos de su asiento registral, tal y como se indica en el Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del SPVSS.

*Artículo 23. Empresas y personas profesionales expertas en evaluación en calidad y su registro autónomo*

1. Por el presente decreto, se crea la estructura y regula el contenido y funcionamiento del Registro Autónomo de Entidades y Profesionales que realicen certificaciones en Calidad de Centros y Servicios Sociales en la Comunitat Valenciana.

2. El registro será interoperable con otros sistemas de información como los registros análogos de otras comunidades autónomas o de cualquier estado miembro de la UE.

3. El registro tiene carácter público e informativo, pudiendo acceder a sus asientos cualquier persona física o jurídica o entidad pública o privada, de conformidad con la normativa aplicable.

4. El registro dependerá de la dirección general con competencias en materia de calidad en servicios sociales, a la que corresponderá su gestión.

5. El registro contendrá la información de las personas jurídicas o físicas especializadas que proporcionen información concreta sobre la calidad de los centros, servicios y programas de servicios sociales, mediante la realización de una evaluación externa basada en pruebas de auditoría generalmente aceptadas.



6. Perquè les empreses i les persones professionals avaluadores de la qualitat siguen inscrites com a tals en el registre hauran de sol·licitar-n'hi la inscripció, tot aportant un informe-memòria on es farà constar:

a) L'objecte social específic per a la realització d'activitats d'avaluació i control de qualitat, amb aquesta o una altra denominació equivalent.

b) Experiència en gestió de serveis socials i en sistemes i auditoria de qualitat.

c) Reconeixement de l'ENAC, si fa el cas.

d) Personal especialitzat en avaluació de qualitat en centres i serveis d'acció social, de què dispose l'entitat.

e) Certificacions de qualitat realitzades en serveis i centres socials en els dos últims anys.

7. Les entitats i professionals avaluadors de la qualitat dels centres de serveis socials hauran de poder acreditar la seua imparcialitat, financeres o de qualsevol altre tipus, amb les entitats auditades.

8. Les persones o entitats especialitzades sol·licitaran la corresponent inscripció administrativa. Correspondrà a la Sotssecretaria de la conselleria amb competència en la matèria dictar la resolució d'inscripció, prèvia proposta de la direcció general amb competències en matèria de qualitat en els serveis socials. Es resoldrà en el termini màxim de tres mesos a comptar des de la presentació de la sol·licitud. Transcorregut aquest termini sense que es produïska la notificació a la persona o entitat interessada de la resolució expressa, s'entendrà estimada la sol·licitud d'inscripció.

9. La inscripció en el registre determinarà els àmbits en què l'entitat o persona professional pot exercir la funció de certificació i tindrà una durada màxima de tres anys prorrogables, revisable una vegada passat aquest període. S'atorgarà condicionada, en tots els casos, al compliment dels requisits d'inscripció.

#### *Article 24. Implantació de sistemes d'avaluació de la qualitat*

1. A mesura que es desenvolupen i actualitzen els marcs reguladors dels centres i serveis socials es determinaran normativament les àrees crítiques, els indicadors i els estàndards per a l'avaluació de la qualitat, a l'efecte del seu control i verificació per part de les entitats avaluadores de qualitat.

2. Segons es determine, l'avaluació periòdica de qualitat s'anirà convertint en obligatòria en tot el Sistema per a aquelles entitats que col·laboren en la gestió de les prestacions socials d'acord amb el desenvolupament de la disposició transitòria única del present decret.

### DISPOSICIONS ADDICIONALS

#### *Primera. Adequació de centres i serveis*

Les actuacions que es realitzen en matèria de control i certificació de la qualitat en el SPVSS s'adequaran a les disposicions, requisits i protocols, establits en la regulació de tipus de centres i serveis que determine la normativa.

#### *Segona. Incorporació del personal auditor*

La incorporació del personal auditor es realitzarà progressivament, havent de complir la ràtio establida en l'article 18, en el termini màxim de 4 anys des de l'entrada en vigor del present decret. Això comportarà la dotació a meitat de període de 14 persones professionals auditors, arribant a un total de 28 després dels citats 4 anys.

Aquesta incorporació s'haurà de distribuir en les tres províncies en funció de la quantitat de població de cadascuna.

#### *Tercera. Implantació del sistema d'informació de serveis socials*

El sistema d'informació de serveis socials s'implementarà en correspondència amb el desenvolupament de la història social única i la seua aplicació o aplicacions tècniques.

#### *Quarta. Reconeixement de certificacions*

Les certificacions de qualitat obtingudes de manera prèvia a aquest decret quedaran convalidades a l'efecte dels requisits establits per aquest.

