

Proyecto de Decreto..../2022,de...,de.....,del Consell,por el que se regula la Calidad del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

ÍNDICE

PREÁMBULO

TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES

- Art. 1. Objeto
- Art. 2. Ámbito de aplicación
- Art. 3. Definiciones
- Art. 4. Principios
- Art. 5. Características que enmarcan el sistema de calidad de Servicios Sociales Valencianos
- Art. 6. Mapificación

TÍTULO I. IMPLANTACIÓN DE LA CALIDAD EN SERVICIOS SOCIALES

Capítulo I. Evaluación de la calidad

- Art. 7. Sistema de Indicadores de calidad en el SPVSS
- Art. 8. Estructura del sistema de indicadores
- Art. 9. Dimensiones e indicadores
- Art. 10. Sistematización, transferencia y publicidad de los datos

Capítulo II. La calidad en los modelos de gestión

- Art. 11. Centros y servicios propios
- Art. 12. Contratos
- Art. 13. Contrato programa. Calidad de los servicios: actuaciones de control y seguimiento
- Art. 14. Acción concertada. Calidad de los servicios: actuaciones de control y seguimiento
- Art. 15. Colaboración financiera en otras actuaciones
- Art. 16. Centros y servicios autorizados

TÍTULO II. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- Art. 17. Unidad Técnica Administrativa
- Art. 18. Funciones de la Unidad Técnica Administrativa
- Art. 19. Personal auditor
- Art. 20. Participación de las personas profesionales de servicios sociales

TÍTULO III. CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SPVSS

- Art. 21. Reconocimiento de certificaciones
- Art. 22. Procedimiento para la certificación administrativa de la calidad

TÍTULO IV. REGISTRO DE CERTIFICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA

- Art. 23. Asiento registral de la certificación de calidad
- Art. 24. Empresas y personas profesionales expertas en evaluación en calidad
- Art. 25. Implantación de sistemas de evaluación de la calidad

Disposición Adicional Primera. Adecuación de centros y servicios

Disposición Adicional Segunda. Incorporación del personal auditor

Disposición Adicional Tercera. Implantación del sistema de información de servicios sociales

Disposición Transitoria Única. Centros autorizados sin certificación de calidad
Disposición Final Primera. Desarrollo normativo
Disposición Final Segunda. Entrada en vigor

PREÁMBULO

El artículo 129 de la Constitución Española dispone que la Ley se 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.

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 de la Generalitat Valenciana, 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. 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 los 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.

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, 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 efectivos destinados a las funciones de inspección se ha visto ampliada disponiendo en la actualidad de 40 plazas, lo que supone una ratio de 1 inspector 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.

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 SPVSS 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 SPVSS propias de la atención secundaria, se han creado las figuras profesionales para la supervisión de los departamentos, encargada 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 organizativa capacitada para la vigilancia de los requisitos exigidos en materia de certificaciones 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 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 lograr 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, estructurados en una unidad administrativa que realice las programaciones anuales pertinentes en la revisión de las certificaciones de calidad del SPVSS.

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 SPVSS.

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 SPVSS 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.

El Decreto consta de un Título Preliminar, en el que se desarrollan las disposiciones generales respecto al objeto, definiciones, ámbito de aplicación, principios y criterios, y cuatro Títulos.

En el Título I 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 Título II se desarrolla la estructura organizativa que se precisa para lograr los fines previstos en el Decreto.

Y por último los Títulos III y IV 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 tres Disposiciones Adicionales, dedicadas a la adecuación de centros y servicios, la incorporación del personal auditor y la implantación del sistema de información de servicios sociales, respectivamente, y una Disposición Transitoria, referida a los centros autorizados sin certificación de calidad.

Por último, de las disposiciones finales, la Primera va dedicada al desarrollo normativo y La Disposición Final Segunda determina la entrada en vigor del Decreto.

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 este Decreto 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 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, respetando en igual medida la normativa propia sobre protección de datos de carácter personal.

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/oído el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, previa deliberación del Consell en la reunión de XX de XXXXX de 2022,

DECRETO

TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

1. El objeto de este decreto es regular los instrumentos generales que permitan la mejora de 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.
3. Las administraciones públicas valencianas promoverán la mejora de la calidad del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales 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 inclusivos de la Comunitat Valenciana.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Este decreto se aplicará a los servicios sociales valencianos, constituidos 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 citada.

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.
4. **Certificación en calidad:** Proceso de evaluación externa del cumplimiento de 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 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 éstos 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. 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 los individuos, 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. 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. Se debe garantizar 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. 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. Para garantizar una óptima calidad en las prestaciones, las personas profesionales contarán con la necesaria formación, experiencia, cualificación y especialización.
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 planificación 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 Comunidad Valenciana.
9. Descentralización, desconcentración, enfoque municipalista y de proximidad. Se prevalecerá 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 dispersión.
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 sectores relacionados con el Sistema, incluyendo el voluntariado social. La participación se realizará a través de las vías y mecanismos que establezcan la presente ley y su desarrollo reglamentario.
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

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. Para el tratamiento de los datos personales y la tramitación de los procedimientos se tendrán en cuenta la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa vigente.

