



INVESTIGACIÓN

SOBRE REQUISITOS Y CONSIDERACIONES REFERIDAS A GESTIÓN DE CALIDAD

ÍNDICE

1. Justificación y Objetivos	3
2. Estrategia Metodológica	5
3. Presentación de datos por Disposición, Fuente y Contenido	6
Ámbito nacional	7
Andalucía	13
Aragón	16
Cantabria	20
Castilla y León	22
Castilla la Mancha	24
Cataluña	25
Comunidad de Madrid	27
Comunidad Valenciana	29
Extremadura	32
Galicia	34
Islas Baleares	37
La Rioja	42
Navarra	47
País Vasco	49
Principado de Asturias	50
Región de Murcia	54
Ceuta y Melilla	56
3.1 Comentarios sobre los datos ofrecidos	57
4. Conclusiones	59

Con la
colaboración de:



1.- Justificación y Objetivos

Para exponer de forma clara las diferentes disposiciones legales que afectan a las entidades dedicadas a la prestación de Servicios Sociales en el ámbito español, hay que apuntar la organización territorial del mismo en referencia a la competencia normativa. La Constitución diseñó un sistema de descentralización política, dentro del cual se configura como competencia de las Comunidades Autónomas la relativa a la Acción Social. Es por este motivo que las disposiciones legales más importantes sobre la materia son dictadas por las diferentes Comunidades Autónomas. Así pues, cada Comunidad ha publicado una Ley de Servicios Sociales, en las que se establecen los principios que han de regir en la materia.

El desarrollo social producido en nuestro país desde la publicación de la Constitución ha venido a situar en un nivel de importancia fundamental a los Servicios Sociales. Por esto se ha creado un marco de actuación referente a la materia en el que ha participado también la Administración General del Estado, con una colaboración especial del Tercer Sector.

El presente informe tiene por objeto identificar los requisitos exigidos o prioridades establecidas en materia de calidad que las distintas Administraciones, o posible financiadores, realizan a las entidades sin ánimo de lucro que se dedican a los servicios sociales.

Tras una profunda investigación se observa que lo primordial son las Leyes de Servicios Sociales dictadas por cada Comunidad Autónoma. En la gran

mayoría de estas leyes la Calidad es un principio totalmente integrado, de manera que se constituye como parte de la base fundamental de los Sistemas de Servicios Sociales o Acción Social de todo el país. Así mismo, establecen como un principio rector del sistema que los servicios sociales se presente cumpliendo unos requisitos o estándares de calidad. Además determinan que será una función esencial de la Administración pública el control del cumplimiento, por parte de las entidades, de tener implantados estos sistemas de calidad, imponiendo la sanción pertinente en caso contrario. Es decir, que por imposición legal, en la gran mayoría de las Comunidades Autónomas las entidades con o sin ánimo de lucro que se dediquen a prestar servicios sociales, o realicen actuaciones relacionadas con los mismos, han de tener implantados sistemas de calidad, sometiéndose a evaluaciones periódicas e inspecciones.

El problema relativo a la incertidumbre de qué requisitos son los que han de estar implantados se debe a que la mayoría de estas leyes remiten a un desarrollo reglamentario el establecimiento de los requisitos específicos. La realidad es que son pocas las Comunidades que han dictado ya estos reglamentos, siendo para las restantes el único imperativo el tener sistemas de calidad implantados así como estándares para evaluación de los mismos.

Dicho lo cual, apuntar que en muchas de las convocatorias de subvenciones, conciertos, concurso o convenios puede pensarse que no se exigen requisitos sobre calidad puesto que no se hace referencia a ellos. Esto es un error ya que uno de los requisitos básicos para poder participar en cualquiera de estos procedimientos es que sean entidades que estén constituidas conforme a la ley, lo que quiere decir que han de cumplir con los requisitos de calidad establecidos en las leyes básicas de los servicios sociales, por lo que se habría de acudir a las mismas.

Destacar la cantidad de disposiciones que se han dictado en las Comunidades Autónomas para el proceso de acreditación y registro de las entidades prestadoras de servicios sociales, así como para homologación de las que ya estén acreditadas a las nuevas exigencias. Todas estas disposiciones establecen que para ello han de cumplir una serie de requisitos en materia de calidad.

Interesantes, como se ha dicho, son las leyes autonómicas de servicios sociales. Es a ellas donde hay que acudir para extraer las exigencias que han de ser implantadas. A excepción de Andalucía y Extremadura donde se ha desarrollado la materia a través de otro tipo de disposiciones, todas las Comunidades Autónomas de nuestro país poseen leyes donde estos criterios están contemplados.

2. Estrategia metodológica

Para la realización del presente estudio, se ha seguido la siguiente metodología:

Obtención de información relevante a través de diferentes canales; por parte de las mismas ONG que ya cumplen con los aspectos solicitados.

Por el conocimiento del propio equipo de trabajo del presente estudio, siendo conocedor y experimentado en la gestión de calidad en diferentes zonas de la geografía española.

Análisis y estudio de los pliegos de condiciones técnicas administrativas y de los boletines oficiales de las diferentes administraciones.

Comparación y contraste de la información obtenida con evidencias documentales.

Recopilación y clasificación de los resultados obtenidos por zonas geográficas y sectores de intervención y, fundamentalmente por exigencias prácticas, de las disposiciones normativas existentes.

3. Presentación de datos por Disposición, Fuente y Contenido

Para una clara exposición de la materia haremos una división territorial, donde explicaremos a través de las Disposiciones, Fuentes y Contenidos, la situación de cada uno de dichos ámbitos, con los ejemplos más destacables de cada uno.

Matizar que, a no ser que se indique lo contrario, todas las disposiciones contenidas se encuentran vigentes.

ÁMBITO NACIONAL

A. DISPOSICIÓN

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

FUENTE

Boletín Oficial del Estado, 15 de diciembre de 2006.

CONTENIDO

Esta Ley dedica un Título completo a la Calidad del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Entre otros establece Medidas para garantizar la dicha calidad y la obligación de la Administración Pública de inspeccionar y en su caso sancionar los incumplimientos de los requisitos y estándares de calidad.

Determina que se crearán criterios comunes de requisitos de calidad para la acreditación de centros y planes de calidad, así como que deberá acordarse criterios e indicadores de calidad, para la mejora continua y el análisis comparado de centros y servicios.

Más adelante ordena que se establezcan estándares esenciales de calidad, además de que los centros residenciales tengan reglamentos internos que incluyan un sistema de gestión de la calidad.

B. DISPOSICIÓN

Orden SPI/1191/2011, de 6 de mayo, por la que se establecen las bases reguladoras y se convoca la concesión de subvenciones para la realización de programas de cooperación y voluntariado sociales con cargo a la asignación tributaria del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas

FUENTE

Boletín Oficial del Estado, del 12 de mayo de 2011

CONTENIDO

Artículo 9. Criterios objetivos de valoración.

1. Criterios objetivos de valoración de las entidades solicitantes.
 - e) Calidad en la gestión de la entidad (máximo de 5 puntos): Que la entidad esté comprometida formalmente por sus órganos de gobierno en incorporar en su gestión valores, principios y criterios de calidad, mediante el desarrollo, implantación y mantenimiento de sistemas de gestión de calidad o mediante procesos de autoevaluación y mejora continua de forma periódica.
2. Criterios objetivos de valoración de los programas:
 - f) Calidad (máximo de 3 puntos): Se valorará que el programa contemple el desarrollo e implantación de un proceso de calidad. Asimismo, se tendrá en cuenta que el proceso de calidad desarrolle la gestión de acuerdo con las necesidades y las expectativas de los destinatarios finales, el fomento de la participación de todas las personas implicadas, la gestión por procesos y la mejora continua.

ANEXO A

Relación de programas, prioridades y requisitos de la convocatoria de subvenciones con cargo a la asignación tributaria del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Año 2011

Asimismo, tendrán especial consideración los programas que contengan elementos de autoevaluación (objetivos e indicadores) o incorporen sistemas de calidad, especialmente los que incluyan el reconocimiento de distintivos o certificaciones en materia de igualdad de oportunidades.

C. DISPOSICIÓN

Orden SSI/1199/2012, de 4 de junio, por la que se establecen las bases reguladoras y se convoca la concesión de subvenciones para la realización de programas de cooperación y voluntariado sociales con cargo a la asignación tributaria del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

FUENTE

Boletín Oficial del Estado, miércoles 6 de junio de 2012.

CONTENIDO

Artículo 9. Criterios objetivos de valoración.