6. Para que las empresas y las personas profesionales evaluadoras de la calidad sean inscritas como tales en el registro deberán solicitar su inscripción en el mismo aportando un informe-memoria en donde se hará constar:

a) El objeto social específico para la realización de actividades de evaluación y control de calidad, con esta u otra denominación equivalente.

b) Experiencia en gestión de servicios sociales y en sistemas y auditoría de calidad.

c) Reconocimiento de la ENAC, en su caso.

d) Personal especializado en evaluación de calidad en centros y servicios de acción social, de que disponga la entidad.

e) Certificaciones de calidad realizadas en servicios y centros sociales en los dos últimos años.

7. Las entidades y profesionales evaluadores de la calidad de los centros de servicios sociales deberán poder acreditar su imparcialidad, financieras o de cualquier otro tipo, con las entidades auditadas.

8. Las personas o entidades especializadas solicitarán la correspondiente inscripción administrativa. Corresponderá a la Subsecretaría de la conselleria con competencia en la materia dictar la resolución de inscripción, previa propuesta de la dirección general con competencias en materia de calidad en los servicios sociales. Se resolverá en el plazo máximo de tres meses a contar desde la presentación de la solicitud. Transcurrido dicho plazo sin que se produzca la notificación a la persona o entidad interesada de la resolución expresa, se entenderá estimada la solicitud de inscripción.

9. La inscripción en el registro determinará los ámbitos en que la entidad o persona profesional puede ejercer la función de certificación y tendrá una duración máxima de tres años prorrogables, revisable una vez pasado este periodo. Se otorgará condicionada, en todos los casos, al cumplimiento de los requisitos de inscripción.

#### *Artículo 24. Implantación de sistemas de evaluación de la calidad*

1. Conforme se desarrollen y actualicen los marcos reguladores de los centros y servicios sociales se determinarán normativamente las áreas críticas, los indicadores y los estándares para la evaluación de la calidad, a los efectos de su control y verificación por parte de las entidades evaluadoras de calidad.

2. Conforme se determine, la evaluación periódica de calidad se irá convirtiendo en obligatoria en todo el Sistema para aquellas entidades que colaboren en la gestión de las prestaciones sociales de acuerdo con el desarrollo de la disposición transitoria única del presente decreto.

### DISPOSICIONES ADICIONALES

#### *Primera. Adecuación de centros y servicios*

Las actuaciones que se realicen en materia de control y certificación de la calidad en el SPVSS se adecuarán a las disposiciones, requisitos y protocolos establecidas en la regulación de tipos de centros y servicios que determine la normativa.

#### *Segunda. Incorporación del personal auditor*

La incorporación del personal auditor se realizará progresivamente, debiendo cumplir la ratio establecida en el artículo 18, en el plazo máximo de 4 años desde la entrada en vigor del presente decreto. Ello conllevará la dotación a mitad de periodo de 14 personas profesionales auditoras llegando a un total de 28 tras los citados 4 años.

Esta incorporación se deberá distribuir en las tres provincias en función de la cantidad de población de cada una de ellas.

#### *Tercera. Implantación del sistema de información de servicios sociales*

El sistema de información de servicios sociales se implementará en correspondencia con el desarrollo de la historia social única y su aplicación o aplicaciones técnicas.

#### *Cuarta. Reconocimiento de certificaciones*

Las certificaciones de calidad obtenidas de manera previa a este Decreto quedarán convalidadas a efectos de los requisitos establecidos por el mismo.

## DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

### *Única. Centres autoritzats sense certificació de qualitat*

Els centres ja autoritzats que no disposen de certificació de qualitat hauran d'obtindre-la en el termini màxim de dos anys des de l'entrada en vigor d'aquest decret.

## DISPOSICIONS FINALS

*Primera. Modificació del Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques*

S'afeg un nou punt *f* a l'apartat 1 de l'article 42, Nivell addicional de protecció, del Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques, que queda redactat com segueix:

*f)* Per a les persones en situació de dependència per raó de diversitat funcional que hagen sol·licitat un servei de promoció consistent en «Suports personals, atenció i cures en habitatges tutelats supervisats o assimilats», la quantia a concedir serà, independentment del grau reconegut, l'establida per la normativa estatal per al grau III.

*Segona. Modificació del Decret 38/2020, de 20 de març, del Consell, de coordinació i finançament de l'atenció primària de serveis socials*

Es modifica el Decret 38/2020, de 20 de març, del Consell, de coordinació i finançament de l'atenció primària de serveis socials, en els termes següents:

Primer. En tot el text del decret on diga «Comissió d'intervenció social», haurà de dir «Comissió tècnica d'intervenció social».

