

DICTAMEN AI PROJECTE DE DECRET DEL CONSELL PEL QUAL ES REGULA LA QUALITAT EN EL SISTEMA PÚBLIC VALENCIÀ DE SERVEIS SOCIALS EN LA COMUNITAT VALENCIANA

D'acord amb les competències atribuïdes al Comitè Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana per la Llei 1/2014, de 28 de febrer, i prèvia la tramitació corresponent, el Ple del Comitè, en la seua sessió ordinària celebrada el 10 de gener de 2023, emet el següent Dictamen.

I.- ANTECEDENTS

El dia 20 de desembre de 2022, va tindre entrada en la seu del CES-CV, escrit del Sotssecretari de Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, Daniel Mestre Canó, per delegació de la vicepresidenta del Consell i consellera d'Igualtat i Polítiques Inclusives, Aitana Mas Mas, pel qual se sol·licitava l'emissió del corresponent dictamen preceptiu, al projecte de decret del Consell pel qual es regula la qualitat en el sistema públic valencià de serveis socials de la Comunitat Valenciana, a tenor del que es disposa en l'article 4, punt 1, apartat a) de la Llei 1/2014, de 28 de febrer, de la Generalitat, del Comitè Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana i la Disposició Final Primera de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana, l'article 43 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, i d'acord amb el que s'estableix en el Títol III del Decret 24/2009, de 13 de febrer del Consell, sobre la forma, estructura i el procediment d'elaboració dels projectes normatius de la Generalitat.

A més del text del Projecte de Decret, s'ha remés a aquest organisme l'expedient relatiu a aquest, que inclou la següent documentació:

- 1.- Esborrany del projecte de decret.
- 2.- Informe de Consulta pública prèvia.
- 3.- Resolució d'inici.
- 4.- Proposta d'Acord del Consell de la declaració de urgència.
- 5.- Certificado d'Acord del Consell de la declaració de urgència.
- 6.- Informe sobre el tràmit d'informació pública i audiència Pública.

- 7.- Informe sobre el tràmit de alegacions a unes altres Conselleries.
- 8.- Acta de la Comisió delegada.
- 9.- Informe de la Direcció General de Funció Pública.
- 10.- Informe de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions.
- 11.- Informe d'impacte de gènere.
- 12.- Informe d'impacte en la infància, adolescència i famílies.
- 13.- Informe de necessitat i oportunitat.
- 14.- Memòria econòmica.
- 15.- Memòria econòmica complementària.
- 16 i 17.- Informe de la Direcció General de Pressupostos, sol·licitud d'ampliació de memòria econòmica.
- 18.- Certificat de la Comissió mixta de cooperació entre la Generalitat i la Federació Valenciana de Municipis i Províncies.
- 19.- Informe adicional de memòria econòmica.
- 20.- Informe de l'Advocacia.
- 21.- Informe de la Direcció General de Pressupostos, favorable.
- 22.- Informe d'adaptació Advocacia.
- 23.- Comunicació de la Direcció General de l'Institut Valencià de Formació, Investigació i Qualitat dels Serveis Socials sobre l'informe de petjada normativa dels grups d'interés.
- 23.- Informe de la Sotssecretaria sobre l'informe negatiu de petjada normativa dels grups d'interés sobre el projecte de Decret.

De manera immediata, es va donar trasllat a la Comissió de Polítiques de Protecció Social del citat projecte de Decret amb la finalitat d'elaborar el esborrany de Dictamen.

El dia 22 de desembre de 2022, es va reunir la Comissió de Polítiques de Protecció Social. A la mateixa va assistir 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, procedint a explicar el Projecte de Decret objecte de dictamen.

Novament, en dates 3 i 9 de gener de 2023, es va reunir en sessió de treball la Comissió de Polítiques de Protecció Social, amb la finalitat d'elaborar l'esborrany de Dictamen al Projecte de Decret pel qual es regula la tipologia i funcionament dels centres, serveis i programes de serveis socials i la seua ordenació dins de l'estructura funcional, territorial i competencial del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, el qual va ser elevat al Ple del dia 10 de gener de 2023 i aprovat per unanimitat.

II.- CONTINGUT

El Projecte de Decret que es dictamina consta d'un Preàmbul, cinc Capítols, i un total de 24 articles, quatre Disposicions Addicionals, Disposició Transitòria Única, quatre Disposicions Finals i dos Annexos.