1. Criterios objetivos de valoración de las entidades solicitantes.

e) Calidad en la gestión de la entidad (máximo de 5 puntos): Que la entidad esté comprometida formalmente por sus órganos de gobierno en incorporar en su gestión valores, principios y criterios de calidad, mediante el desarrollo, implantación y mantenimiento de sistemas de gestión de calidad o mediante procesos de autoevaluación y mejora continua de forma periódica.

2. Criterios objetivos de valoración de los programas:

f) Calidad (máximo de 3 puntos): Se valorará que el programa contemple el desarrollo e implantación de un proceso de calidad. Asimismo, se tendrá en cuenta que el proceso de calidad desarrolle la gestión de acuerdo con las necesidades y las expectativas de los destinatarios finales, el fomento de la participación de todas las personas implicadas, la gestión por procesos y la mejora continua.

ANEXO A

Relación de programas, prioridades y requisitos de la convocatoria de subvenciones con cargo a la asignación tributaria del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Año 2011

Asimismo, tendrán especial consideración los programas que contengan elementos de autoevaluación (objetivos e indicadores) o incorporen sistemas de calidad, especialmente los que incluyan el reconocimiento de distintivos o certificaciones en materia de igualdad de oportunidades

D. DISPOSICIÓN

Orden SSI/1209/2012, de 4 de junio, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones sometidas al régimen general de subvenciones de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad

FUENTE

Boletín Oficial del Estado del 7 de junio de 2012

CONTENIDO

Artículo 7. Criterios objetivos de valoración.

1. Criterios objetivos de valoración, y ponderación de los mismos, de las Entidades solicitantes:

d) Estructura y capacidad de gestión: Que la estructura de la entidad sea adecuada para gestionar las actividades previstas en las actuaciones presentadas, disponiendo de sistemas de evaluación y de calidad que contribuyan a la consecución de los objetivos previstos (máximo 20 puntos).

E. DISPOSICIÓN

Orden SSI/1244/2012, de 6 de junio, por la que se establecen las bases reguladoras y se convoca la concesión de subvenciones a entidades que realicen actividades en defensa de las víctimas del terrorismo.

FUENTE

Boletín Oficial del Estado del 13 de junio de 2012

CONTENIDO

Artículo 7. Criterios objetivos de valoración.

1. Criterios objetivos de valoración de las entidades solicitantes.

d) Estructura y capacidad de gestión (Máximo 20 puntos): Que la estructura de la entidad sea adecuada para gestionar las actividades previstas en las actuaciones presentadas, disponiendo de sistemas de evaluación y de calidad que contribuyan a la consecución de los objetivos previstos.

F. DISPOSICIÓN

Orden TAS/980/2007, de 2 de abril, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones sometidas al régimen general de subvenciones del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

FUENTE

Boletín Oficial del Estado de 14 de abril de 2007

CONTENIDO

Artículo 7. Criterios objetivos de valoración:

- d) Estructura y capacidad de gestión: Que la estructura de la entidad sea adecuada para gestionar las actividades previstas en las actuaciones presentadas, disponiendo de sistemas de evaluación y de calidad que contribuyan a la consecución de los objetivos previstos. (Máximo 20 puntos).

G. DISPOSICIÓN

ORDEN SCO/3670/2007, de 4 de diciembre, por la que se establecen las bases reguladoras para la convocatoria y la concesión de ayudas económicas a entidades privadas sin fines de lucro de ámbito estatal para la realización de programas supra comunitarios sobre drogodependencias

FUENTE

Boletín Oficial del Estado de 15 de diciembre de 2007

CONTENIDO

Artículo 5. Criterios de valoración de los programas.

- a) Calidad técnica del programa: Se valorará del 40 al 60 por ciento de la puntuación total, y para ello se considerarán los siguientes aspectos:
 - 1. Justificación de la necesidad del programa, definición de objetivos y descripción de las actividades para su consecución.
Metodología y determinación de la población destinataria. Ajuste del presupuesto al coste de las actividades. **Proceso de evaluación previsto en el programa.**

c) Documentación e información: Se requerirá que los centros, servicios y entidades, en su caso, dispongan al menos de la siguiente documentación e información referida tanto a la propia organización como a los usuarios y trabajadores:

...

Plan de Gestión de Calidad, que incluya el mapa de procesos, procedimientos y protocolos de actuación, referidos al usuario y a la familia, a los servicios, a los recursos humanos, e indicadores mínimos asociados.” c) Documentación e información: Se requerirá que los centros, servicios y entidades, en su caso, dispongan al menos de la siguiente documentación e información referida tanto a la propia organización como a los usuarios y trabajadores:

...

Plan de Gestión de Calidad, que incluya el mapa de procesos, procedimientos y protocolos de actuación, referidos al usuario y a la familia, a los servicios, a los recursos humanos, e indicadores mínimos asociados.”

H. DISPOSICIÓN

Orden SPI/1166/2011, de 28 de abril, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones sometidas al régimen general de subvenciones de la Secretaría General de Política Social y Consumo.

FUENTE

Boletín Oficial del Estado 10 de mayo de 2011

CONTENIDO

1. Criterios objetivos de valoración, y ponderación de los mismos, de las Entidades solicitantes:

d) Estructura y capacidad de gestión: Que la estructura de la entidad sea adecuada para gestionar las actividades previstas en las actuaciones presentadas, disponiendo de sistemas de evaluación y de calidad que contribuyan a la consecución de los objetivos previstos. (Máximo 20 puntos).”

ANDALUCÍA

a. DISPOSICIÓN

Decreto 69/2008, de 26 de febrero, por el que se establecen los procedimientos de las Autorizaciones Sanitarias y se crea el Registro Andaluz de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios

FUENTE

Boletín Oficial de la Junta de Andalucía de 14 de marzo de 2008

CONTENIDO

Artículo 4 Obligaciones

- b) Facilitar información con carácter público y con una periodicidad anual sobre la actividad desarrollada, accesibilidad e indicadores de calidad utilizados

b. DISPOSICIÓN

ORDEN de 5 de noviembre de 2007, por la que se regula el procedimiento y los requisitos para la acreditación de los centros para personas mayores en situación de dependencia en Andalucía

FUENTE

Boletín oficial de la Junta de Andalucía de 25 de octubre de 2007

CONTENIDO

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. La presente Orden tiene por objeto regular los requisitos de calidad que deben reunir los centros de atención a personas mayores en situación de dependencia, así como el procedimiento para obtener la acreditación correspondiente.

Artículo 7. Obligaciones.

- c) Someterse al sistema de control de calidad fijado por la Administración.
- XI. Sistema de control de calidad

Los centros estarán sometidos al Sistema de Control de Calidad que se fije por la Administración.

No obstante, la entidad titular podrá iniciar los procedimientos de evaluación de calidad que estime oportunos.

En todo caso, en los Centros deberá existir un «Comité de Calidad» que ejercerá las funciones de velar por la Calidad en la prestación de los Servicios, formulando, además, propuestas de mejora de la calidad que se presta en el Centro, creando los instrumentos necesarios para el buen fin de los mismos. Este Comité estará compuesto por, al menos, cinco miembros, todos ellos personal del Centro, siendo presidido por el Director/a o responsable Técnico del Centro.

c. DISPOSICIÓN

Orden de 5 de julio de 2007, por la que se establece los sistemas de evaluación externa de la calidad de los centros residenciales y de día para personas con discapacidad propios, concertados y conveniados con la Conserjería.

FUENTE

Boletín oficial de la Junta de Andalucía de 25 de julio de 2007

CONTENIDO

Esta Orden tiene como objetivo la mejora continua de la organización y los servicios que se prestan en los centros. Para ello establece un sistema de evaluación externa de calidad y define los elementos necesarios para la implantación de dicho sistema.

Puesto que la Orden se dedica, de forma pormenorizada, a definir que es la evaluación externa, estándares de referencia, procedimientos, etc., hace remisión expresa a la misma.

d. DISPOSICIÓN

Orden de 13 de marzo de 2012, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía

FUENTE

Boletín Oficial de la Junta de Andalucía de 29 de marzo de 2012

CONTENIDO

La Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios asumidos por la Agencia, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía en general.

(...)

7. ELEMENTOS QUE APOYAN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta Carta se apoya en:

- a) Un Sistema de Gestión acreditado en las siguientes normas:
 - Gestión de Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2008, vigente hasta 2014.
 - Gestión Ambiental según la norma UNE- EN ISO 14001:2004, en proceso de renovación.
 - Servicio de Teleasistencia según la norma UNE 158401:2007, en proceso de renovación.

ARAGÓN

a. DISPOSICIÓN

LEY 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón

FUENTE

Boletín oficial de Aragón de 10 de julio de 2007.

CONTENIDO

Resumir todo lo contenido en esta disposición sería casi imposible, puesto que la calidad está presente a lo largo de la totalidad de la misma.