Segon. Es modifica el punt 3 de l'article 39 en la seua redacció donada pel Decret 188/2021, de 26 de novembre, del Consell, en els termes següents:

*Article 39. Comissió tècnica de valoració i seguiment de prestacions econòmiques*

1. (...)  
2. (...)  
3. Les funcions de la Comissió tècnica de valoració i seguiment de prestacions econòmiques seran les següents:

*a)* Garantir el manteniment de criteris homogenis en la resolució de les ajudes.

*b)* Tindre coneixement d'aquelles prestacions econòmiques prescrites i concedides per tràmit d'urgència.

*c)* Proposar l'aprovació o denegació, en aquest últim cas de manera motivada, de l'ajuda sol·licitada en funció de la proposta tècnica de la persona professional.

*d)* Elevar a l'òrgan competent la proposta tècnica perquè dicte la resolució corresponent.

*e)* Requerir al tècnic instructor de l'expedient ampliació de l'informe proposta, si és el cas.

*f)* Assessorar l'equip de professionals de la zona bàsica i resoldre els dubtes i les incidències que s'elevan a la Comissió.

*g)* Altres funcions que expressament li atribuïsquen per normativa

4. (...)  
Tercer. Es modifiquen els apartats 2 i 3 de l'article 40, en els termes següents:

*Article 40. Comissió d'intervenció social*

1. (...)

2. La Comissió tècnica d'intervenció social de caràcter zonal estarà determinada per l'entitat o les entitats locals integrants de la zona bàsica de serveis socials, si bé, com a mínim, haurà de seguir la distribució següent:

*a)* (...)

*b)* (...)

## DISPOSICIÓN TRANSITORIA

### *Única. Centros autorizados sin certificación de calidad*

Los centros ya autorizados que no dispongan de certificación de calidad deberán obtenerla en el plazo máximo de dos años desde la entrada en vigor de este decreto.

## DISPOSICIONES FINALES

*Primera. Modificación del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas*

Se añade un nuevo punto *f* al apartado 1 del artículo 42, Nivel adicional de protección, del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, que queda redactado como sigue:

*f)* Para las personas en situación de dependencia por razón de diversidad funcional que hayan solicitado un servicio de promoción consistente en «Apoyos personales, atención y cuidados en Viviendas Tuteladas supervisadas o asimiladas», la cuantía a conceder será, independientemente del grado reconocido, la establecida por la normativa estatal para el grado III

*Segunda. Modificación del Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales*

Se modifica el Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales, en los siguientes términos:

Primero. En todo el texto del decreto donde diga «comisión de intervención social», tendrá que decir «comisión técnica de intervención social».

Segundo. Se modifica el punto 3 del artículo 39 en su redacción dada por el Decreto 188/2021, de 26 de noviembre, del Consell, en los siguientes términos:

*Artículo 39. Comisión técnica de valoración y seguimiento de prestaciones económicas*

1. (...)

2. (...)

3. Las funciones de la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento de prestaciones económicas serán las siguientes:

*a)* Garantizar el mantenimiento de criterios homogéneos en la resolución de las ayudas.

*b)* Tener conocimiento de aquellas prestaciones económicas prescrites y concedidas por trámite de urgencia.

*c)* Proponer la aprobación o denegación, en este último caso de manera motivada, de la ayuda solicitada en función de la propuesta técnica de la persona profesional.

*d)* Elevar al órgano competente la propuesta técnica para que dicte la resolución correspondiente.

*e)* Requerir al técnico instructor del expediente ampliación del informe propuesta, si es el caso.

*f)* Asesorar el equipo de profesionales de la zona básica y resolver las dudas y las incidencias que se elevan a la Comisión.

*g)* Otras funciones que expresamente le atribuyan por normativa

4. (...)

Tercero. Se modifican los apartados 2 y 3 del artículo 40, en los siguientes términos:

*Artículo 40. Comisión de intervención social*

1. (...)

2. La Comisión Técnica de Intervención Social de carácter zonal estará determinada por la entidad o las entidades locales integrantes de la zona básica de servicios sociales, si bien, como mínimo, tendrá que seguir la siguiente distribución:

*a)* (...)

*b)* (...)



c) Vocalies: exercides, com a mínim, per dues persones professionals de l'equip de professionals de la zona bàsica que facen prescripcions tècniques. A més, hauran de ser convocades les persones professionals de referència assignades al cas o casos que s'hi vagen a tractar. Així mateix, també podran ser convocats les persones professionals de l'àrea específica i, si és el cas, del departament.

