



## LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

---

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

---

Comunidad Autónoma de La Rioja  
«BOR» núm. 32, de 08 de marzo de 2007  
«BOE» núm. 76, de 29 de marzo de 2007  
Referencia: BOE-A-2007-6610

---

### ÍNDICE

|  |   |
|--|---|
| <i>Preámbulo</i> . . . . .   | 3 |
| TÍTULO I. Disposiciones generales . . . . .                                      | 4 |
| Artículo 1. Objeto. . . . .  | 4 |
| Artículo 2. Ámbito. . . . .  | 4 |
| Artículo 3. Tipologías de actuación. . . . .                                     | 5 |
| Artículo 4. Programas de calidad. . . . .  | 5 |
| Artículo 5. Principios generales de actuación. . . . .                           | 5 |
| TÍTULO II. Derechos y deberes de los usuarios . . . . .                          | 6 |
| Artículo 6. Derechos de las personas usuarias de los Servicios Sociales. . . . . | 6 |
| Artículo 7. Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales. . . . .  | 7 |
| Artículo 8. Acción protectora. . . . .   | 7 |
| TÍTULO III. Comisión de Calidad. . . . .   | 7 |
| Artículo 9. Estructura. . . . .  | 7 |
| Artículo 10. Funciones de la Comisión de Calidad. . . . .                        | 7 |
| Artículo 11. Coordinación interdepartamental. . . . .                            | 8 |
| TÍTULO IV. Programas de calidad . . . . .  | 8 |
| Artículo 12. Programa de planificación. . . . .                                  | 8 |
| Artículo 13. Programa de evaluación. . . . .                                     | 8 |
| Artículo 14. Programa de mejora. . . . .   | 9 |

**BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO**  
**LEGISLACIÓN CONSOLIDADA**

---

|  |    |
|--|----|
| Artículo 15. Programa de normalización y estandarización de la prestación del servicio. . . . .  | 9  |
| Artículo 16. Programa de análisis de la demanda y grado de satisfacción de la persona usuaria. . . . .   | 9  |
| Artículo 17. Programa de cartas de compromiso y/o servicios. . . . .   | 9  |
| Artículo 18. Programa de quejas y sugerencias. . . . .   | 10 |
| Artículo 19. Programas y Protocolos específicos para Centros propios. . . . .  | 10 |
| Artículo 20. Programas de acreditación de centros con plazas concertadas o que tengan suscrito un contrato de gestión de servicios públicos. . . . . | 10 |
| Artículo 21. Programas específicos de gestión del conocimiento. . . . .  | 10 |
| TÍTULO V. Observatorio de la calidad de los Servicios Sociales . . . . .   | 11 |
| Artículo 22. Observatorio de la calidad. . . . .   | 11 |
| TÍTULO VI. Fomento del sistema de calidad . . . . .  | 11 |
| Artículo 23. Planes de Mejora. . . . .   | 11 |
| Artículo 24. Acreditación de la calidad. . . . .   | 11 |
| Artículo 25. Contratación administrativa. . . . .  | 11 |
| Artículo 26. Premios de calidad. . . . .   | 11 |
| <i>Disposiciones adicionales</i> . . . . .   | 12 |
| Disposición adicional primera. Formación en gestión de calidad. . . . .  | 12 |
| Disposición adicional segunda. Acreditación de la residencia en las prestaciones de Servicios Sociales. . . . .                                      | 12 |
| <i>Disposiciones transitorias</i> . . . . .  | 12 |
| Disposición transitoria primera. Centros con plazas concertadas o sobre los que se haya suscrito contrato de gestión de servicios públicos. . . . .  | 12 |
| Disposición transitoria segunda. Observatorio de Calidad. . . . .  | 12 |
| <i>Disposiciones derogatorias</i> . . . . .  | 12 |
| Disposición derogatoria única. Derogación normativa. . . . .   | 12 |
| <i>Disposiciones finales</i> . . . . .   | 12 |
| Disposición final primera. Desarrollo Reglamentario. . . . .   | 12 |
| Disposición final segunda. Entrada en vigor. . . . .   | 12 |