Podría indicarse que se encuentra entre los principios rectores del sistema, que establece una Carta de Servicios en los que los sistemas de calidad son requisitos ineludibles, que los poderes públicos están obligados a comprobar que dichos requisitos se cumplen y, no siendo así, sancionando los incumplimientos, llegando hasta a contener un título entero referente a la Calidad de los Servicios Sociales.

b. DISPOSICIÓN

DECRETO 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el

Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón

FUENTE

Boletín Oficial de Aragón, de 30 de junio 2011.

CONTENIDO

Artículo 7. Criterios de calidad de las prestaciones.

La provisión de las diferentes prestaciones del Catálogo de Servicios Sociales habrá de ajustarse a los estándares de calidad establecidos para cada una de ellas, garantizando igualmente la aplicación de los instrumentos o protocolos que se establezcan para asegurar los itinerarios personales de cada beneficiario, así como su atención integral y personalizada.

c. DISPOSICIÓN

ORDEN de 3 de febrero de 2011, de la Consejera del Departamento de Salud y Consumo, por la que se realiza la convocatoria de subvenciones a entidades sin ánimo de lucro para proyectos de carácter sanitario para el año 2011

FUENTE

Boletín Oficial de Aragón de 23 de febrero de 2011

CONTENIDO

Séptimo. Criterios de adjudicación.

1.- La adjudicación de las ayudas se realizará de acuerdo con los criterios establecidos en el art. 25 del Decreto 209/2006, del Gobierno de Aragón, por el que se determinan las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de salud y consumo:

f) Calidad y viabilidad técnica y económica del proyecto: Relación entre objetivos, actividades propuestas y recursos disponibles. Experiencia. Resultados esperados. Definición de criterios de evaluación de resultados. Plan de difusión interna y externa del proyecto. De 0 a 15 puntos.

d. DISPOSICIÓN

ORDEN de 9 de julio de 2012, del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se convocan subvenciones para la financiación de actuaciones a favor de la integración social de la población de origen extranjero residente en Aragón para el año 2012, en el marco del Programa Operativo del Fondo Social Europeo 2007-2013.

FUENTE

Boletín Oficial de Aragón de 13 de julio de 2012.

CONTENIDO

Décimo.- Criterios de valoración.

1. Los criterios de valoración de los programas a subvencionar, se establecen en el artículo 11 del Decreto 95/2012, de 21 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el reglamento que establece

las bases reguladoras para la concesión de subvenciones destinadas a la financiación de actuaciones a favor de la integración social de la población de origen extranjero residente en Aragón, y serán los siguientes:

a) La calidad del proyecto presentado se valorará hasta 70 puntos repartidos según los siguientes criterios:

Primero.- Calidad, pertinencia y coherencia interna del proyecto: diagnóstico de la realidad, necesidad de llevarlo a cabo y descripción del proyecto y sus objetivos así como resultados esperados e indicadores, seguimiento y evaluación. Hasta un máximo de 15 puntos.

Segundo.- La viabilidad técnica y económica del programa: acciones a realizar para lograr los objetivos, detallado calendario de actuaciones, destinatarios, y riguroso desglose presupuestario. Hasta un máximo de 15 puntos.

Tercero.- Contexto en el que se desarrolla el proyecto: territorio y población inmigrante en la zona geográfica donde se desarrolla el proyecto. Hasta un máximo de 15 puntos.

Cuarto.- Proyectos de trabajo en red para la formulación y/o ejecución del proyecto. Hasta un máximo de 15 puntos.

Quinto.- Carácter innovador y compromiso de desarrollar el proyecto con respecto a las mejores prácticas medioambientales, sociales y en materia de seguridad, salud pública y empleo. Hasta un máximo de 5 puntos.

Sexto.- Previsión del impacto de género en las actividades del proyecto. Hasta un máximo de 5 puntos.

e. DISPOSICIÓN

ORDEN de 22 de junio de 2012, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se hace pública la convocatoria de subvenciones para entidades sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos para la prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía personal de 2012

FUENTE

Boletín Oficial de Aragón de 27 de junio de 2012

CONTENIDO

Décima.- Criterios de valoración.

d) Calidad técnica del proyecto, incluyendo su idoneidad y viabilidad. (0-10).

CANTABRIA

a. DISPOSICIÓN

Ley de Cantabria 2/2007 de 27 de marzo, de Derechos y Servicios Sociales

FUENTE

Boletín Oficial de Cantabria, de 13 de abril de 2007.

CONTENIDO

Nuevamente nos encontramos con una Ley de la cual es difícil extraer lo más importante en la materia, puesto que la calidad se encuentra en toda la disposición. Podemos destacar que su presencia es uno de los principios rectores del sistema, que están presente al determinar la financiación de los servicios sociales a cargo de la Administración Pública, se establece el tener implantado un sistema de calidad como un requisito ineludible para recibir acreditación de centros, así como determinar que la Administración Pública estará obligada a impulsar que todos los centros dedicados a la actividad social tengan implantado un sistema de gestión de la calidad.

b. DISPOSICIÓN

Decreto 40/08, de 17 de abril por el que se regulan la autorización, la acreditación, el Registro y la Inspección de Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Cantabria

FUENTE

Boletín Oficial de Cantabria, de 29 de abril de 2008

CONTENIDO

Artículo 19 Condiciones y requisitos

Para su acreditación los centros de Servicios Sociales deberán cumplir, además de los requisitos estructurales y funcionales mínimos exigibles para la autorización administrativa, las condiciones y requisitos que se establezcan en desarrollo del presente Decreto, que harán referencia como mínimo a:

- c) La implantación de sistemas de gestión de calidad en la atención a las

personas usuarias.

c. DISPOSICIÓN

Orden EMP/37/2010, de 18 de marzo, por la que se establecen los criterios y se regula el procedimiento para la acreditación de centros de servicios sociales destinados a la atención a personas en situación de dependencia

FUENTE

Boletín Oficial de Cantabria, de 6 de abril de 2010.

CONTENIDO

Artículo 6. Obligaciones asociadas a la acreditación.

Las personas titulares o gestoras de los centros acreditados además del mantenimiento de las condiciones y requisitos necesarios para su otorgamiento estarán obligadas a:

(...)

c) Someterse al control de calidad establecido por la Administración.

(...)

SECCIÓN TERCERA

Sistema de gestión

Artículo 16. Sistema de gestión de calidad.

1. Todos los centros contarán con un modelo definido de gestión de calidad, que deberá incluir el mapa de procesos, y el control de las actividades, los recursos humanos, e indicadores mínimos asociados necesarios para la prestación y evaluación del servicio.

2. En cumplimiento del artículo 81.3 de la Ley de Cantabria 2/2007 de 27 de marzo, de Derechos y Servicios Sociales, los centros residenciales que cuenten con más de cien plazas, concertadas o no, estarán obligados a contar con un sistema de gestión de la calidad certificado por un organismo acreditado a tal efecto, debiendo estar expuesto en lugar visible la certificación expedida por dicho organismo.

CASTILLA Y LEÓN

a. DISPOSICIÓN

Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León

FUENTE

Boletín oficial de Castilla y León de 21 de diciembre de 2010.

CONTENIDO

Volvemos a encontrar la Calidad como un principio rector que informa a todo el sistema, así como requisitos para la acreditación de centros, dedicando un título entero de la Ley a la gestión de la calidad. Además vuelve a ser una obligación de la administración que todos los centros prestadores de servicios tengan implantados sistemas de calidad, sancionando el posible incumplimiento.

b. DISPOSICIÓN

Decreto 224/2000, de 26 de octubre, por el que se aprueba el Plan Estratégico del Sistema de Acción Social de Castilla y León

FUENTE

Boletín oficial de Castilla y León de 30 de octubre de 2000.

CONTENIDO

3.- Líneas estratégicas.

(...)

C. Garantías de calidad de los servicios y centros Perfeccionar la regulación de los requisitos mínimos de los centros para adecuarlos a las necesidades que deben cubrir.

Desarrollo del sistema de autorización de centros.

Mejorar la inspección de centros y servicios, introduciendo la evaluación de la calidad, la eficacia y la eficiencia (ampliando su campo de actuación preferente a centros de día y servicios, y a la potenciación del buen funcionamiento).

(...)

B. Gestión de la calidad como método de mejora continua.

Implantación progresiva de un programa de gestión de la calidad.

III.B. Gestión de la calidad como método de mejora continua.

Basado en el modelo europeo de calidad, se trataría de impulsar la implantación progresiva en la administración pública de herramientas e instrumentos de gestión de la calidad, así como promover la extensión de modelos de calidad y excelencia en el resto de agentes del Sistema de Acción Social, que incluyan al menos:

- Implantación de planes anuales de calidad.
- Establecimiento de cartas de servicios.
- Impulso para el establecimiento progresivo de la autoevaluación en algunos servicios o departamentos.