En el **Preàmbul** es recull que la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana crea un sistema públic universal, i reconeix 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 als mateixos per a tota la població.

En aquest sentit, 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, d'ara en avant SPVSS i, especialment, la qualificació i la formació del personal empleat públic, la investigació i els avanços socials.

En conseqüència, 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'interés general dels serveis socials.

El present Decret té per objecte regular els instruments generals, com les certificacions o el sistema de registre d'aquestes, que permeten la millora de la qualitat en el SPVSS, amb la finalitat de garantir la millora en les prestacions dirigides a les persones usuàries, amb el millor suport professional i tecnològic.

El **Capítol I, Disposicions generals**", es compon dels articles 1 a 6, i regula l'objecte, l'àmbit d'aplicació, les definicions, els principis, les característiques que emmarquen el sistema de qualitat dels serveis socials valencians i la mapificació.

El **Capítol II, "Implantació de la qualitat en serveis socials"**, amb els articles 7 a 16, disposa de dues Seccions. La Secció primera, articles 7 a 10, relativa a l'avaluació de la qualitat, que ordena el sistema d'indicadors de qualitat en el SPVSS, l'estructura del sistema d'indicadors, les dimensions i indicadors i la sistematització, transferència i publicitat de les dades. I la Secció segona, sobre la qualitat en els models de gestió, articles 11 a 16, que tracta sobre els centres i serveis propis, els contractes de gestió, el contracte programa i la qualitat dels serveis amb les actuacions de control i seguiment, l'acció concertada, amb la qualitat dels serveis i les actuacions de control i seguiment i la col·laboració financera en altres actuacions.

El **Capítol III, "Estructura organitzativa"**, articles 17 a 19, regula la Unitat Tècnica Administrativa, el personal auditor i la participació de les persones professionals de serveis socials.

El **Capítol IV "Certificació de la qualitat en el SPVSS"**, articles 20 i 21, recull el reconeixement de certificacions i el procediment per a la certificació administrativa de la qualitat.

El **Capítol V, "Registre de certificació i informació pública"**, articles 22 a 24 amb la regulació del assentament registral de la certificació de qualitat, les empreses i persones professionals expertes en avaluació en qualitat i el seu registre autonòmic i la implantació de sistemes d'avaluació de la qualitat.

La **Disposició Addicional Primera** es refereix a l'adequació de centres i serveis i a les actuacions que es realitzen en matèria de control i certificació de qualitat.

La **Disposició Addicional Segona** assenjala que la incorporació del personal auditor es realitzarà progressivament i s'haurà d'incloure en les tres províncies.

La **Disposició Addicional Tercera** és la relativa a la implantació del sistema d'informació de serveis socials.

La **Disposició Addicional Quarta** contempla el reconeixement de certificacions de qualitat.

La **Disposició Transitòria Única** referida als centres autoritzats sense certificació de qualitat i al termini màxim de dos anys per a obtindre aquesta.

En la **Disposició Final Primera** es recull la modificació de l'articulat del Decret 62/2017, d'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, en concret, la incorporació d'un nou punt f) a l'apartat 1 de l'article 42.

La **Disposició Final Segona** preveu modificacions en el Decret 38/2020, de 20 de març, del Consell, de coordinació i finançament de l'atenció primària de serveis socials, entre altres als articles 39, 40 i 41.

Mitjançant la **Disposició Final Tercera** es faculta a la persona titular de la conselleria amb competències en matèria de serveis socials per a dictar quantes disposicions siguen necessàries per al desenvolupament d'aquest decret.

I la **Disposició Final Quarta** estableix l'entrada en vigor del present Decret l'endemà de la seua publicació en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana.

L'Annex I es refereix al llistat de dimensions i indicadors sobre aspectes organitzatius i sistèmics i l'Annex II, al llistat de dimensions i indicadors sobre percepció de la qualitat i bones pràctiques.

III.- OBSERVACIONS DE CARÀCTER GENERAL

PRIMERA. Normativa comparada

L'article [49.1.24 de la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana](#), reformat per la Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril,

atribueix a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de serveis socials, de conformitat amb el que es preveu en l'article 148.1.20 de la Constitució Espanyola.

