

*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. [2002/X5930]*

La Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el Ámbito de la Comunidad Valenciana, establece en su artículo 69 que corresponde a la Conselleria competente en materia de Servicios Sociales la función inspectora de las entidades, centros y servicios de Servicios Sociales, ya sean públicos o privados, con el fin de verificar el correcto cumplimiento de la normativa que les sea de aplicación, así como proporcionar una información concreta sobre la calidad de los Servicios Sociales que se prestan en el territorio de la Comunidad Valenciana. De otra parte, es función básica de la Inspección controlar el cumplimiento de los niveles de calidad de los Servicios Sociales que se presten en la Comunidad Valenciana; para lo cual, entre sus actuaciones se encuentra la de obtener datos de cualquier naturaleza para facilitar el control de calidad, así como comprobar la actuación de centros y servicios financiados total o parcialmente con fondos públicos en sus aspectos funcionales, administrativos y económicos, a tenor de lo dispuesto en los artículos 70 y 71 de la citada Ley.

No obstante, la evolución de las filosofías de actuación en materia de calidad en los últimos años y el aumento de nuevos centros y servicios dedicados al bienestar social exigen, por una parte, una plena integración de los sistemas de Servicios Sociales en los parámetros de calidad y, por otra, contemplar un marcado carácter de personalización, sistematización y generalización.

Por todo ello, se considera necesario que las personas físicas o jurídicas, titulares de centros o servicios, que pretendan acceder a ayudas o subvenciones de la Generalitat Valenciana se sometan al control o evaluación de calidad contemplado en el presente Decreto, de acuerdo con los estándares y parámetros establecidos en sus Órdenes de desarrollo, sin perjuicio de que los modelos de calidad y su certificación puedan implantarse en todos aquellos operadores que intervienen en la prestación de servicios vinculados a la atención y asistencia social.

La evolución organizativa del sistema sociosanitario con la separación de las funciones de financiación y provisión de servicios requiere la implantación de sistemas de evaluación de la calidad y para ello se hace necesario una estandarización de la normativa para la evaluación de la calidad de los centros y servicios, a los efectos de su control y verificación por parte de las entidades evaluadoras de calidad, que se considerarán entidades instrumentales o colaboradoras de la Inspección de los Servicios Sociales. A tal efecto, se considera necesario regular los requisitos que deben reunir estas entidades, así como su acreditación, registro y control, para garantizar el cumplimiento de las finalidades de evaluación de la calidad de los centros o servicios de acción social, así como de los resultados relacionados con ella desde el punto de vista financiero y contable.

Por ello, de acuerdo con los artículos 22.e) y 38 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de Gobierno Valenciano, conforme con el Consejo Valenciano de Bienestar Social, a propuesta del conseller de Bienestar Social, conforme con el Consejo Jurídico Consultivo, y previa deliberación del Gobierno Valenciano, en la reunión del día 30 de mayo de 2002,

DISPONGO

## CAPÍTULO I

### *Disposiciones generales*

#### *Artículo 1. Objeto*

1. El presente decreto tiene por objeto el desarrollo de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el Ámbito de la Comunidad Valenciana, en lo relativo al control e información puntual sobre la calidad de los servicios y centros de acción social.

2. Con tal objeto, se regulan las siguientes actuaciones:

a) El procedimiento de control y evaluación de calidad al que podrán o, en su caso, deberán someterse los servicios y centros de acción social dependientes de las personas físicas o jurídicas que

lleven a cabo su actividad o presten sus servicios en el territorio de la Comunidad Valenciana en el ámbito de la acción social.

b) El régimen de acreditación administrativa y registro de las entidades evaluadoras de calidad de los servicios y centros de acción social.

3. Se entiende por acción social, a los efectos de lo dispuesto en el presente Decreto, el conjunto de servicios generales y especializados regulados en la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el Ámbito de la Comunidad Valenciana.

#### *Artículo 2. Ámbito de aplicación*

El presente decreto, así como su normativa de desarrollo, será de aplicación a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que lleven a cabo su actividad en centros o servicios que radiquen o se realicen en el territorio de la Comunidad Valenciana en el ámbito de la acción social.

Asimismo será aplicable a las personas físicas o jurídicas que pretendan llevar a cabo la actividad instrumental de control y evaluación de calidad de los centros y servicios de acción social a que se refiere el párrafo anterior.

## CAPÍTULO II

### *El control y evaluación de calidad de los centros y servicios de acción social*

#### *Artículo 3. Objeto del control de evaluación de calidad*

1. Todas las personas físicas o jurídicas que desarrollen su actividad en la Comunidad Valenciana en el ámbito de la acción social y ofrezcan prestaciones a través de la organización de servicios y centros debidamente autorizados, sean éstos de titularidad pública o privada, podrán someterse periódicamente, en los términos del presente Decreto y de acuerdo con los parámetros fijados en sus Órdenes de desarrollo, a un control de evaluación de calidad.