3. Les funcions de la Comissió tècnica d'intervenció social seran:

- a) (...)
- b) (...)
- c) (...)
- d) (...)

e) Estudiar i dirimir la derivació a l'Atenció Primària Específica o a l'Atenció Secundària, en aquells casos sol·licitats per la persona professional de referència o que estiguen regulats per la normativa.

- f) (...)
- g) (...)
- h) (...)

4. (...)

Quart. Es modifica l'apartat 3 de l'article 41, en els termes següents:

*Article 41. Comissió tècnica organitzativa*

- 1. (...)
- 2. (...)

3. Són funcions de la Comissió tècnica organitzativa:

- a) (...)
- b) (...)
- c) (...)
- d) (...)
- e) (...)
- f) (...)

g) Unificar criteris d'intervenció social i de prestacions econòmiques.

4. (...)

*Tercera. Desenvolupament normatiu*

Es faculta la persona titular de la conselleria amb competències en matèria de serveis socials per a dictar quantes disposicions siguuen necessàries per al desenvolupament d'aquest decret.

*Quarta. Entrada en vigor*

Aquest decret entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Castelló de la Plana, 3 de març de 2023

El president de la Generalitat,  
XIMO PUIG I FERRER

La vicepresidenta del Consell  
i consellera d'Igualtat i Polítiques Inclusives,  
AITANA MAS I MAS

ANNEX I

*Llistat de dimensions i indicadors  
sobre aspectes organitzatius i sistèmics*

Les dimensions i els indicadors següents, referits a la qualitat i al sistema d'informació, seran presos com a referència per al desenvolupament d'instruments d'avaluació de la qualitat en el SPVSS. Aquesta relació no s'esgota amb aquestes indicacions ni necessàriament serà d'ús preceptiu íntegrament, ja que els instruments que es desenvolupen hauran d'estar d'acord amb la normativa que es desenvolupe en matèria de tipologia de centres, serveis i programes. Així mateix, per al seu ús s'haurà d'equilibrar el volum amb l'oportunitat de cadascun en funció de l'objecte a avaluar. Aquests instruments es desenvoluparan amb la participació de mesos tècniques, i es recolliran en resolucions de la conselleria amb competències en matèria de serveis socials, o instruccions per part de la direcció general amb competències en matèria de qualitat en serveis socials.

c) Vocalías: ejercidas, como mínimo, por dos personas profesionales del equipo de profesionales de la zona básica que hagan prescripciones técnicas. Además, tendrán que ser convocadas las personas profesionales de referencia asignadas al caso o casos que se vayan a tratar. Así mismo, también podrán ser convocados las personas profesionales del área específica y, si es el caso, del departamento.

3. Las funciones de la Comisión Técnica de Intervención social serán:

- a) (...)
- b) (...)
- c) (...)
- d) (...)

e) Estudiar y dirimir la derivación a la Atención Primaria Específica o a la Atención Secundaria, en aquellos casos solicitados por la persona profesional de referencia o que estén regulados por la normativa.

- f) (...)
- g) (...)
- h) (...)

4. (...)

Cuarto. Se modifica el apartado 3 del artículo 41, en los siguientes términos:

*Artículo 41. Comisión técnica organitzativa*

- 1. (...)
- 2. (...)

3. Son funciones de la Comisión Técnica Organizativa:

- a) (...)
- b) (...)
- c) (...)
- d) (...)
- e) (...)
- f) (...)

g) Unificar criterios de intervención social y de prestaciones económicas.

4. (...)

*Tercera. Desarrollo normativo*

Se faculta a la persona titular de la conselleria con competencias en materia de servicios sociales para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo de este decreto.

*Cuarta. Entrada en vigor*

Este decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Castelló de la Plana, 3 de marzo de 2023

El president de la Generalitat,  
XIMO PUIG I FERRER

La vicepresidenta  
y consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas,  
AITANA MAS I MAS

ANEXO I

*Listado de dimensiones e indicadores  
sobre aspectos organizativos y sistémicos*

Las siguientes dimensiones e indicadores referidos a la calidad y al sistema de información serán tomados como referencia para el desarrollo de instrumentos de evaluación de la calidad en el SPVSS. Esta relación no se agota con estas indicaciones ni necesariamente será de uso preceptivo en su totalidad, ya que los instrumentos que se desarrollen deberán estar en consonancia con la normativa que se desarrolle en materia de tipología de centros, servicios y programas. Así mismo para su uso se deberá equilibrar el volumen con la oportunidad de cada uno de ellos en función del objeto a evaluar. Estos instrumentos se desarrollarán con la participación de mesas técnicas y se recogerán en resoluciones de la conselleria con competencias en materia de servicios sociales o instrucciones por parte de la dirección general con competencias en materia de calidad en servicios sociales.





