

DICTAMEN AL PROYECTO DE DECRETO DEL CONSELL POR EL QUE SE REGULA LA CALIDAD EN EL SISTEMA PÚBLICO VALENCIANO DE SERVICIOS SOCIALES EN LA COMUNITAT VALENCIANA

De acuerdo con las competencias atribuidas al Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana por la Ley 1/2014, de 28 de febrero, y previa la tramitación correspondiente, el Pleno del Comité, en su sesión ordinaria celebrada el 10 de enero de 2023, emite el siguiente Dictamen.

I.- ANTECEDENTES

El día 20 de diciembre de 2022, tuvo entrada en la sede del CES-CV, escrito del Sotssecretari de Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, Daniel Mestre Cañón, por delegación de la vicepresidenta del Consell i consellera d'Igualtat i Polítiques Inclusives, Aitana Mas Mas, por el que se solicitaba la emisión del correspondiente dictamen preceptivo, al proyecto de decreto del Consell por el que se regula la calidad en el sistema público valenciano de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, a tenor de lo dispuesto en el artículo 4, punto 1, apartado a) de la Ley 1/2014, de 28 de febrero, de la Generalitat, del Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana y la Disposición Final Primera de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, el artículo 43 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, y de acuerdo con lo establecido en el Título III del Decreto 24/2009, de 13 de febrero del Consell, sobre la forma, estructura y el procedimiento de elaboración de los proyectos normativos de la Generalitat.

Además del texto del Proyecto de Decreto, se ha remitido a este organismo el expediente relativo al mismo, que incluye la siguiente documentación:

- 1.- Borrador del proyecto de decreto.
- 2.- Informe de Consulta pública previa.
- 3.- Resolución de inicio.
- 4.- Propuesta de Acuerdo del Consell de la declaración de urgencia.
- 5.- Certificado de Acuerdo del Consell de la declaración de urgencia.
- 6.- Informe sobre el trámite de información pública y audiencia Pública.



- 7.- Informe sobre el trámite de alegaciones a otras Consellerias.
- 8.- Acta de la Comisión delegada.
- 9.- Informe de la Dirección General de Función Pública.
- 10.- Informe de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- 11.- Informe de impacto de género.
- 12.- Informe de impacto en la infancia, adolescencia y familias.
- 13.- Informe de necesidad y oportunidad.
- 14.- Memoria económica.
- 15.- Memoria económica complementaria.
- 16 y 17.- Informe de la Dirección General de Presupuestos, solicitud de ampliación de memoria económica.
- 18.- Certificado de la Comisión mixta de cooperación entre la Generalitat y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias.
- 19.- Informe adicional de memoria económica.
- 20.- Informe de la Abogacía.
- 21.- Informe de la Dirección General de Presupuestos, favorable.
- 22.- Informe de adaptación Abogacía.
- 23.- Comunicación de la Dirección General del Instituto Valenciano de Formación, Investigación y Calidad de los Servicios Sociales sobre el informe de huella normativa de los grupos de interés.
- 23.- Informe de la Subsecretaría sobre el informe negativo de huella normativa de los grupos de interés sobre el proyecto de Decreto.

De manera inmediata, se dio traslado a la Comisión de Políticas de Protección Social del citado proyecto de Decreto con el fin de elaborar el borrador de Dictamen.

El día 22 de diciembre de 2022, se reunió la Comisión de Políticas de Protección Social. A la misma asistió el director general de l'Institut Valencià de Formació, Investigació i Qualitat dels Serveis Socials, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, Sr. Joan Crespo Sempere, procediendo a explicar el Proyecto de Decreto objeto de dictamen.



Nuevamente, en fechas 3 y 9 de enero de 2023, se reunió en sesión de trabajo la Comisión de Políticas de Protección Social, con el fin de elaborar el borrador de Dictamen al Proyecto de Decreto por el que se regula la tipología y funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, el cual fue elevado al Pleno del día 10 de enero de 2023 y aprobado por unanimidad.

II.- CONTENIDO

El Proyecto de Decreto que se dictamina consta de un Preámbulo, cinco Capítulos, y un total de 24 artículos, cuatro Disposiciones Adicionales, Disposición Transitoria Única, cuatro Disposiciones Finales y dos Anexos.