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 continua. 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. Integración. Deberá basarse en el diseño de procesos integrales de atención fundamentados en las normas, valores y calificaciones existentes que se hará desde una perspectiva social considerando en ese diseño la accesibilidad universal y la perspectiva de género e igualdad.
6. Compromiso en los centros, servicios y programas. Los responsables deberán implicarse personalmente en el impulso de la calidad en cada uno de los recursos. Para un eficaz funcionamiento de las certificaciones de calidad se requiere la total implicación de cada uno de los agentes que lo conforman.
7. 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.
8. Enfoque basado en los datos para la toma de decisiones. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
9. 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.
10. 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.
11. Auditoría. La auditoría, interna y externa, para las certificaciones de calidad deben ser de carácter obligatorio para todos los centros, servicios y programas del SPVSS que dispongan de la preceptiva autorización de funcionamiento.

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 de manera territorial, por departamentos, áreas y zonas, sobre los centros con certificación de calidad.

TÍTULO I. IMPLANTACIÓN DE LA CALIDAD EN SERVICIOS SOCIALES

Capítulo I. 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 los posibles indicadores de impacto.

Artículo 8. Estructura del sistema de indicadores

1. El sistema de indicadores se adaptará al SPVSS en cuanto a la organización territorial y funcional y tendrá que resultar operativo y viable.
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, en la medida de los medios disponibles, variaciones anuales, así como las desagregaciones sociodemográficas más pertinentes.

Artículo. 9. Dimensiones e indicadores

La organización de las dimensiones responderá a aquello establecido en 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 y familiares.
 - b) Las personas profesionales.

3. Siempre que sea posible se establecerán valores que sirvan de base para lograr los umbrales mínimos de cumplimiento o máximos de referencia ninguno los cuales se considere conveniente avanzar, a fin de evaluar el impacto y transformación.

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 personas usuarias, aplicaciones informáticas para la gestión de los servicios, centros, programas, información de personas profesionales y todos los indicadores que se diseñen para cada sector, de forma que permita un tratamiento y rendición de la información homogénea y sistemática.

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.

5. Se establecerá la obligatoriedad de la rendición de datos de carácter periódico y que se regulará según el 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.

Capítulo II. 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 la materia.

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 deberán especificar en los correspondientes documentos y procesos administrativos para la contratación, 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 específica e individualizada de los recursos concertados.
3. Se informará de la entidad certificadora, la norma o procedimiento por la que se acredita y el plazo de vigencia del aseguramiento.
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.

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

1. La Generalitat Valenciana 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 éstas, 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, podrán solicitar la colaboración y asistencia técnica y financiera de los órganos de la Generalitat Valenciana con competencia en la revisión de las certificaciones de calidad de la red pública de prestaciones 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 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 y 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.

TÍTULO II. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Artículo 17. Unidad Técnica Administrativa

1. La Unidad Técnica Administrativa estará adscrita orgánicamente a la dirección general con competencias en materia de calidad de servicios sociales.
2. De acuerdo con el artículo 125.1 de la Ley 3/2019, tendrá como objetivos impulsar la formación, la evaluación y la normalización de la calidad en el sector de los servicios sociales valencianos, así como de la investigación científica, la innovación y el desarrollo tecnológico, siempre en colaboración y cooperación con aquellas instituciones y los entes que tengan como finalidad las actividades investigadoras, formativas, y de evaluación y gestión de la calidad.

Artículo 18. Funciones de la Unidad Técnica Administrativa

Serán funciones de la Unidad Técnica Administrativa las siguientes:

1. Impulsar la normalización de la calidad, así como impulsar y, si procede, elaborar estudios, propuestas y planes de actuación estratégicos y de calidad en el sector de los servicios sociales valencianos.
2. Impulsar la innovación y cooperación con aquellas instituciones y entidades que tengan como finalidad las actividades investigadoras, formativas, de evaluación y de gestión de la calidad en servicios sociales.
3. Establecer los estándares de calidad y fomentar su mejora en todas las actuaciones propias del SPVSS.
4. Transferir los resultados científicos y fomentar la calidad en todas las actuaciones propias del SPVSS, principalmente en cuanto a la determinación de las buenas prácticas y la certificación de la calidad.

Artículo 19. Personal auditor

1. La Generalitat, para desarrollar los procesos de certificación de la calidad en el SPVSS dispondrá con personal propio para apoyar y realizar auditorías de calidad.
2. El personal auditor realizará las siguientes funciones:
 - 2.1. Revisar las auditorías internas de calidad y realizar las auditorías externas de calidad de los centros, servicios y programas:
 - a) de titularidad propia.
 - b) de aquellos que la inspección solicite.
 - c) o de las administraciones locales o entidades que lo soliciten y sea estimado favorablemente.
 - 2.2. Colaborar en el diseño de las normas de calidad dentro del marco de las tipologías aprobadas en materia de servicios sociales.
 - 2.3. Coordinar sus actuaciones con el personal inspector y supervisor de departamento.
3. Para el desarrollo de las funciones asignadas en la mejora de la calidad del SPVSS se considera que la ratio adecuada de personal auditor por habitantes se deberá situar en 1/150.000-175.000.