DIMENSIÓ	INDICADORS
Context i diagnòstic	Estructura sociodemogràfica del conjunt de la població.
	Estructura sociodemogràfica de la població diana o objecte del centre, servei, programa o prestació
	Índex d'envelliment
	Taxa de dependència
	Taxa de risc de pobresa o exclusió social (AROPE)
	Taxa ocupació
	Taxa atur
	Taxa pare llarga duració
	Taxa de joves que no treballen ni estudien
	Nombre de dones víctimes de violència
	Població en situació de risc o exclusió
	Qualsevol altre que es considere pertinent

DIMENSIÓ	INDICADORS
Cobertura i necessitats	Nombre de sol·licituds i resolucions
	Taxa de sol·licituds i resolucions sobre la població total
	Taxa de sol·licituds i resolucions sobre la població diana
	Nombre de persones usuàries
	Nombre de professionals
	Nombre d'atencions
	Nombre de places
	Taxa de cobertura dels centres, serveis, programes o prestacions sobre la població objecte
	Taxa de cobertura de l'oferta de places o atencions sobre la població diana o objecte
	Mitjana de temps que dura la prestació
	Utilització de les prestacions en temps de permanència
	Intensitat en l'ús del centre, servei o programa
	Variació anual dels serveis i prestacions
	Distribució de l'oferta segons titularitat dels serveis
	Classificació de les causes de finalització de prestacions /serveis
Qualsevol altre que es considere pertinent	

DIMENSIÓ	INDICADORS
Eficàcia i eficiència	Nombre de sol·licituds en llista d'espera
	Nombre de resolucions estimatòries sobre el total de sol·licituds
	Temps mitjà de tramitació
	Temps transcorregut entre la sol·licitud i la resolució
	Import mitjà mensual de prestacions econòmiques
	Cost mitjà de la plaça o atenció en centres, serveis o programes
	Despesa corrent del centre, servei o programa per habitant
	Despesa corrent del centre, servei o programa per persona usuària
	Despesa de capital per habitant
	Despesa de capital per persona usuària
	Despesa total per Producte Interior Brut (PIB)
	Despesa total per habitant
	Percentatge d'autofinançament del centre, servei, programa o prestació per taxes
	Percentatge d'aportació econòmica de les persones usuàries al cost del centre, servei, programa o prestació
	Índex d'ocupació de les places disponibles
	Ràtio de nombre de places sol·licitades en relació al nombre de places oferides
	Ràtio de persones ateses per persona professional
	Ràtio de persones professionals per població total o població objecte
	Salari mitjà brut per categoria de les persones professionals
	Període mitjà de pagament a les entitats
Període mitjà de pagament de prestacions a les persones físiques	
Qualsevol altre que es considere pertinent	

DIMENSIÓN	INDICADORES
Contexto y diagnóstico	Estructura sociodemográfica del conjunto de la población.
	Estructura sociodemográfica de la población diana u objeto del centro, servicio, programa o prestación
	Índice de envejecimiento
	Tasa de dependencia
	Tasa de riesgo de pobreza o exclusión social (AROPE)
	Tasa ocupación
	Tasa paro
	Tasa paro larga duración
	Tasa de jóvenes que no trabajan ni estudian
	Número de mujeres víctimas de violencia
	Población en situación de riesgo o exclusión
	Cualquier otro que se considere pertinente

DIMENSIÓN	INDICADORES
Cobertura y necesidades	Número de solicitudes y resoluciones
	Tasa de solicitudes y resoluciones sobre la población total
	Tasa de solicitudes y resoluciones sobre la población diana
	Número de personas usuarias
	Número de profesionales
	Número de atenciones
	Número de plazas
	Tasa de cobertura de los centros, servicios, programas o prestaciones sobre la población objeto
	Tasa de cobertura de la oferta de plazas o atenciones sobre la población diana u objeto
	Media de tiempo que dura la prestación
	Utilización de las prestaciones en tiempos de permanencia
	Intensidad en el uso del centro, servicio o programa
	Variación anual de los servicios y prestaciones
	Distribución de la oferta según titularidad de los servicios
	Clasificación de las causas de finalización de prestaciones /servicios
Cualquier otro que se considere pertinente	