En el **Preámbulo** se recoge que la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana crea un sistema público universal, y reconoce 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.

En este sentido, 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, en adelante SPVSS y, en especial, la cualificación y la formación del personal empleado público, la investigación y los avances sociales.

En consecuencia, 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 presente Decreto tiene por objeto regular los instrumentos generales, como las certificaciones o el sistema de registro de las mismas, que permitan la mejora de la calidad en el SPVSS, con el fin de garantizar la mejora en las prestaciones dirigidas a las personas usuarias, con el mejor soporte profesional y tecnológico.

El **Capítulo I, “Disposiciones generales”**, se compone de los artículos 1 a 6, y regula el objeto, el ámbito de aplicación, las definiciones, los principios, las características que enmarcan el sistema de calidad de los servicios sociales valencianos y la mapificación.

El **Capítulo II, “Implantación de la calidad en servicios sociales”**, con los artículos 7 a 16, dispone de dos Secciones. La Sección primera, artículos 7 a 10, relativa a la evaluación de la calidad, que ordena el sistema de indicadores de calidad en el SPVSS, la estructura del sistema de indicadores, las dimensiones e indicadores y la sistematización, transferencia y publicidad de los datos. Y la Sección segunda, sobre la calidad en los modelos de gestión, artículos 11 a 16, que trata sobre los centros y servicios propios, los contratos de gestión, el contrato programa y la calidad de los servicios con las actuaciones de control y seguimiento, la acción concertada, con la calidad de los servicios y las actuaciones de control y seguimiento y la colaboración financiera en otras actuaciones.

El **Capítulo III, “Estructura organizativa”**, artículos 17 a 19, regula la Unidad Técnica Administrativa, el personal auditor y la participación de las personas profesionales de servicios sociales.

El **Capítulo IV “Certificación de la calidad en el SPVSS”**, artículos 20 y 21, recoge el reconocimiento de certificaciones y el procedimiento para la certificación administrativa de la calidad.

El **Capítulo V, “Registro de certificación e información pública”**, artículos 22 a 24 con la regulación del asiento registral de la certificación de calidad, las empresas y personas profesionales expertas en evaluación en calidad y su registro autonómico y la implantación de sistemas de evaluación de la calidad.



La **Disposición Adicional Primera** se refiere a la adecuación de centros y servicios y a las actuaciones que se realicen en materia de control y certificación de calidad.

La **Disposición Adicional Segunda** señala que la incorporación del personal auditor se realizará progresivamente y se deberá incluir en las tres provincias.

La **Disposición Adicional Tercera** es la relativa a la implantación del sistema de información de servicios sociales.

La **Disposición Adicional Cuarta** contempla el reconocimiento de certificaciones de calidad.

La **Disposición Transitoria Única** referida a los centros autorizados sin certificación de calidad y al plazo máximo de dos años para obtener ésta.

En la **Disposición Final Primera** se recoge la modificación del articulado 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, en concreto, la incorporación de un nuevo punto f) al apartado 1 del artículo 42.

La **Disposición Final Segunda** prevé modificaciones en el Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales, entre otras a los artículos 39, 40 y 41.

Mediante la **Disposición Final Tercera** 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.

Y la **Disposición Final Cuarta** establece la entrada en vigor del presente Decreto al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Generalitat Valenciana.

El **Anexo I** se refiere al listado de dimensiones e indicadores sobre aspectos organizativos y sistémicos y el **Anexo II**, al listado de dimensiones e indicadores sobre percepción de la calidad y buenas prácticas.



III.- OBSERVACIONES DE CARÁCTER GENERAL

PRIMERA. Normativa comparada

El [artículo 49.1.24 de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana](#), reformado por la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, atribuye a la Generalitat la competencia exclusiva en materia de servicios sociales, de conformidad con lo previsto en el artículo 148.1.20 de la Constitución Española.