Artículo 20. 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.

TÍTULO III. CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SPVSS

Artículo 21. 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 medidas para el aseguramiento de la calidad, tal y como está previsto en la regulación del SPVSS.
2. Podrá 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.

Artículo 22. Procedimiento para la certificación administrativa de la calidad

1. La Dirección General con competencias en materia de calidad en los servicios sociales podrá resolver procedimientos para la certificación de centros propios y del sector público de la Generalitat Valenciana, 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, se podrá elevar 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 podrán determinar 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.

TÍTULO IV. REGISTRO DE CERTIFICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA

Artículo 23. Asiento registral de la certificación de calidad

1. 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 artículo 10, del Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales.
2. El control de evaluación de calidad tendrá carácter trienal.

Artículo 24. Empresas y personas profesionales expertas en evaluación en calidad

1. Por el presente Decreto, se crea la estructura, contenido y funcionamiento del Registro Autonómico de Entidades y Profesionales que realicen certificaciones en Calidad de Centros y Servicios Sociales en la Comunitat Valenciana. Dicho registro será interoperable con todos los sistemas de información.

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.

El Registro dependerá de la Dirección General con competencias en materia de calidad en servicios sociales, a la que corresponderá su gestión.

2. 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, deberán inscribirse en el Registro que se establece en el apartado siguiente con el fin de garantizar el compromiso de información, atender los estándares de calidad contemplados y colaborar en las tareas de control de la calidad que se establezcan desde la conselleria competente en materia de servicios sociales.
3. Para que las empresas y las personas profesionales evaluadoras de la calidad sean inscritas como tales en el Registro deberán:
 - 3.1 Solicitar su inscripción en el Registro 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.
 - 3.2 Las entidades y profesionales evaluadores de la calidad de los centros de servicios sociales deberán poder acreditar su imparcialidad al no tener vinculaciones comerciales, financieras o de cualquier otro tipo con las entidades auditadas.
4. Las personas o entidades especializadas solicitarán la correspondiente inscripción administrativa. Corresponderá a la Subsecretaría de la consellería con competencia en la materia dictar la resolución 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.
5. La acreditación determinará los ámbitos en que la entidad puede ejercer la función de certificación y tendrá una duración máxima de tres años. Se otorgará condicionada, en todos los casos, al cumplimiento de los requisitos de acreditación.

Artículo 25. 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.

Disposición Adicional 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.

Disposición Adicional Segunda. Incorporación del personal auditor

La incorporación del personal auditor se realizará progresivamente, debiendo cumplir la ratio establecida en el artículo 19, en el plazo máximo de 4 años desde la entrada en vigor del presente decreto.

Disposición Adicional 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.

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.

Disposición Final Primera. 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.

Disposición Final Segunda. Entrada en vigor

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

ANEXO I. Listado de dimensiones e indicadores sobre aspectos organizativos y sistémicos

Las siguientes dimensiones e indicadores serán tomados como referencia para el desarrollo de instrumentos de evaluación de la calidad en los centros, servicios y programas del 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 equilibrar el volumen con la oportunidad de cada uno de ellos en función del objeto a evaluar.

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 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
	Variación anual de servicios y prestaciones
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, guardo 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 objete
	Salario mediano bruto por categoría de las personas profesionales
	Cualquier otro que se considere pertinente

ANEXO II. Listado de dimensiones e indicadores sobre percepción de la calidad y buenas prácticas

Las siguientes dimensiones e indicadores serán tomados como referencia para el desarrollo de instrumentos de evaluación de la calidad en los centros, servicios y programas del 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 equilibrar el volumen con la oportunidad de cada uno de ellos en función del objeto a evaluar.

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	Sencillez en el encuentro y acceso a la información
		Sencillez en los medios telemáticos y/o presenciales
		Sencillez en los trámites y documentación a cumplimentar
		Sencillez 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
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
	Relación con las personas profesionales de la gestión o prestación	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
		Confianza de la persona usuaria en el personal profesional
		Competencia y formación adecuada del personal profesional
	Satisfacción de las necesidades con el servicio, programa o centro.	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
	Cualquier otro que se considere pertinente	

DIMENSIÓN	TEMÁTICA	INDICADORES (escala de valores entre 0 y 10)
	Trabajo y funciones realizadas por las personas profesionales	Adecuación de la jornada laboral normal
		Valoración del salario recibido por el trabajo desarrollado
		Precariedad y/o temporalidad del puesto de trabajo
		Adecuación de los cursos y jornadas de formación

Valoración por parte de las personas profesionales		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
	Relación con las personas usuarias y familiares	Tratamiento con dignidad, respeto y no discriminaciones por personas usuarias y/o 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 los diferentes miembros del personal profesional
	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
	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	