4.- Desarrollo operativo de las líneas estratégicas: Actuaciones comunes a los distintos sectores.

4.1. Programas.

4.1.1. Programa 01: Vertebración del Sistema de Acción Social.

(...)

03.- Establecer perfiles de calidad y códigos de conducta para los servicios privados, que permitan obtener elevados niveles de calidad, en sentido homogéneo a los de las entidades públicas, de tal manera que se logre la participación de los usuarios, y promover mecanismos de garantía de la calidad de centros y servicios de entidades privadas.

CASTILLA LA MANCHA

a. DISPOSICIÓN

Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha.

FUENTE

Diario Oficial de Castilla- La Mancha de 31 de diciembre de 2010.

CONTENIDO

La gran novedad en esta Ley, respecto a las otras, es que garantizar la calidad en la prestación de los servicios se erige en uno de los objetivos de la misma. Entre los principios rectores está el garantizar un mínimo de calidad, así como unos estándares y sistemas de evaluación de la misma. Le dedica un título completo a la Calidad de los Servicios Sociales, así como establece que será una obligación de la Administración impulsar la materia, así como comprobar el cumplimiento de los requisitos sobre la misma.

b. DISPOSICIÓN

Decreto 53/1999, de 11 de mayo, por el que se desarrolla reglamentariamente la Ley 3/1994, de 3 de noviembre, de protección de los usuarios de entidades, centros y servicios sociales en Castilla-La Mancha.

FUENTE

Diario Oficial de Castilla-La Mancha de 21 de mayo de 1999

CONTENIDO

Artículo 24.- Acreditación

- 1.- Mediante Resolución del Delegado Provincial se acreditarán los Centros autorizados que reúnan los requisitos de calidad establecidos reglamentariamente. Será preceptiva la Acreditación de los Centros cuya Entidad pretenda concertar plazas con la Junta de Comunidades.

CATALUÑA

a. DISPOSICIÓN

Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales

FUENTE

Diario Oficial de la Generalitat de Cataluña de 18 octubre de 2007

CONTENIDO

En su artículo 1 establece como objeto de la ley el conseguir que los servicios se presenten con los requisitos y estándares de calidad óptimos. Continúa estableciendo que la cartera de servicios debe definir los estándares de calidad que serán exigidos, las competencias de control de la materia por los diferentes órganos, para dedicar un título dedicado a la iniciativa privada en acción social. El Art. 68 dice que el ejercicio de los derechos de la ley por los centros de iniciativa privada está condicionado a un régimen de autorización previa que requiere el cumplimiento de los requisitos de calidad.

Esta ley dedica muchos más artículos al tema de calidad, teniendo un título completo para atender a la misma.

b. DISPOSICIÓN

Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de Servicios

Sociales 2010-2011

FUENTE

Diario Oficial de la Generalitat de Cataluña de 20 octubre de 2010.

CONTENIDO

Artículo 1 Objeto

1.2 La Cartera define para cada prestación la garantía, la descripción, el objeto, las funciones, la tipología, la población destinataria, el establecimiento o equipo profesional que la ha de gestionar, los perfiles y las ratios de profesionales del equipo, los estándares de calidad y los

criterios de acceso, así como, para las prestaciones de servicio no gratuitas, el coste de referencia, el módulo social y el copago.

c. DISPOSICIÓN

Orden BSF/32/2012, de 16 de febrero, por la que se aprueban las bases que deben regir las convocatorias de subvenciones del Departamento de Bienestar Social y Familia para entidades DOGC 28 Febrero 2012

FUENTE

Diario Oficial de la Generalitat de Cataluña de 28 febrero de 2012.

CONTENIDO

5 Criterios de valoración

C) Programa de lucha contra los maltratos a niños y adolescentes.

1. Calidad del programa. Coherencia entre los objetivos, actividades y resultados previstos. Garantías de evaluación (hasta 18 puntos).

COMUNIDAD DE MADRID

a. DISPOSICIÓN

LEY DE SERVICIOS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

FUENTE

Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 14 de abril de 2003.

CONTENIDO

La Ley establece como objeto de la misma el garantizar la adecuada prestación de servicios sociales que cumplan con los requisitos mínimos de calidad, así como obligación del Consejo de Gobierno establecer los criterios y estándares y requisitos mínimos de calidad que han de cumplir las entidades para su autorización. Además establece la obligación de las Administraciones Públicas de la comunidad, incluyendo expresamente a las municipales, para inspeccionar y, en su caso, sancionar a aquellos centros que no cumplan con los requisitos mínimos establecidos en la materia.

b. DISPOSICIÓN

Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

FUENTE

Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 23 de diciembre de 2002.

CONTENIDO

Esta Ley se refiere a la ordenación de la actividad de prestación de servicios sociales, dedicando su Sección 1ª a definir el procedimiento de autorización y registro de los Centros y Servicios y su Sección 2ª a establecer los parámetros básicos que deben regir la evaluación de la calidad de los servicios prestados por los Centros y Servicios autorizados

c. DISPOSICIÓN

Orden 664/2010, de 27 de abril, por la que se aprueba el Plan de Inspección en materia de servicios sociales para el año 2010

FUENTE

Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 6 de mayo de 2010

CONTENIDO

Línea IV. Análisis y evaluación del grado de calidad del Sistema de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid.

Actuaciones:

Primera.- Comprobación del cumplimiento de las obligaciones relativas a la evaluación de calidad que, para los centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social, establece el artículo 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre (LA LEY 383/2003), de Ordenación de la Actividad de los centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

COMUNIDAD VALENCIANA

a. DISPOSICIÓN

Ley 5/1997, de 25 de junio, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana

FUENTE

Diario Oficial de la Comunidad Valenciana, de 4 de julio de 1997

CONTENIDO

La Ley establece como uno de los principios rectores del sistema un mínimo de calidad de centros y servicios, dedicando el título VI completamente a las garantías en materia de calidad.

b. DISPOSICIÓN

ORDEN 10/2011, de 13 de diciembre, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se aprueban las bases para la concesión de ayudas y subvenciones para atención a personas con discapacidad o con enfermedad mental y para la promoción de la accesibilidad, y se hace pública su convocatoria para el año 2012.

FUENTE

Diario Oficial de la Comunidad Valenciana de diciembre de 2012.

CONTENIDO

Artículo 44. Documentación a presentar con la solicitud

g) Aplicación o, en su caso, propuesta de implantación de un sistema de calidad, que permita la adecuada evaluación y seguimiento del programa.

La memoria se presentará en soporte papel y en soporte informático (CD).

Artículo 47. Criterios de valoración

a) La calidad del programa (objetivos, metodología e interés social): hasta 30 puntos.

c. DISPOSICIÓN

ORDEN 1/2010, de 18 de febrero, de la Conselleria de Bienestar Social, de modificación de la Orden de 9 de abril de 1990, de la Conselleria de Trabajo y Seguridad Social, por la que se desarrolla el Decreto 40/1990, de 26 de febrero, del Consell de la Generalitat Valenciana, sobre registro, autorización y acreditación de los servicios sociales de la Comunitat Valenciana

FUENTE

Diario oficial de la Comunidad Valenciana 25 de febrero de 2010

CONTENIDO

1. El artículo 9 queda redactado de la siguiente forma:

«Para su acreditación los centros o servicios deberán cumplir los requisitos que se establezcan en la norma que regule la acreditación de centros y servicios que atiendan a personas en situación de dependencia, en los términos y en el plazo que en la misma se determine. En todo caso deberán integrarse en los sistemas de calidad que determine la Conselleria de Bienestar Social.»

d. DISPOSICIÓN

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 Comunidad Valenciana.

FUENTE

Diario oficial de la Comunidad valenciana de 5 de junio de 2002.

CONTENIDO

El objeto del presente decreto es desarrollar la ley de servicios sociales valenciana, en lo relativo a la calidad de los centros y servicios sociales.
Extremos importantes:

- Afecta tanto a los centros y servicios sociales como a las personas físicas o jurídicas que lleven a cabo el control y evaluación de los anteriores.
- Todas las entidades, públicas o privadas, podrán someterse periódicamente a control y evaluación de calidad.
- La evaluación será obligatoria para todas aquellas que reciban subvenciones por la presentación de servicios de acción social con cargo a los presupuesto de la comunidad o que pretendan suscribir con ella cualquier tipo de acuerdo, así como las que contraten con la Administración la prestación de este tipo de servicios.
- deberán acreditar la evaluación de calidad a través de entidades evaluadoras que cumplan requisitos determinados en el mismo decreto.
- el control de calidad tendrá carácter anual.
- establece requisitos de las entidades evaluadoras.

e. DISPOSICIÓN

Decreto 91/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, sobre Registro de los Titulares de Actividades de Acción Social, y de Registro y Autorización de Funcionamiento de los Servicios y Centros de Acción Social, en la Comunidad Valenciana

FUENTE

Diario oficial de la comunidad valenciana de 5 de junio de 2002

CONTENIDO

Establece que en Los libros de registros de entidades han de constar los tipos de acreditación de calidad.