TEXTO CONSOLIDADO  
Última modificación: sin modificaciones

EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA

Sean todos los ciudadanos que el Parlamento de La Rioja ha aprobado, y yo, en nombre de su Majestad el Rey y de acuerdo con el que establece la Constitución y el Estatuto de Autonomía, promulgo la siguiente Ley.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El interés por la calidad de los servicios públicos es la consecuencia de un proceso de modernización de la Administración Pública que pretende adaptarse a una realidad cambiante. Por ello, desde diferentes niveles, supranacionales, nacionales, autonómicos y locales se han realizado acciones encaminadas a conseguir este objetivo de mejora continua. La Comunidad Autónoma de La Rioja no ha sido ajena a este hecho y por ello se elaboró el Plan Estratégico para la calidad en el Gobierno de La Rioja, que ha sido desarrollado, entre otras acciones, mediante la aprobación del «Decálogo de Compromisos con el Ciudadano para una Administración de Calidad» y la implantación de Cartas de compromiso en numerosos organismos, órganos y unidades que conforman el Gobierno de La Rioja.

Las Administraciones, como organizaciones prestadoras de servicios, han convertido al ciudadano en el referente de toda su actuación. Por ello, la gestión de la calidad significa, no sólo una opción de modernización y de acercamiento del ciudadano a las Administraciones Públicas, sino una cultura que promueve una forma de relación con los ciudadanos, teniendo en cuenta cuatro valores básicos: proximidad, sencillez, transparencia y eficiencia.

Entre los argumentos que sustentan la necesidad de la creación de la norma de calidad, en el ámbito de los Servicios Sociales se encuentra la declaración de principios que recoge la propia Constitución Española en cuyo preámbulo proclama «la voluntad de promover el progreso de la cultura y de la economía para asegurar a todos una digna calidad de vida».

A su vez es preciso destacar el contenido del artículo 103, de la Constitución que habla, entre otros, de los principios de eficacia, coordinación y descentralización, todos ellos principios básicos en torno al concepto de calidad. En desarrollo de este precepto constitucional, el artículo 3.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común señala que «las administraciones públicas en sus relaciones se rigen por el principio de cooperación y en su actuación por los criterios de eficacia y servicio a los ciudadanos».

En el ámbito más específico de nuestra Comunidad Autónoma, es preciso destacar la Ley 4/2005, de 1 de junio, de Funcionamiento y Régimen Jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja que en su artículo 3 hace una referencia muy específica a principios de funcionamiento a los que la Administración ha de ajustar su actividad pudiendo destacarse entre otros: el principio de eficiencia en la asignación y utilización de recursos públicos, el de planificación y gestión por objetivos y control de resultados, el de racionalización de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión, el de servicio efectivo y proximidad de la Administración a los ciudadanos y el de transparencia.

Todos estos principios constituyen la base sobre la que se asienta la presente Ley de Calidad de los Servicios Sociales que a su vez, pretende complementar la Ley 1/2002, de 1 de marzo, de Servicios Sociales en cuyo artículo 2 se recoge expresamente «que el Sistema Público de Servicios Sociales colaborará con otros sistemas y recursos tanto públicos como privados que tengan por objeto alcanzar mayores cuotas de calidad de vida» y la Ley 5/1998, de 16 de abril, de Derechos y Deberes de las personas usuarias, autorizaciones administrativas, infracciones y sanciones e inspección en el ámbito de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

La justificación de esta Ley de Calidad se apoya, a su vez, en el título competencial que legitima a la Comunidad Autónoma de La Rioja para dictar la presente Ley y que se

encuentra en el artículo 8.uno.30 del Estatuto de Autonomía, que atribuye competencia exclusiva a la Comunidad Autónoma de La Rioja en materia de «asistencia y servicios sociales».

La incorporación de la calidad a los Servicios Sociales ha de ser considerada como una exigencia ética para alcanzar un mayor nivel de mejora y compromiso en la prestación de los mismos.

Por calidad hay que entender: una estrategia global que abarca toda la organización y se diseña con el fin último de involucrar y movilizar a todos los recursos de la organización hacia la permanente satisfacción de las expectativas de los ciudadanos en un esfuerzo constante de mejora continua.