2. Dicho control tendrá por objeto establecer y verificar si las actividades del centro o servicio y las medidas planificadas se llevan a la práctica de manera eficaz y son las adecuadas para alcanzar los objetivos que marca la normativa vigente, tanto desde el punto de vista de la calidad de los servicios como de la atención a los usuarios.

3. La evaluación periódica de calidad será obligatoria para aquellas entidades que perciban subvenciones por la prestación de servicios de acción social con cargo a los Presupuestos de la Generalitat Valenciana o que pretendan suscribir con ella Convenios de colaboración. Del mismo modo, deberán someterse a evaluación periódica de calidad las personas físicas o jurídicas, o Uniones Temporales de Empresas, que contraten con la Generalitat Valenciana la prestación de servicios de atención social o la gestión de centros y servicios de igual naturaleza.

La implantación de la evaluación de naturaleza obligatoria será efectiva conforme a las condiciones establecidas en la disposición transitoria de este decreto.

4. El importe económico de las evaluaciones de calidad será sufragado por las personas físicas o jurídicas titulares de los centros y servicios que se sometan a evaluación.

#### *Artículo 4. Acreditación de la calidad*

1. Las personas físicas o jurídicas titulares de centros y servicios de acción social que estén obligadas a someterse al control de evaluación de calidad, deberán acreditar la calidad a través de las entidades evaluadoras que reúnan los requisitos establecidos en el presente decreto.

2. Su cumplimiento será objeto de comprobación por parte de la Inspección de Servicios Sociales de la Generalitat Valenciana.

No obstante lo anterior, las funciones propias de Inspección corresponderán en exclusiva a los servicios de la Conselleria con competencias sobre bienestar social.

#### *Artículo 5. Periodicidad*

El control de evaluación de calidad tendrá carácter anual.

## CAPÍTULO III

### *Las entidades evaluadoras de calidad*

#### Artículo 6. Concepto

Las entidades evaluadoras de calidad son aquellas personas jurídicas especializadas que, reuniendo los requisitos establecidos en el presente decreto, proporcionan información concreta sobre la calidad de los centros y servicios de acción social, a los efectos de garantizar el cumplimiento por parte de éstos de los estándares de calidad contemplados en las normas de desarrollo del presente Decreto.

#### Artículo 7. Requisitos y condiciones mínimas de las entidades evaluadoras de calidad

1. Las entidades evaluadoras de calidad que pretendan desarrollar actividades de evaluación de calidad de los centros y servicios de acción social de la Comunidad Valenciana deberán estar acreditadas, de acuerdo con lo establecido en la presente norma, para poder realizar las actividades que constituyan los objetivos establecidos en el presente decreto.

2. Las entidades evaluadoras de calidad deberán tener como objeto social específico la realización de actividades de evaluación y control de calidad, con ésta u otra denominación equivalente.

3. Las entidades evaluadoras de calidad deberán realizar las evaluaciones de calidad a través de personal especializado en evaluación de calidad en centros y servicios de acción social, con formación específica acreditada por la probada experiencia en la realización de auditorías o evaluaciones de calidad o por la realización de cursos especializados en control de calidad en centros y servicios de acción social de, al menos, 500 horas. Asimismo, deberán contar con personal con conocimientos especializados en aspectos financieros y contables relacionados con la actividad objeto de evaluación.

Deberán también contar con locales, instalaciones, aparatos y equipos suficientes y adecuados que permitan realizar evaluaciones de calidad en materia de higiene alimentaria, así como contar con personal sanitario de nivel de grado medio o superior especialista en la actividad.

No obstante, se podrá subcontratar con profesionales o empresas que cuenten con conocimientos, medios e instalaciones necesarios para su realización, no siendo obligatorio en este caso que las personas o entidades especializadas dispongan de personal o recursos materiales propios. Tal contratación no podrá realizarse con profesionales o empresas que mantengan vinculaciones comerciales, financieras o de cualquier tipo con el centro o servicio objeto de control de evaluación de calidad.

4. La Administración, al acreditar a las entidades evaluadoras de calidad, valorará de forma preferente el hecho de que, aparte de cumplir los parámetros indicados en el presente Decreto y sus normas de desarrollo, hayan sido acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) como entidad acreditada con competencia técnica en materia de inspección (UNE 45010 o equivalente) o, en su caso, disponer de acreditación equivalente expedida por otro organismo competente en materia de infraestructura para la calidad.

5. Las entidades evaluadoras de calidad deberán acreditar en todo momento su imparcialidad y, en consecuencia, no podrán tener, respecto de las empresas, centros o servicios de acción social del ámbito de la Comunidad Valenciana afectados por este decreto, vinculaciones comerciales, financieras o de cualquier otro tipo distinto de las propias como evaluadoras.

#### Artículo 8. Procedimiento de acreditación de las personas o entidades evaluadoras de calidad

1. Las entidades especializadas en evaluación de calidad que pretendan realizar sus actividades en el ámbito de los centros o servicios de acción social de la Comunidad Valenciana deberán ser acreditadas previamente por la Subsecretaría de la Conselleria con competencias en materia de bienestar social, o servicio similar que la sustituya.