EXTREMADURA

a. DISPOSICIÓN

Orden de 18 de julio de 2006 por la que se establecen los estándares del modelo de calidad de centros, servicios y establecimientos sanitarios de la Comunidad Autónoma de Extremadura y el modelo normalizado de solicitud de acreditación de calidad sanitaria de los mismos

FUENTE

Diario oficial de Extremadura de 3 de agosto de 2006.

CONTENIDO

Artículo 1. Objeto

1. La presente Orden tiene por objeto establecer los estándares del modelo de calidad de centros servicios y establecimientos sanitarios a los que hace referencia el artículo 13 del Decreto 227/2005, de 27 de septiembre, por el que se regula el procedimiento y los órganos necesarios para la aplicación del modelo de calidad y la acreditación de la calidad sanitaria de los centros, servicios y establecimientos sanitarios de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2. Asimismo, se establece, a efectos del procedimiento de acreditación de la calidad sanitaria de los centros, servicios y establecimientos sanitarios, el modelo normalizado de solicitud a presentar por los interesados.

Artículo 3. Estándares del modelo de calidad de centros, servicios y establecimientos sanitarios

1. Los estándares del modelo de calidad de centros, servicios y establecimientos sanitarios de la Comunidad de Extremadura se resanan en el Anexo I de la presente Orden, agrupándose en las categorías a las que hace referencia el artículo 13 punto 2 del Decreto 227/2005, de 27 de septiembre, por el que se regula el procedimiento y los órganos necesarios para la aplicación del modelo de calidad y la acreditación de la calidad sanitaria de los centros, servicios y establecimientos sanitarios de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2. La Consejería de Sanidad y Consumo pondrá a disposición de gestores y profesionales estos estándares en forma de manual, así como en los medios de publicación electrónicos que faciliten el acceso a los mismos.

ANEXO I

Estándares del modelo de calidad de centros, servicios y establecimientos sanitarios de la comunidad autónoma de Extremadura

b. DISPOSICIÓN

D 227/2005 de 27 Sep. CA Extremadura (procedimiento y órganos necesarios para la aplicación del modelo de calidad y acreditación de la calidad sanitaria de los centros, servicios y establecimientos sanitarios de la Comunidad)

FUENTE

Diario oficial de Extremadura e 4 de octubre de 2005.

CONTENIDO

Nos encontramos ante una norma que se dedica por completo a desarrollar las exigencias de calidad que han de cumplir los establecimientos sanitarios, que dentro de la acción social comprende, por ejemplo, a los centros dedicados al tratamiento de la drogodependencia.

Se establecen qué requisitos han de cumplir, cuales son de obligatorio cumplimiento y cuales son recomendados.

También se contemplan los estándares que han de poseer los centros para conseguir la acreditación oportuna, así como los tipos y grados de acreditación existente, las formas de evaluación de los mismos, la vigencia de las acreditaciones concedidas.

Además diseña el procedimiento a seguir para la obtención de las acreditaciones correspondientes.

GALICIA

a. DISPOSICIÓN

Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia

FUENTE

Diario oficial de Galicia de 18 de diciembre de 2008.

CONTENIDO

La Ley integra la calidad en la ley de servicios sociales, de forma que informa todo el sistema, pues es uno de sus principios rectores, dedica un título completo al establecimiento de criterios de calidad y a un Plan de calidad de la comunidad. Asienta el régimen de acreditación así como la función de inspección de la administración de que los centros cumplan con los requisitos en la materia.

b. DISPOSICIÓN

DECRETO 254/2011, de 23 de diciembre, por el que se regula el régimen de registro, autorización, acreditación e inspección de servicios sociales en Galicia.

FUENTE

Diario Oficial de Galicia de 20 de enero de 2012.

CONTENIDO

CAPÍTULO IV La acreditación

Artículo 35 Objeto, condiciones y efectos

1. Los servicios y los centros y programas autorizados podrán ser acreditados por el órgano con competencias en materia de autorización e inspección de servicios sociales de la consellería de la Xunta de Galicia competente en materia de servicios sociales, cuando se constate el cumplimiento de los requisitos específicos y estándares de calidad que, a tal efecto, se establezcan para los diferentes tipos de prestación y personas destinatarias en las normas de aplicación específicas para los dichos servicios.

2. Los requisitos y/o estándares de calidad para la concesión y renovación de la acreditación, se fijarán esencialmente sobre los siguientes criterios de evaluación:

(...)

d) Aquellos referidos a la gestión de la calidad total, a la implantación de sistemas de gestión por procesos, a la evaluación de los servicios prestados con vistas a su mejora continua, a la disposición de cartas de servicios que incluyan compromisos de calidad, así como la evaluación periódica de la satisfacción de las personas usuarias de los servicios, así como de otros grupos de interés.

c. DISPOSICIÓN

Orde do 9 de marzo de 2011 pola que se establecen as bases polas que se rexerá a concesion de subvencions a entidades de iniciativa social para o mantemento e a promocion de actividades e programas de servizos sociais nos ambitos da atencion as persoas maiores e persoas con discapacidade e se procede á súa convocatoria

FUENTE

Diario Oficial de Galicia de 17 de marzo de 2011.

CONTENIDO

B. Criterios específicos para cada tipo de subvención (ata un máximo de 60 puntos):

A calidade, regularidade, eficacia e eficiencia das actuacións ou servizos que desenvolve a entidade cun caracter estable conforme os seus fins estatutarios (ata un maximo de 15 puntos).

d. DISPOSICIÓN

Decreto 143/2007, do 12 de xullo, polo que se regula o rexime de autorización e acreditación dos programas e dos centros de servizos sociais

FUENTE

Diario oficial de Galicia de 31 de julio de 2007.

CONTENIDO

Acreditación

Artigo 32.-Obxecto.

1. A acreditación é o acto a través do cal a Administración autonómica garante que os centros e/ou programas de servizos sociais aos que se outorga reúnen os requisitos e/ou estándares de calidade exixidos regulamentariamente.

Artigo 33.-Condicións.

As condicións de calidade, materiais e/ou funcionais que se exixan para a acreditación de centros e programas de servizos sociais determinaranse na normativa de desenvolvemento deste decreto, atendendo, primordialmente, aos seguintes aspectos:

- Recursos materiais e equipamentos adaptados as necesidades das persoas usuarias.
- Recursos humanos, tendo en conta, entre outros aspectos, as razóns de persoal e a súa formación e actualización para o desempeño do posto.
- Implantación de sistemas de xestión de calidade na atención as persoas usuarias.

ISLAS BALEARES

a. DISPOSICIÓN

Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears

FUENTE

Boletín oficial de las Islas Baleares de 18 de junio de 2009

CONTENIDO

La presente Ley define como uno de los principios rectores del sistema de servicios sociales el prestar los mismos con unos requisitos mínimos de calidad. Encomienda a la Cartera de Servicios Sociales el definir los estándares de calidad que han de cumplir los prestadores de los mismos. Al regular la autorización de entidades, su mantenimiento y revocación establece que se han de cumplir unos requisitos mínimos en materia de calidad.

Dedica un título completo a la materia, estableciendo, entre otros, un plan de calidad para la comunidad autónoma, terminando con la obligación de la administración de inspeccionar que se cumplan dichos requisitos y no siendo así proceder con la correspondiente sanción.

b. DISPOSICIÓN

Acuerdo del Consejo de Gobierno del día 13 de abril de 2007, de aprobación del Plan de actuación en drogodependencias y adicciones de las Illes Balears 2007-2011

FUENTE

Boletín oficial de las Islas Baleares de 21 de abril de 2007

CONTENIDO

Dentro de las acciones del plan de calidad se contempla el Impulsar y consolidar la implantación de sistemas de gestión de calidad de los recursos llevando a cabo la evaluación permanente de los servicios implicados. Entre sus objetivos el establecer mecanismos de acreditación y evaluación que

garanticen la calidad de las prestaciones y servicios ofrecidos. Finalmente establece los indicadores principales para la evaluación de calidad.

c. DISPOSICIÓN

Decreto 56/2011, de 20 de mayo, por el que se aprueba la Cartera Básica de Servicios Sociales de las Islas Baleares

FUENTE

Boletín oficial de las Islas Baleares de 31 de mayo de 2011

CONTENIDO

Nos encontramos ante una disposición de importancia puesto que establece las exigencias en calidad según el tipo de servicio, así pues establece los requisitos de estándares de calidad para centros diurnos para personas con discapacidad, para centros residenciales para mayores de 65 años, etc.

d. DISPOSICIÓN

Decreto 85/2010, de 25 de junio por el cual se regula la red pública y concertada de atención temprana en el ámbito de los servicios sociales de las Illes Balears

BOIB 3 Julio 2010

FUENTE

Boletín oficial de las Islas Baleares de 3 de julio de 2010

CONTENIDO

2. La calidad es un principio rector del sistema de servicios sociales y un derecho de las personas usuarias. Se basará en las nuevas modalidades y técnicas prestacionales disponibles para permitir que los servicios sociales mejoren y se adapten de una manera continuada.