DIMENSIÓN	INDICADORES
Eficacia y eficiencia	Número de solicitudes en lista de espera
	Número de resoluciones estimatorias sobre el total de solicitudes
	Tiempo mediano de tramitación
	Tiempo transcurrido entre la solicitud y la resolución
	Importe mediano mensual de prestaciones económicas
	Coste mediano de la plaza o atención en centros, servicios o programas
	Gasto corriente del centro, servicio o programa por habitante
	Gasto corriente del centro, servicio o programa por persona usuaria
	Gasto de capital por habitante
	Gasto de capital por persona usuaria
	Gasto total por Producto Interior Bruto (PIB)
	Gasto total por habitante
	Porcentaje de autofinanciación del centro, servicio, programa o prestación por tasas
	Porcentaje de aportación económica de las personas usuarias al coste del centro, servicio, programa o prestación
	Índice de ocupación de las plazas disponibles
	Ratio de número de plazas solicitadas en relación al número de plazas ofrecidas
	Ratio de personas atendidas por persona profesional
	Ratio de personas profesionales por población total o población objeto
	Salario mediano bruto por categoría de las personas profesionales
	Periodo medio de pago a las entidades
Periodo medio de pago de prestaciones a las personas físicas	
Cualquier otro que se considere pertinente	

**ANNEX II**

*Llistat de dimensions i indicadors  
sobre percepció de la qualitat i bones pràctiques*

Les següents dimensions i indicadors referits a la qualitat i al sistema d'informació seran presos com a referència per al desenvolupament d'instruments d'avaluació de la qualitat en el SPVSS. Aquesta relació no s'esgota amb aquestes indicacions ni necessàriament serà d'ús preceptiu íntegrament, ja que els instruments que es desenvolupen hauran d'estar d'acord amb la normativa que es desenvolupe en matèria de tipologia de centres, serveis i programes. Així mateix, per al seu ús s'haurà d'equilibrar el volum amb l'oportunitat de cadascun d'ells en funció de l'objecte a avaluar. Aquests instruments es desenvoluparan amb la participació de meses tècniques i es recolliran en resolucions de la conselleria amb competències en matèria de serveis socials, o instruccions per part de la direcció general amb competències en matèria de qualitat en serveis socials.

DIMENSIÓ	TEMÀTICA	INDICADORS (escala de valors entre 0 i 10)
Valoració per part de les persones usuàries i familiars	Accés als tràmits i la informació	Senzilla en la trobada i accés a la informació
		Senzilla en els mitjans telemàtics i/o presencials
		Senzilla en els tràmits i documentació a emplenar
		Senzilla en conèixer els requisits i condicions per a rebre i mantindre el servei
		Comprensió de la redacció i l'idioma
	Processos de sol·licitud i resolució i prestació per part del centre, servei o programa	Valoració del temps d'espera durant la tramitació, en general
		Valoració del temps d'espera per a obtenir una cita o ser atesa
		Valoració del temps d'atenció suficient a les cites, reunions o atencions
		Valoració sobre els canvis patits durant el procés
	Centre o espai on es presta el servei o es gestiona el programa	Proximitat i accessibilitat de l'espai respecte al domicili habitual
		Integració del centre o espai en la comunitat local
		Sensació d'amabilitat dels espais
		Valoració de l'estat de les instal·lacions i neteja
		Satisfacció amb la convivència
		Valoració de la grandària del centre i el volum d'atencions i/o persones usuàries
	Atenció a les queixes i suggeriments i participació en les decisions	Senzilla en l'hora d'interposar una queixa, reclamació o suggeriment
		Atenció final a les queixes, les reclamacions o els suggeriments
		Consulta i participació en la definició de necessitats i presa de decisions
	Relació amb les persones professionals de la gestió o prestació	Tractament amb dignitat, respecte i no discriminacions pel personal professional
		Existència de situacions de qualsevol tipus de violència exercida pel personal professional
		Coneixement de les persones usuàries i les seues situacions concretes per part del personal professional
		Comunicació, atenció i acompanyament emocional per part del personal professional
		Confiança de la persona usuària en el personal professional
	Satisfacció de les necessitats amb el servei, programa o centre.	Competència i formació adequada del personal professional
		Satisfacció global de les necessitats i expectatives amb el centre, servei o programa
		Comparació entre el model ideal de centre, servei o programa, amb el que es rep realment
		Millora de la qualitat de vida
		Nivell de consecució dels objectius del Pla d'actuació individualitzat
		Qualsevol altre que es considere pertinent