En l'àmbit autonòmic els serveis socials s'han regulat en diferents normes i així trobem a **Andalusia** la [Llei 9/2016, de 27 de desembre, de Serveis Socials d'Andalusia](#); en **Aragó**, la [Llei 5/2009, de 30 de juny, de Serveis Socials d'Aragó](#), en el **Principat d'Astúries**, la [Llei 1/2003, de 24 de febrer, de Serveis Socials del Principat d'Astúries](#), en **Els Illes Balears**, la [Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials dels Illes Balears](#); a **Canàries**, la [Llei 16/2019, de 2 de maig, de Serveis Socials de Canàries](#); a **Castella-la Manxa**, la [Llei 14/2010, de 16 de desembre, de Serveis Socials de Castella-la Manxa](#); a **Castella i Lleó**, la [Llei 16/2010, de 20 de desembre, regula els serveis socials en aquesta comunitat](#); en **Cantàbria**, la [Llei 2/2007, de 27 de març, de Drets i Serveis Socials de Cantàbria](#); en **Catalunya**, la [Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials](#); en **Extremadura**, la [Llei 14/2015, de 9 d'abril, de Serveis Socials d'Extremadura](#); en **Galícia** el [Decret 246/2011, de 15 de desembre](#), pel qual es desenvolupa la Llei 13/2008, de 3 de desembre, de Serveis Socials de Galícia, en la **Regió de Múrcia** compta amb la recent [Llei 3/2021, de 29 de juliol, de Serveis Socials de la Regió de Múrcia](#); en la **Comunitat Foral de Navarra**, la [Llei foral 15/2006, de 14 de desembre, de Serveis Socials](#), i en la **Comunitat Autònoma de La Rioja**, la [Llei 3/2007, d'1 de març, de Qualitat dels Serveis Socials](#).

SEGONA. Dictamen a la LSVSS

En data 28 de juny de 2018, el Comitè Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana va emetre Dictamen a l'Avantprojecte de Llei, de la Generalitat, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana, en el qual valorava positivament tant la necessitat i oportunitat d'aquesta àmplia i completa llei, que ha comptat amb un alt procés de participació i de consens entre les parts implicades, com tota la documentació que acompanya al text normatiu.

El CES CV, conscient de l'intens treball dut a terme en l'elaboració d'aquest text normatiu, ja va indicar que podia suposar un avanç social molt important, en configurar l'accés als serveis socials com un dret subjectiu, amb els seus corresponents drets i obligacions, al mateix temps que constituïa una garantia per a millorar l'ocupació i les prestacions derivades d'aquest; i fins i tot considerares com un avanç de l'estat democràtic la consagració dels drets socials com un dret subjectiu.

Així mateix, regruix la importància de l'enfocament municipalista i de la intenció de vertebrar el territori de la nostra Comunitat. D'igual manera, es destaque i valore la creació dels espais vulnerables, l'establiment del Pla Estratègic de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana i tot el concernent als equips professionals, fonamental en l'establiment de ràtios, l'aposta per l'estabilitat laboral i qualitat de l'ocupació de les persones professionals dels serveis socials, per la necessitat d'acabar amb l'actual fragilitat, insuficiència i precarietat de les plantilles que configuren aquest sistema públic, especialment en les administracions locals, que constitueixen l'atenció primària en serveis socials.

TERCERA. Els dictàmens a les normes de desenvolupament de la LSVSS

El Comité vol agrair que hagen sigut traslladats a aquesta Institució per a emetre el corresponent dictamen, els decrets que desenvolupen la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana, complint amb el compromís adquirit pel Consell amb aquest Comité i que es va reflectir en la Disposició Final Primera de la Llei.

A més, vol deixar constància que aquest decret ha sigut àmpliament participat i debatut durant tota la tramitació prèvia a la sol·licitud de dictamen a aquesta Institució.

No obstant això, el CES CV lamenta no haver comptat amb més temps per a elaborar un dictamen amb l'amplitud i profunditat que mereix aquest decret, tenint en compte la seua importància i repercussió.

QUARTA. Oportunitat de la norma

El CES CV considera oportuna la tramitació d'aquest projecte de decret tenint en compte l'absència de regulació específica i l'heterogeneïtat de criteri respecte de la qualitat en els SPVSS. Això comporta la necessitat de l'aprovació d'aquesta norma que suposarà la configuració necessària de la qualitat en els centres, serveis i programes de serveis socials valencians, atés que en la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana ve indicat

que la qualitat dels serveis socials constitueix un principi i un objectiu prioritari dels serveis socials valencians.