3. La calidad de las condiciones laborales y sociales de los trabajadores y las trabajadoras de los servicios sociales contribuye a la definición de su calidad.

e. DISPOSICIÓN

Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el que se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores y personas con discapacidades, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter suprainisular para estos sectores de población

FUENTE

Boletín oficial de las Islas Baleares de 3 de julio de 2010.

CONTENIDO

5.1. Medidas para asegurar la calidad

Los centros están sometidos al sistema de control de calidad que fija la Administración autonómica. Las entidades titulares de los centros pueden iniciar los procedimientos de evaluación de calidad que consideren oportunos. Los centros que atienden a personas en situación de dependencia tienen que disponer de los recursos siguientes:

a) Un plan de gestión de calidad, que incluya el mapa de procesos, procedimientos y protocolos de actuación, referidos a la persona usuaria y a la familia, a los servicios, a los recursos humanos, e indicadores mínimos asociados.

Asimismo, tiene que incluir criterios de evaluación fiables y validos de la satisfacción de las personas usuarias y de las familias, y sistemas de análisis de quejas y sugerencias.

b) Un comité de calidad, que tiene que velar por la calidad en la prestación de los servicios y formular propuestas de mejora. Este comité tiene que estar compuesto por al menos tres miembros, todos personal del centro, y lo tiene que presidir el director o la directora o la persona responsable técnica del centro.

Los indicadores que se establezcan tienen que incluir, como mínimo, los aspectos siguientes:

a) Un nivel de calidad superior a lo que se establece para mantener la autorización administrativa.

- b) La calidad en la ocupación del personal profesional.
- c) La aportación de información económico-financiera y de gestión

8. Calidad en la ocupación del personal

Con el fin de asegurar la calidad en la ocupación los servicios residenciales tienen que cumplir estos requisitos:

- a) Como mínimo el 80 % de la plantilla tiene que tener un contrato de trabajo indefinido.
- b) El servicio tiene que disponer de un plan de igualdad, de acuerdo con la Ley 12/2006, que tiene que incluir medidas especiales para la conciliación de la vida laboral y familiar del personal.
- c) El servicio tiene que disponer de un plan de formación continua orientado a la adquisición y el perfeccionamiento de competencias profesionales y adecuadas a las necesidades detectadas.
- d) La entidad que presta el servicio tiene que evaluar la satisfacción laboral de su personal.
- e) Los servicios tienen que disponer de un programa de prevención de riesgos laborales que incluya, entre otros, una evaluación de riesgos laborales de carácter psicosocial y ergonómico por puestos de trabajo, un programa de medidas de conciliación de la vida personal, profesional y familiar que supongan buenas prácticas y un certificado emitido por la Dirección General de Salud Laboral que acredite que la entidad no se encuentra incluido dentro de las campanas de siniestralidad llevadas a cabo por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y de la Dirección General de Salud Laboral.
- f) Los puestos de trabajo se tienen que adaptar por causa de discapacidad, embarazo de riesgo y prevención de lesiones.
- g) Se tiene que llevar a cabo un proceso pautado de incorporación de personal de nuevo ingreso plasmado en un documento que incluya, como mínimo la cadena de mando, el reparto de responsabilidades, la

delimitación de funciones, y los derechos y deberes del personal y de las personas usuarias.

f. DISPOSICIÓN

Resolución del consejero de Salud, Familia y Bienestar Social de 8 de agosto de 2012 por la que se aprueba la convocatoria de subvenciones dirigidas a entidades privadas sin ánimo de lucro para financiar los gastos derivados del funcionamiento de determinados servicios destinados a personas con discapacidad

FUENTE

Boletín oficial de las Islas Baleares de 14 de agosto de 2012.

CONTENIDO

12. Criterios de valoración

Bloc 3. Calidad técnica del servicio (máximo 14 puntos)

- 3.1. Presentación del objetivo general de referencia del servicio. (0 a 2 puntos)
- 3.2. Presentación de los objetivos específicos. (0 a 2 puntos)
- 3.3. Descripción de las actividades concretas que se desarrollaran. (0 a 3 puntos)

d) Gestión del servicio de conformidad con criterios cualitativos, a través de la realización de auditorías externas financieras o de auditorías de certificación de calidad durante los ejercicios 2011 y 2012 (2 puntos).

g. DISPOSICIÓN

Resolución de la Consejera de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración de 10 de junio de 2011 por la que se aprueba la convocatoria de subvenciones destinadas a fomentar la participación social, mediante la financiación de los gastos ordinarios de funcionamiento de las federaciones, confederaciones y uniones de entidades sin ánimo de lucro de ámbito suprainisular que lleven a cabo actuaciones o actividades en materia de servicios sociales

FUENTE

Boletín oficial de las Islas Baleares de 18 de junio de 2011

CONTENIDO

11.3. Los criterios de valoración son los que se detallan a continuación:

- a) La calidad del plan de actuación para el ejercicio 2011 (de 0 a 10 puntos)

LA RIOJA

a. DISPOSICIÓN

Ley 7/2009, de 22 de diciembre, de Servicios Sociales de La Rioja BOLR 28
Diciembre 2009

FUENTE

Boletín oficial de La Rioja de 16 de enero de 2010

CONTENIDO

Esta ley impulsa la calidad de los servicios sociales, que se define como principio rector del sistema y derecho de las personas usuarias. Cuatro son los ejes sobre los que se asienta esta política: el Sistema Riojano de Información de Servicios Sociales, la aplicación de sistemas de evaluación y de mejora continua, el fomento de la investigación en servicios sociales y el fomento de la formación de los profesionales del sector.

Como las leyes vistas anteriormente dedica un título completo a la materia, del cual nos parece interesante destacar uno de sus artículos:

“Artículo 61 Subvenciones a entidades sin ánimo de lucro

2. La suscripción de convenios de colaboración y el otorgamiento de subvenciones deberá efectuarse en función del contenido y finalidad de los planes de servicios sociales elaborados de acuerdo con la presente ley, y deberá dirigirse fundamentalmente a la creación, el mantenimiento, la mejora y la modernización de los centros, a la promoción y el desarrollo de programas y actividades de servicios sociales y a la promoción de acciones formativas, programas de calidad y actividades de investigación y desarrollo relacionadas con los servicios sociales.”

b. DISPOSICIÓN

Ley 5/2001, de 17 de octubre sobre drogodependencias y otras adicciones.

FUENTE

Boletín oficial de La Rioja de 23 de octubre de 2001

CONTENIDO

Artículo 15 Medidas generales para la asistencia e inserción social

1. Garantizar la asistencia a las personas afectadas por problemas de consumo y dependencia de drogas en condiciones de equidad con otras enfermedades, asegurando la calidad y eficacia de los diferentes servicios y programas integrados en la Red Asistencial de Utilización Pública.

Dicha asistencia deberá ser accesible y diversificada, profesionalizada y de carácter interdisciplinar.

c. DISPOSICIÓN

Ley 3/2007, de 1 de marzo, de Calidad de los Servicios Sociales.

FUENTE

Boletín oficial de La Rioja de 8 de marzo de 2007

CONTENIDO Destacar los siguientes contenidos de la ley:

Artículo 4 *Programas de calidad*

Los programas a que se refiere esta Ley son los siguientes:

1. Programa de planificación.
2. Programa de evaluación.
3. Programas de mejora.
4. Programa de normalización y estandarización de la prestación del servicio.
5. Programa de análisis de la demanda y grado de satisfacción del ciudadano.
6. Programa de cartas de compromiso y/o servicio.
7. Programa de quejas y sugerencias.
8. Programas y Protocolos específicos para centros propios.

9. Programas de acreditación de centros con plazas concertadas o que tengan suscrito un contrato de gestión de servicios públicos.
10. Programas específicos de gestión del conocimiento.
11. Cuantos otros programas sean complementarios de los anteriores o persigan la mejora de la calidad de los Servicios Sociales.