La solicitud de acreditación deberá incluir:

- Ámbito territorial y funcional, actividad o servicio en el que pretende desarrollar su actividad.
- Previsiones de dotación de personal con capacidad para desarrollar las funciones señaladas.
- Instalaciones y medios instrumentales específicos exigidos.
- En el caso de que pretenda subcontratar con profesionales

evaluaciones de calidad en materia de higiene alimentaria o con personal sanitario de nivel de grado medio o superior especialista en la actividad del centro, deberá indicar cuáles se van a concertar, así como los datos relativos a la identificación de los profesionales, con el detalle de su capacidad, medios e instalaciones, en su caso.

2. Las personas o entidades especializadas solicitarán la correspondiente acreditación administrativa. Corresponde a la Subsecretaría antes mencionada dictar la resolución que proceda en el plazo máximo de cuatro meses a contar desde la presentación de la solicitud en cualquier Registro de la Conselleria de Bienestar Social. Transcurrido dicho plazo sin que se produzca la notificación al interesado de la resolución expresa, se entenderá estimada la solicitud de acreditación.

Contra la resolución cabrá la interposición de recurso de alzada ante el conseller de Bienestar Social.

3. La acreditación determinará los ámbitos en que la entidad puede ejercer la función de certificación y tendrá una duración máxima de tres años; se otorgará condicionada, en todos los casos, al cumplimiento de los requisitos de acreditación.

#### Artículo 9. Comprobación del mantenimiento de las condiciones de acreditación

1. Las entidades evaluadoras de calidad acreditadas para llevar a cabo la función de control de evaluación de calidad en centros y servicios de acción social deberán mantener las condiciones en que se basó su acreditación. Cualquier modificación de las mismas será comunicada a la autoridad que la concedió.

2. La Subsecretaría podrá verificar, de oficio o a instancia de parte, el cumplimiento de las condiciones en que se basó la acreditación para desarrollar las actividades de evaluación de calidad en centros y servicios de acción social. A estos efectos, comprobará la permanencia de las condiciones de acreditación establecidas en el presente Decreto y propondrá, en su caso, las medidas pertinentes.

3. Si como consecuencia de la verificación se comprobara alguna irregularidad que afectara sustancialmente a las condiciones de acreditación o al desarrollo de su actividad, la Subsecretaría, mediante resolución, podrá dejar sin efecto, previa audiencia de la entidad interesada, la acreditación otorgada, comunicándolo a la persona o entidad afectada, así como a la sección correspondiente del Registro a que se refiere el artículo 10 de este decreto.

## CAPÍTULO IV

### *Del Registro de las entidades evaluadoras de calidad*

#### Artículo 10. Creación del Registro de entidades evaluadoras de calidad de centros y servicios de acción social

1. Se crea el Registro de entidades evaluadoras de calidad de centros y servicios de acción social.

2. En el Registro se inscribirán las entidades que tengan por objeto la realización de actividades evaluadoras de calidad de centros y servicios de acción social en el ámbito de la Comunidad Valenciana y que dispongan de la correspondiente acreditación.

3. Los asientos del Registro contendrán las indicaciones siguientes:

- Denominación de la entidad
- Razón social o domicilio.
- Número de identificación fiscal.
- Nombre del representante.
- Ámbito territorial de actuación.
- Ámbito material de actuación y servicios o centros en los que pretende desarrollar sus actividades de evaluación.
- Número y fecha de acreditación.
- Número registral.

4. La inscripción y registro tiene carácter público y constituye un instrumento para el conocimiento, ordenación y publicidad de las entidades evaluadoras de calidad de centros y servicios de acción social.

DISPOSICIÓN ADICIONAL  
Control de calidad de los centros públicos

Mediante orden de la Conselleria con competencia en materia de bienestar social, se podrán determinar los requisitos y condiciones a que deba someterse la evaluación de calidad de los centros y servicios de acción social dependientes de entes públicos.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.  
Obligatoriedad de la evaluación de calidad

Para que la evaluación de calidad tenga carácter obligatorio en los términos establecidos en el artículo 3, será necesario que se hayan aprobado los indicadores o parámetros específicos de la correspondiente clase de centro o servicio, conforme a lo dispuesto en la disposición final primera.

Las normas que aprueben los indicadores de calidad podrán fijar un calendario de implantación de aquéllos, atendiendo a las circunstancias que en cada caso concurran.

DISPOSICIONES FINALES

*Primera.* Desarrollo normativo

Se autoriza a la Conselleria competente en materia de acción social para desarrollar mediante Orden los indicadores de calidad correspondientes a cada tipología de centros y servicios.

*Segunda.* Entrada en vigor

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

Valencia, 30 de mayo de 2002

El presidente de la Generalitat Valenciana,  
EDUARDO ZAPLANA HERNÁNDEZ-SORO

El conseller de Bienestar Social,  
RAFAEL BLASCO CASTANY