En el ámbito autonómico los servicios sociales se han regulado en diferentes normas y así encontramos en **Andalucía** la [Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía](#); en **Aragón**, la [Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón](#), en el **Principado de Asturias**, la [Ley 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales del Principado de Asturias](#), en **Les Illes Balears**, la [Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de Les Illes Balears](#); en **Canarias**, la [Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias](#); en **Castilla-La Mancha**, la [Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla La Mancha](#); en **Castilla y León**, la [Ley 16/2010, de 20 de diciembre, regula los servicios sociales en esta comunidad](#); en **Cantabria**, la [Ley 2/2007, de 27 de marzo, de Derechos y Servicios Sociales de Cantabria](#); en **Cataluña**, la [Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales](#); en **Extremadura**, la [Ley 14/2015, de 9 de abril, de Servicios Sociales de Extremadura](#); en **Galicia** el [Decreto 246/2011, de 15 de diciembre](#), por el que se desarrolla la Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de Servicios Sociales de Galicia, en la **Región de Murcia** cuenta con la reciente [Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia](#); en la **Comunidad Foral de Navarra**, la [Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales](#), y en la **Comunidad Autónoma de La Rioja**, la [Ley 3/2007, de 1 de marzo, de Calidad de los Servicios Sociales](#).

SEGUNDA. Dictamen a la LSVSS

En fecha 28 de junio de 2018, el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana emitió Dictamen al Anteproyecto de Ley, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana, en el que valoraba positivamente tanto la necesidad y oportunidad de esta amplia y completa ley, que ha contado con un alto proceso de participación y de consenso entre las partes implicadas, como toda la documentación que acompaña al texto normativo.



El CES CV, consciente del intenso trabajo llevado a cabo en la elaboración de este texto normativo, ya indicó que podía suponer un avance social muy importante, al configurar el acceso a los servicios sociales como un derecho subjetivo, con sus correspondientes derechos y obligaciones, al tiempo que constituía una garantía para mejorar el empleo y las prestaciones derivadas del mismo; e incluso considerarse como un avance del estado democrático la consagración de los derechos sociales como un derecho subjetivo.

Asimismo, resaltó la importancia del enfoque municipalista y de la intención de vertebrar el territorio de nuestra Comunitat. De igual modo, se destacó y valoró la creación de los espacios vulnerables, el establecimiento del Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana y todo lo concerniente a los equipos profesionales, fundamental en el establecimiento de ratios, la apuesta por la estabilidad laboral y calidad del empleo de las personas profesionales de los servicios sociales, por la necesidad de acabar con la actual fragilidad, insuficiencia y precariedad de las plantillas que configuran este sistema público, especialmente en las administraciones locales, que constituyen la atención primaria en servicios sociales.

TERCERA. Los dictámenes a las normas de desarrollo de la LSVSS

El Comité quiere agradecer que hayan sido trasladados a esta Institución para emitir el correspondiente dictamen, los decretos que desarrollan la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana, cumpliendo con el compromiso adquirido por el Consell con este Comité y que se reflejó en la Disposición Final Primera de la Ley.

Además, quiere dejar constancia que este decreto ha sido ampliamente participado y debatido durante toda la tramitación previa a la solicitud de dictamen a esta Institución.

No obstante, el CES CV lamenta no haber contado con más tiempo para elaborar un dictamen con la amplitud y profundidad que merece este decreto, habida cuenta de su importancia y repercusión.



CUARTA. Oportunidad de la norma

El CES CV considera oportuna la tramitación de este proyecto de decreto teniendo en cuenta la ausencia de regulación específica y la heterogeneidad de criterio respecto de la calidad en los SPVSS. Ello conlleva la necesidad de la aprobación de esta norma que supondrá la configuración necesaria de la calidad en los centros, servicios y programas de servicios sociales valencianos, dado que en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana viene indicado que la calidad de los servicios sociales constituye un principio y un objetivo prioritario de los servicios sociales valencianos.

El CES CV valora de manera positiva el decreto por el que se regula y define la calidad en el SPVSS, dado que se fortalecen los servicios sociales con parámetros de calidad y se tienen en cuenta tanto la percepción de las personas usuarias como la del personal que trabaja en el ámbito de los servicios sociales.