**ANEXO II**

*Listado de dimensiones e indicadores  
sobre percepción de la calidad y buenas prácticas*

Las siguientes dimensiones e indicadores referidos a la calidad y al sistema de información serán tomados como referencia para el desarrollo de instrumentos de evaluación de la calidad en el SPVSS. Esta relación no se agota con estas indicaciones ni necesariamente será de uso preceptivo en su totalidad, ya que los instrumentos que se desarrollen deberán estar en consonancia con la normativa que se desarrolle en materia de tipologia de centros, servicios y programas. Así mismo, para su uso se deberá equilibrar el volumen con la oportunidad de cada uno de ellos en función del objeto a evaluar. Estos instrumentos se desarrollarán con la participación de mesas técnicas y se recogerán en resoluciones de la conselleria con competencias en materia de servicios sociales o instrucciones por parte de la dirección general con competencias en materia de calidad en servicios sociales.

DIMENSIÓN	TEMÁTICA	INDICADORES (escala de valores entre 0 y 10)
Valoración por parte de las personas usuarias y familiares	Acceso a los trámites y la información	Senillez en el encuentro y acceso a la información
		Senillez en los medios telemáticos y/o presenciales
		Senillez en los trámites y documentación a cumplimentar
		Senillez al conocer los requisitos y condiciones para recibir y mantener el servicio
		Comprensión de la redacción y el idioma
	Procesos de solicitud y resolución y prestación por parte del centro, servicio o programa	Valoración del tiempo de espera durante la tramitación, en general
		Valoración del tiempo de espera para obtener una cita o ser atendido/a
		Valoración del tiempo de atención suficiente a las citas, reuniones o atenciones
		Valoración sobre los cambios sufridos durante el proceso
	Centro o espacio donde se presta el servicio o se gestiona el programa	Proximidad y accesibilidad del espacio respecto al domicilio habitual
		Integración del centro o espacio en la comunidad local
		Sensación de amabilidad de los espacios
		Valoración del estado de las instalaciones y limpieza
		Satisfacción con la convivencia
		Valoración del tamaño del centro y el volumen de atenciones y/o personas usuarias
	Atención a las quejas y sugerencias y participación en las decisiones	Valoración del volumen de atenciones y/o personas usuarias y el volumen de personas profesionales
		Senillez en la hora de interponer una queja, reclamación o sugerencia
		Atención final a las quejas, reclamaciones o sugerencias
	Relación con las personas profesionales de la gestión o prestación	Consulta y participación en la definición de necesidades y toma de decisiones
		Tratamiento con dignidad, respeto y no discriminaciones por el personal profesional
		Existencia de situaciones de cualquier tipo de violencia ejercida por el personal profesional
		Conocimiento de las personas usuarias y sus situaciones concretas por parte del personal profesional
		Comunicación, atención y acompañamiento emocional por parte del personal profesional
	Satisfacción de las necesidades con el servicio, programa o centro.	Confianza de la persona usuaria en el personal profesional
		Competencia y formación adecuada del personal profesional
		Satisfacción global de las necesidades y expectativas con el centro, servicio o programa
		Comparación entre el modelo ideal de centro, servicio o programa con el que se recibe realmente
		Mejora de la calidad de vida
		Nivel de consecución de los objetivos del Plan de Actuación Individualizado
		Cualquier otro que se considere pertinente



DIMENSIO	TEMÀTICA	INDICADORS (escala de valors entre 0 i 10)
Valoració per part de les persones professionals	Treball i funcions realitzades per les persones professionals	Adequació de la jornada laboral normal
		Valoració del salari rebut pel treball desenvolupat
		Precarietat i/o temporalitat del lloc de treball
		Adequació dels cursos i jornades de formació
		Sobrequalificació o infraqualificació respecte a les funcions del lloc de treball
		Existència d'incidents en el centre, servei o programa
		Constància escrita i claredat de la descripció de les funcions i tasques vinculades al lloc de treball
		Constància escrita i claredat de les pautes i protocols
		Exercici corresponsable dels drets de la vida familiar, laboral i personal
		Implementació de les mesures i plans d'igualtat
		Relació amb les persones usuàries i familiars
	Existència de situacions de qualsevol tipus de violència exercides per persones usuàries i/o familiars	
	Confiança que creu que tenen les persones usuàries i/o familiars en el personal professional	
	Comunicació, atenció i acompanyament emocional per part del personal professional	
	Relació amb la resta de persones professionals i gerents	Relació i confiança amb la resta de companys professionals
		Valoració de l'ambient de treball entre el personal professional un dia normal
		Valoració del grau de coordinació
		Relació i confiança amb les persones directores i gerents del centre, servei o programa on es desenvolupa el treball
		Valoració i mateix reconeixement de les funcions i llocs de treball de les diferents persones professionals
	Relació amb les diferents administracions	Relació i confiança amb l'administració de referència
		Valoració del grau de coordinació
		Valoració del grau de coordinació tecnològica i informàtica
	Centre o espai on es presta el servei o es gestiona el programa	Proximitat i accessibilitat de l'espai respecte al domicili habitual
		Integració del centre o espai en la comunitat local
		Sensació d'amabilitat dels espais
		Valoració de l'estat de les instal·lacions i neteja
		Satisfacció amb la convivència
		Valoració de la grandària del centre i el volum d'atencions i/o persones usuàries
		Valoració del volum d'atencions i/o persones usuàries i el volum de persones professionals
	Atenció a les queixes i suggeriments i participació en les decisions	Senzilla en l'hora d'interposar una queixa, reclamació o suggeriment
		Atenció final a les queixes, les reclamacions o els suggeriments
		Consulta i participació en la definició de necessitats i presa de decisions
		Valoració professional sobre solucions o acords aportats arrel de queixes i suggeriments