Artículo 5 Principios generales de actuación

La calidad en la prestación de los Servicios Sociales se asentará en los principios que a continuación se detallan, sin perjuicio de los desarrollados en otras leyes reguladoras del sistema de Servicios Sociales. Todos ellos serán tenidos en cuenta en la inspección y en los sistemas de evaluación de la calidad.

Artículo 12 Programa de planificación

1. Este programa definirá los objetivos y la periodicidad de las actuaciones a realizar por los centros, servicios y las unidades organizativas destinadas a la prestación de Servicios Sociales.
2. Para ello se tendrá en cuenta el contenido de la planificación estratégica, que incluye objetivos a largo plazo en los distintos ámbitos de actuación de los Servicios Sociales.
3. Los programas de planificación tendrán una vigencia anual y reflejarán:
 - a) Objetivos de calidad.
 - b) Medidas/acciones a realizar.
 - c) Organismos implicados.
 - d) Calendario previsto.
 - e) Recursos necesarios para su implementación.

d. DISPOSICIÓN

Orden 5/2009, de 15 de diciembre, de la Consejería de Servicios Sociales por la que se regulan los requisitos mínimos de los centros y servicios de desarrollo infantil y atención temprana

FUENTE

Boletín oficial de La Rioja de 30 de diciembre de 2009.

CONTENIDO

Artículo 9 *La calidad en los centros de desarrollo infantil y atención temprana*

1. Los centros de desarrollo infantil y atención temprana, a efectos de su acreditación, deberán promover un plan de calidad que podrá basarse en:

- a) La definición de estrategias de mejora basadas en los clientes internos (profesionales) y externos (niños y familias).
- b) El análisis y comprensión de las necesidades y expectativas de los niños y sus familias.
- c) Las soluciones en la gestión eficaz de los recursos humanos y materiales.
- d) La evaluación de la calidad a través del estudio de los indicadores de satisfacción y de resultados

NAVARRA

a. DISPOSICIÓN

Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales

FUENTE

Boletín Oficial de Navarra de 31 de enero de 2007

CONTENIDO

La Ley que nos ocupa pretende dar un impulso cualitativo importante a la mejora de la calidad de los servicios, introduciendo evaluaciones de los servicios con indicadores objetivos que permitan medir, no sólo aspectos materiales y funcionales, sino también los relativos a la satisfacción de los usuarios. Introduce la exigencia del cumplimiento de estándares de calidad, que deberán medirse en base a indicadores objetivos que deberán permitir una mejora de los niveles de calidad de los servicios y, en definitiva, de la satisfacción de los usuarios de los mismos.

Establece la calidad como uno de los objetivos del sistema, como uno de los principios rectores, como requisito para recibir autorización de centros, así como para mantenerla, o conseguir la homologación. Dedicada además un título exclusivo a la materia referenciado específicamente a la calidad de los Servicios Sociales, estableciendo una serie de medidas llamadas a mejorarla, entre las que cabe destacar la obligación que se impone al Gobierno de Navarra de elaborar un Plan de calidad cada cuatro años.

Por último se observa que la calidad es un requisito que será inspeccionado y cuyo incumplimiento sancionado.

b. DISPOSICIÓN

Orden Foral 260/2010, de 12 de agosto, de la Consejera de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, por la que se aprueba el I Plan de Calidad de los Servicios Sociales de Navarra para el periodo 2010-2013 BON 17 Septiembre 2010

FUENTE

Boletín Oficial de Navarra de 17 de septiembre de 2010.

CONTENIDO

Orden por la que se aprueba el Plan de Calidad de los servicios sociales de Navarra para el periodo 2011-2013.

PAÍS VASCO

a. DISPOSICIÓN

Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales BOPV 24

FUENTE

Boletín Oficial del País Vasco de 24 de diciembre de 2008.

CONTENIDO

La Ley establece la calidad como uno de los principios del sistema de servicios sociales. Los trata al establecer el régimen de autorizaciones de centros y también al establecer un sistema de discriminación positiva a la hora de realizar conciertos o convenios con entidades, así como a la hora de otorgar subvenciones, a favor de entidades que demuestren tener implantado sistemas de mejora continua de calidad.

Dedica un título completo a la materia, concluyendo con el sistema de inspección y sanciones de incumplimientos de los requisitos establecidos en calidad.

PRINCIPADO DE ASTURIAS

a. DISPOSICIÓN

Ley del Principado de Asturias 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales

FUENTE

Boletín Oficial del Principado de Asturias de 8 de marzo de 2003

CONTENIDO

Además de establecer la calidad en los servicios como uno de los objetivos y principios del sistema, garantiza la participación de asociaciones e instituciones sin ánimo de lucro en la realización de actividades en materia de acción social, se regula la autorización administrativa para la puesta en funcionamiento de centros de servicios sociales con el fin fundamental de garantizar la calidad en la prestación de sus servicios, especificando también las formas de relación con la iniciativa privada.

Termina con la calidad como uno de los requisitos que será inspeccionado y en caso de incumplimiento sancionado.

b. DISPOSICIÓN

Decreto 43/2011, de 17 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Autorización, Acreditación, Registro e Inspección de Centros y Servicios Sociales.

FUENTE

Boletín Oficial del Principado de Asturias de 4 de junio de 2011

CONTENIDO

Disposición Adicional Primera *De la evaluación periódica de la calidad en la prestación de los servicios*

1. La evaluación periódica de la calidad en la prestación de los servicios será obligatoria para los centros o servicios sociales que hubieren obtenido la acreditación, así como aquellos que perciban ayudas, subvenciones o cualquier otro tipo de medida de fomento por la prestación de servicios sociales con cargo a los Presupuestos del Principado de Asturias,

conforme a los requisitos y condiciones que se determinen reglamentariamente.

2. También deberán someterse a evaluación periódica de calidad las personas físicas o jurídicas que contraten con la Administración del Principado de Asturias la prestación de servicios sociales o la gestión de centros y servicios de igual naturaleza, en los términos y condiciones que se determinen reglamentariamente.

3. El desarrollo reglamentario a que se refieren los apartados anteriores se efectuara en el plazo máximo de 3 años desde la entrada en vigor del presente decreto. En tanto no se produzca este, no será exigible la evaluación periódica de la calidad.

Artículo 18 Requisitos básicos para la acreditación de centros y servicios sociales

4. Para su acreditación, los servicios deberán cumplir, con carácter previo, los siguientes requisitos básicos:

g) Con carácter adicional a lo exigido para el funcionamiento de los servicios, se requerirá que éstos dispongan, al menos, de la siguiente documentación e información:

1. Plan de gestión de calidad, que incluya mapa de procesos, procedimientos y protocolos de actuación referidos a las personas usuarias y sus familias, a los servicios y a los recursos humanos, con establecimiento de unos indicadores mínimos asociados. La normativa de desarrollo de este reglamento podrá incorporar la exigencia de algún sistema adicional de certificación, evaluación externa, auditoría de calidad, modelo de calidad o compromiso de plan de mejora.

2. Carta de servicios.

3. Carta de derechos y deberes de la persona usuaria y sus familiares.

4. Documentación referida a la persona usuaria, que recoja los objetivos, plan de trabajo interdisciplinar e intervenciones, así como la evaluación de los resultados en cuanto a mejora de su calidad de vida.

A estos efectos, los servicios elaborarán, para cada usuario, un plan individual de atención que incluirá, como mínimo, la valoración integral de la persona usuaria, una propuesta de servicios, programas y pautas de atención individualizada, un seguimiento, evaluación y revisión periódica del plan y la designación de un profesional de referencia para la persona usuaria o su representante, y en su caso, sus familiares.

En la elaboración inicial del plan, y en cada revisión del mismo, la persona usuaria o su representante, y en su caso, sus familiares tendrán una participación activa.

5o. Información, en formato accesible y lenguaje comprensible, a suministrar a la persona en situación de dependencia y/o a sus familiares en relación a las ayudas, prestaciones o servicios a que pudieran tener derecho.

6o. Información referida a las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad del centro o servicio.

En todo caso se exigirá garantía de privacidad respecto de los datos referidos a las personas, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (LA LEY 4633/1999), de Protección de Datos de Carácter Personal.

c. DISPOSICIÓN

Resolución de 22 de junio de 2009, de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda, por la que se desarrollan los criterios y condiciones para la acreditación de centros de atención de servicios sociales en el ámbito territorial del Principado de Asturias

FUENTE

Boletín Oficial del Principado de Asturias de 29 de junio de 2009.