El Comité entiende que la promulgación de este decreto va a suponer un paso más en la construcción de un modelo de servicios sociales que garantice las prestaciones y servicios a las personas. Toda la ciudadanía tiene derecho a recibir unos servicios sociales públicos de calidad y este decreto supone un hito en este campo, dado que es la primera vez que se regula la calidad del SPVSS.

La ley 3/2019 planteaba *“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”*. Las distintas normativas que han ido desarrollando la Ley 3/2019 han establecido la exigencia de calidad como parte de los requerimientos que se regulan.

Este decreto viene a completar este proceso, es decir, el modo de regular los instrumentos que permitan garantizar la mejora en las prestaciones y llevar a cabo la evaluación de los objetivos y los resultados alcanzados, por lo que es destacable que, por primera vez, en la Comunitat Valenciana se regule sobre esta cuestión tan básica y fundamental para la atención de la ciudadanía como es la calidad del sistema de servicios sociales.



QUINTA. Sobre los indicadores de calidad

El Comité entiende pertinente la apuesta, por parte de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusive, de la recogida y el tratamiento de los indicadores de calidad, en tanto en cuanto podrá reorientar, si fuere necesario, sus políticas de actuación en el marco del SPVSS y continuar con la mejora de la calidad del sistema.

En este sentido, sería importante incorporar indicadores específicos para personas usuarias con diferentes perfiles, así como en relación con las intervenciones para la eliminación de barreras de acceso físicas, sensoriales y de comunicación.

SEXTA. Adaptación a las normas sobre accesibilidad universal

En relación con las referencias a la accesibilidad universal que figuran en este proyecto de decreto, el Comité considera que las prescripciones de este deben ajustarse a lo previsto en la normativa sobre accesibilidad universal inclusiva de la Comunitat Valenciana.

SÉPTIMA. Impacto en las zonas en riesgo de despoblación

El Informe sobre el Medio Rural en la Comunitat Valenciana aprobado por el Comité el 15 de julio de 2020 refuerza el compromiso de esta Institución por atender las especificidades y necesidades del medio rural en nuestra Comunitat. Para ello, propone aplicar un mecanismo de verificación en los dictámenes que emita cuando entienda que la norma a dictaminar pueda tener un impacto importante en el medio rural.

Atendiendo a lo anteriormente expuesto, el Comité considera oportuno que en el desarrollo y aplicación de este proyecto de decreto se tenga una especial sensibilidad con las necesidades que en este ámbito presentan las zonas en riesgo de despoblación.

OCTAVA. Observaciones efectuadas por la Abogacía y discrepancias formales

En el texto del proyecto de decreto, remitido al Comité para la emisión del correspondiente dictamen, se constata que en el procedimiento de tramitación no se han incorporado al contenido del mismo, las observaciones efectuadas por parte de la Abogacía de la Generalitat en el Informe jurídico relativo a la propuesta de Decreto del Consell por el que se regula la Calidad en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, de fecha 7 de diciembre de 2022.



En este sentido, en el Informe sobre la adaptación al informe CIP/371/2022 de la Abogacía General de la Generalitat, de fecha 7 de diciembre de 2022, sobre el proyecto de Decreto del Consell por el que se regula la Calidad en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, emitido por el Director General de l'Institut Valencià de Formació, Investigació i Qualitat dels Serveis Socials, en fecha 14 de diciembre de 2022, existe constancia que las referidas observaciones han sido aceptadas y no incorporadas al texto del proyecto de decreto a dictaminar.

Además, existe una discrepancia tanto en el índice como en el Preámbulo respecto al contenido del cuerpo normativo, puesto que en el índice y en el Preámbulo se hace mención de tres disposiciones y en el texto se incluye una Disposición Adicional Cuarta, relativa al reconocimiento de certificaciones de calidad.

V.- CONCLUSIONES

El Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana considera que las observaciones contenidas en el presente dictamen contribuirán a mejorar el Proyecto de Decreto del Consell, por el que se regula la calidad en el sistema público valenciano de servicios sociales en la Comunitat Valenciana.

Vº Bº El presidente
Arturo León López

La secretaria general
Ángeles Cuenca García