DIMENSIÓN	TEMÁTICA	INDICADORES (escala de valores entre 0 y 10)
Valoración por parte de las personas profesionales	Trabajo y funciones realizadas por las personas profesionales	Adequación de la jornada laboral normal
		Valoración del salario recibido por el trabajo desarrollado
		Precariedad y/o temporalidad del puesto de trabajo
		Adequación de los cursos y jornadas de formación
		Sobrecualificación o infracualificación respecto a las funciones del puesto de trabajo
		Existencia de incidentes en el centro, servicio o programa
		Constancia escrita y claridad de la descripción de las funciones y tareas vinculadas al puesto de trabajo
		Constancia escrita y claridad de las pautas y protocolos
		Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida familiar, laboral y personal
		Implementación de las medidas y planes de igualdad
		Relación con las personas usuarias y familiares
	Existencia de situaciones de cualquier tipo de violencia ejercidas por personas usuarias y/o familiares	
	Confianza que cree que tienen las personas usuarias y/o familiares en el personal profesional	
	Comunicación, atención y acompañamiento emocional por parte del personal profesional	
	Relación con el resto de personas profesionales y gerentes	Relación y confianza con el resto de personas profesionales compañeras
		Valoración del ambiente de trabajo entre el personal profesional un día normal
		Valoración del grado de coordinación
		Relación y confianza con las personas directoras y gerentes del centro, servicio o programa donde se desarrolla el trabajo
		Valoración y mismo reconocimiento de las funciones y puestos de trabajo de las diferentes personas profesionales
	Relación con las diferentes Administraciones	Relación y confianza con la Administración de referencia
		Valoración del grado de coordinación
		Valoración del grado de coordinación tecnológica e informática
	Centro o espacio donde se presta el servicio o se gestiona el programa	Proximidad y accesibilidad del espacio respecto al domicilio habitual
		Integración del centro o espacio en la comunidad local
		Sensación de amabilidad de los espacios
		Valoración del estado de las instalaciones y limpieza
		Satisfacción con la convivencia
		Valoración del tamaño del centro y el volumen de atenciones y/o personas usuarias
		Valoración del volumen de atenciones y/o personas usuarias y el volumen de personas profesionales
	Atención a las quejas y sugerencias y participación en las decisiones	Sencillez en la hora de interponer una queja, reclamación o sugerencia
		Atención final a las quejas, reclamaciones o sugerencias
		Consulta y participación en la definición de necesidades y toma de decisiones
		Valoración profesional sobre soluciones o acuerdos aportados raíz de quejas y sugerencias



Satisfacció de les necessitats amb el servei, programa o centre.	Satisfacció de les necessitats i expectatives de les persones usuàries i/o familiars mitjançant el centre, servei o programa prestat
	Comparació entre el model ideal de centre, servei o programa, amb el que s'ofereix realment
	Satisfacció amb el treball personal que es desenvolupa
	Millora de la qualitat de vida
Qualsevol altre que es considere pertinent	

Satisfacción de las necesidades con el servicio, programa o centro.	Satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas usuarias y/o familiares mediante el centro, servicio o programa prestado
	Comparación entre el modelo ideal de centro, servicio o programa con el que se ofrece realmente
	Satisfacción con el trabajo personal que se desarrolla
	Mejora de la calidad de vida
Cualquier otro que se considere pertinente	