CONTENIDO

Artículo 6 Documentación e información

1. Los centros dispondrán, al menos, de la siguiente documentación e información referida tanto a la propia Organización como a las personas usuarias y trabajadores/as:

- c) Plan de Gestión de Calidad, que incluirá el mapa de procesos y procedimientos referidos al usuario/a y a la familia, a los servicios, a los recursos humanos, e indicadores mínimos asociados.

Artículo 9 Cartas de servicios y de derechos y deberes

b) Compromiso de calidad:

1. Listado descriptivo donde se recojan las situaciones cotidianas de la vida en el centro respecto a las cuales la persona usuaria tenga la posibilidad de elegir.
2. Niveles de calidad ofertados: Plazos de tramitación, sistemas de información, horario y lugar de atención al público.
3. Facilidades para acceder al servicio.
4. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente el centro.
5. Indicadores para la evaluación de la calidad.
6. Medidas de subsanación.

REGIÓN DE MURCIA

a. DISPOSICIÓN

Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia

FUENTE

Boletín oficial de la Región de Murcia de 2 de mayo de 2003

CONTENIDO

Esta Ley es incide de forma más suave en la materia, puesto que la trata únicamente a la hora de establecer como requisito esencial para acceder al registro de entidades el cumplimiento de unos mínimos establecidos de calidad.

b. DISPOSICIÓN

Decreto 69/2005, de 3 de junio, por el que se establecen las condiciones mínimas que han de reunir los centros residenciales para personas mayores de titularidad pública o privada.

FUENTE

Boletín oficial de la Región de Murcia de 13 de junio de 2005.

CONTENIDO

Artículo 9. Niveles de calidad

Con el cumplimiento de las condiciones previstas en el artículo 5, los centros residenciales para personas mayores garantizan los niveles mínimos de calidad exigidos en la prestación de los servicios a que se destinan.

c. DISPOSICIÓN

Decreto 54/2001, de 15 de junio, de autorizaciones, organización y funcionamiento del registro de entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia y de la Inspección.

FUENTE

Boletín oficial de la Región de Murcia de 26 de junio de 2001.

CONTENIDO

Artículo 7 Actos sujetos a autorización administrativa Están sujetos a autorización administrativa:

- b) Funcionamiento de un centro o servicio: su puesta en marcha con la capacidad material, técnica y humana adecuada para llevar a cabo actuaciones en materia de servicios sociales con el grado de calidad exigible.

CEUTA Y MELILLA

a. DISPOSICIÓN

Resolución de 19 de junio de 2012, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se convoca la concesión de subvenciones a personas mayores y a entidades y organizaciones no gubernamentales dedicadas a la realización de programas y actividades a favor de dicho colectivo con residencia en Ceuta y Melilla, para el año 2012.

FUENTE

Boletín oficial del Estado de 3 de julio de 2012.

CONTENIDO

Los gastos básicos producidos por el mantenimiento y funcionamiento de la entidad. Las actividades de atención directa a personas mayores. Las actuaciones para el fomento del movimiento asociativo. La formación, implantación y desarrollo de sistemas de calidad en las organizaciones o en los programas a subvencionar.

3.1.- Comentarios sobre los datos ofrecidos

Como se ha señalado al principio de este informe, la importancia que los servicios sociales han adquirido en los últimos años en nuestro país ha hecho que la Administración General del Estado haya elaborado diferentes disposiciones en aras de colaborar con una mejor atención del sector. La calidad se presenta en el ámbito nacional de Servicios Sociales principalmente en los requisitos exigidos para recibir subvenciones. Hay diferentes tipos de subvenciones, de las que podemos destacar las que están con cargo de la asignación tributaria del Impuesto Sobre la Renta de las Personas Físicas, así como las que están sometidas al régimen general de subvenciones de la Secretaría General del Estado de Servicios Sociales e Igualdad. En la Tabla “Ámbito Nacional” se encuentran recogidas diferentes Órdenes referente a convocatorias de este tipo de subvenciones, así como a las bases reguladoras de las mismas. En este caso, lógicamente, no se encuentran en vigor, ya que son subvenciones que se publicaron para un periodo temporal concreto. Su inclusión responde a la necesidad de poner ejemplos en este ámbito, puesto que para cada subvención que se convoque se dictará una disposición que la regule. Son ejemplos a tener en cuenta para futuras posibles convocatorias de subvenciones.

También encontramos referencias a las exigencias de calidad en diferentes leyes que se han elaborado sobre Servicios Sociales, en atención a la importancia que diferentes problemas han ido adquiriendo. Así se han creado unas normas básicas para todo el territorio nacional, que cada Comunidad Autónoma ha desarrollado posteriormente. La Tabla contiene la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, donde se evidencia la importancia con que la materia de Calidad se encuentra recogida. Además presentamos en la misma tabla una Resolución que establece criterios para acreditar a los centros que vayan a dedicar su actividad a la Autonomía y Atención a la dependencia, que exige extremos sobre Sistemas de Calidad.

Podemos concluir que dentro de las limitadas competencias que la Administración General del Estado tiene respecto a la materia de Servicios Sociales dedica especial atención a los Sistemas de Calidad que han de tener implantadas las entidades dedicadas al sector.

Andalucía, al igual que Extremadura, es una de las excepciones al cuadro normativo en la materia, pues a diferencia de la gran mayoría de las Comunidades Autónomas, la Ley de Servicios Sociales andaluza no hace mención expresa a la implantación de Sistemas de Calidad.

Sin embargo ha dictado multitud de disposiciones posteriores prestando especial atención a la materia. En la Tabla “Andalucía” exponemos varias Órdenes en las que se exigen requisitos de Sistemas de Calidad para acreditación de Centros, Carta de Servicios y Sistemas de Evaluación externa de la calidad de centros. Hemos incluido el Decreto 69/2008, de 26 de febrero, por el que se establecen los procedimientos de las Autorizaciones Sanitarias y se crea el Registro Andaluz de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios. Esta disposición creemos que es susceptible de ser incluida en la presente exposición en cuanto la misma hace una definición de lo que han de entenderse por centros (dentro de la cual pueden verse incluidos multitud de centros dedicados a la acción social) destinatarios de la misma, señalando lo que actividad sanitaria es el conjunto de acciones de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación, dirigidas a fomentar, restaurar o mejorar la salud o el estado físico o psíquico de las personas realizadas por profesionales sanitarios. Lo mismo sucede con la Orden de 18 de julio de 2006 de Extremadura, la cual no es tan clara a la hora de realizar una definición, pero por la posibilidad de considerar determinados centros dedicados a la acción social como centro sanitario sería interesante no perder dicha disposición de vista.

Como simple curiosidad destacar que la Comunidad Andaluza está intentando dar gran desarrollo a la materia a través de multitud de técnicas, como pueden ser diversas publicaciones, entendemos que en aras de paliar la falta de contemplación de la misma por la Ley básica de los Servicios Sociales.

De Aragón podemos señalar que tiene una Ley de Servicios Sociales muy completa en relación con la materia que nos ocupa, de ese modo las referencias que disposiciones posteriores hacen a la misma es más “liviana” puesto que se entienden incluidas al informar, a través de dicha ley, a todo el sector.

En general, y como apunte más importante, ocurre en la mayoría de las Comunidades Autónomas la situación descrita en Aragón. Como decíamos al principio de este documento las referencias a los Sistemas de Calidad, aunque puedan parecer muy generalizadas están muy presentes porque la mayoría de las leyes de Servicios Sociales las han integrado de forma muy precisa.

4.- Conclusiones Finales

Tras este estudio de investigación, se puede concluir que las exigencias en la totalidad del ámbito nacional en materia de Calidad tienen por objeto no sólo garantizar la adecuada actuación de los Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social desde un punto de vista de estricta legalidad, sino también asegurar la adecuada prestación de los servicios sociales por las Entidades autorizadas de acuerdo con parámetros de calidad previamente definidos y referidos, tanto a aspectos materiales y funcionales, como relativos a la formación o especialización del personal y a los procesos definidos para la prestación de los servicios. Igualmente se diseña en todo el territorio español un sistema sancionador que permite exigir a las Entidades titulares de Centros y Servicios y a los responsables de su gestión, que cumplan con los requisitos mínimos antedichos.

Por todo ello, parece acertado que las entidades vayan implantando en sus centros Sistemas de calidad que permitan evaluaciones periódicas, pues si bien no están totalmente definidos cuales son los requisitos específicos que se exigen, está totalmente establecido que todo prestador de servicios en el ámbito de la acción social ha de cumplir su objeto garantizando unos mínimos de calidad, tanto para su acreditación como centro, como siendo susceptibles de inspecciones por parte de la administración, llegando incluso a ser sancionados, por la falta de estas exigencias. Apuntando, finalmente, que estos requisitos están cobrando especial importancia en el terreno de subvenciones, convenios y conciertos relacionados con la Administración Pública.