El CES CV valora de manera positiva el decret pel qual es regula i defineix la qualitat en el SPVSS, atés que s'enforteixen els serveis socials amb paràmetres de qualitat i es tenen en compte tant la percepció de les persones usuàries com la del personal que treballa en l'àmbit dels serveis socials.

El Comité entén que la promulgació d'aquest decret va a suposar un pas més en la construcció d'un model de serveis socials que garantisca les prestacions i serveis a les persones. Tota la ciutadania té dret a rebre uns serveis socials públics de qualitat i aquest decret suposa una fita en aquest camp, atés que és la primera vegada que es regula la qualitat del SPVSS.

La Llei 3/2019 plantejava *“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”*. Les diferents normatives que han anat desenvolupant la Llei 3/2019 han establert l'exigència de qualitat com a part dels requeriments que es regulen.

Aquest decret ve a completar aquest procés, és a dir, la manera de regular els instruments que permeten garantir la millora en les prestacions i dur a terme l'avaluació dels objectius i els resultats aconseguits, per la qual cosa és destacable que, per primera vegada, en la Comunitat Valenciana es regule sobre aquesta qüestió tan bàsica i fonamental per a l'atenció de la ciutadania com és la qualitat del sistema de serveis socials.

QUINTA. Sobre els indicadors de qualitat

El Comité entén pertinent l'aposta, per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, de la recollida i el tractament dels indicadors de qualitat, mentre podrà reorientar, si fora necessari, les seues polítiques d'actuació en el marc del SPVSS i continuar amb la millora de la qualitat del sistema.

En aquest sentit, seria important incorporar indicadors específics per a persones usuàries amb diferents perfils, així com en relació amb les intervencions per a l'eliminació de barreres d'accés físiques, sensorials i de comunicació.

SISENA. Adaptació a les normes sobre accessibilitat universal

En relació amb les referències a l'accessibilitat universal que figuren en aquest projecte de decret, el Comitè considera que les prescripcions d'aquest han d'ajustar-se al que es preveu en la normativa sobre accessibilitat universal inclusiva de la Comunitat Valenciana.

SETENA. Impacte en les zones en risc de despoblació

L'Informe sobre el Medi rural en la Comunitat Valenciana aprovat pel Comitè el 15 de juliol de 2020 reforça el compromís d'aquesta Institució per atendre les especificitats i necessitats del medi rural en la nostra Comunitat. Per a això, proposa aplicar un mecanisme de verificació en els dictàmens que emeta quan entenga que la norma a dictaminar puga tindre un impacte important en el medi rural.

Atenent a l'anteriorment exposat, el Comitè considera oportú que en el desenvolupament i aplicació d'aquest projecte de decret es tinga una especial sensibilitat amb les necessitats que en aquest àmbit presenten les zones en risc de despoblació.

OCTAVA . Observacions efectuades per l'Advocacia i discrepàncies formals

En el text del projecte de decret, remés al Comitè per a l'emissió del corresponent dictamen, es constata que en el procediment de tramitació no s'han incorporat al contingut d'aquest, les observacions efectuades per part de l'Advocacia de la Generalitat en l'Informe jurídic relatiu a la proposta de Decret del Consell pel qual es regula la Qualitat en el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, de data 7 de desembre de 2022.

En aquest sentit, en l'Informe sobre l'adaptació a l'informe CIPI/371/2022 de l'Advocacia General de la Generalitat , de data 7 de desembre de 2022, sobre el projecte de Decret del Consell pel qual es regula la Qualitat en el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, emés pel Director General de l'Institut Valencià de Formació, Investigació i Qualitat dels Serveis Socials, en data 14 de desembre de 2022, existeix constància que

les referides observacions han sigut acceptades i no incorporades al text del projecte de decret a dictaminar.

A més, existeix una discrepància tant en l'índex com en el Preàmbul respecte al contingut del cos normatiu, ja que en l'índex i en el Preàmbul es fa esment de tres disposicions i en el text s'inclou una Disposició Addicional Quarta, relativa al reconeixement de certificacions de qualitat.

V.- CONCLUSIONS

El Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana considera que les observacions contingudes en el present dictamen contribuiran a millorar el Projecte de Decret del Consell, pel qual es regula la qualitat en el sistema públic valencià de serveis socials en la Comunitat Valenciana.

Vist i plau El president
Arturo León López

La secretària general
Ángeles Cuenca García