Para ello, se definen en el Título I, el objeto y ámbito de aplicación de la Ley, las tipologías de actuación a las que se extiende el sistema de calidad de los Servicios Sociales, y los programas y principios generales sobre los que se asienta.

El Título II, por su especial importancia, y sin perjuicio de los establecidos en otras leyes, regula los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios sociales.

En el Título III se crea, en la Consejería competente en materia de Servicios Sociales, la Comisión de Calidad con diversas funciones, todas ellas íntimamente relacionadas a través de la retroalimentación en el proceso de evaluación para dar solución a las deficiencias observadas y alcanzar el objetivo de mejora continua.

El Título IV regula los programas de calidad como núcleo de las herramientas para la consecución de los objetivos de calidad previstos en esta Ley.

El Título V prevé, en el plazo de dos años desde la entrada en vigor de la Ley, la creación del Observatorio de la calidad, como plataforma de análisis periódico y uniforme de la percepción ciudadana sobre los Servicios Sociales.

Y por último, el Título VI regula las medidas de fomento del sistema de calidad.

## TÍTULO I

### Disposiciones generales

#### **Artículo 1.** *Objeto.*

1. El objeto principal de esta Ley es establecer las actuaciones, programas y estructuras necesarios para fomentar y desarrollar un sistema de calidad en el ámbito de los Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

A su vez, es objeto de esta Ley promover una cultura de la calidad que se asentará sobre tres ejes fundamentales:

- a) Calidad para el ciudadano, que debe percibir una Administración accesible y obtener de la misma respuestas eficaces, eficientes y transparentes.
- b) Calidad en la gestión, mediante la elaboración de programas y la formación de profesionales en la adecuada utilización de los mismos.
- c) Calidad en la toma de decisiones para optimizar la utilización de los recursos disponibles.

2. A estos efectos, la Consejería competente en materia de Servicios Sociales impulsará un sistema de mejora continua que contemple:

- a) La optimización de los recursos del ámbito de los Servicios Sociales, garantizando la adecuada distribución de los mismos de forma que se compensen los desequilibrios territoriales y se logre una mayor cohesión social.
- b) La implantación de sistemas de gestión de calidad.
- c) La formación del personal y su participación en el diseño de procesos de mejora.

#### **Artículo 2.** *Ámbito.*

Esta Ley será de aplicación a todas las entidades, centros y servicios que integran el Sistema Público de Servicios Sociales, sin perjuicio de que se establezcan concretas obligaciones para los centros y servicios dependientes de la Consejería competente en

materia de Servicios Sociales y para aquellas entidades que concierten plazas públicas con aquélla.

**Artículo 3.** *Tipologías de actuación.*

La calidad en el ámbito de los Servicios Sociales se extenderá a todas las actuaciones dirigidas a los destinatarios del mismo y entre ellas:

1. Aquellas cuya finalidad primordial es la información, orientación, prevención y sensibilización dirigidas a conseguir la detección y derivación en su caso a otros niveles de actuación.
2. Aquellas cuya finalidad es facilitar la permanencia del individuo en el entorno familiar, favoreciendo el mantenimiento de su capacidad de autonomía durante el mayor tiempo posible mediante planes individualizados de actuación.
3. La prestación integral y continuada a las personas que no puedan permanecer en su domicilio habitual.
4. Aquellas cuya finalidad es la detección y prevención de situaciones de riesgo y exclusión social.
5. Cualquier otra intervención que pueda realizarse por los Servicios Sociales no incluida en los anteriores apartados.

**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:

- a) Principio de legitimidad democrática, entendido como aquella gestión de lo público que concibe al ciudadano como la razón de ser de la existencia de las Administraciones Públicas y que en el ámbito de los Servicios Sociales se dirige a la satisfacción de las necesidades reales de los ciudadanos.
- b) Principio de legalidad, que supone la gestión de los Servicios Sociales mediante la aplicación de procedimientos legal y reglamentariamente establecidos.
- c) Principio de eficacia, entendido como la consecución real de los objetivos que se persiguen.
- d) Principio de eficiencia, entendido como la ejecución de políticas y la prestación de Servicios Sociales mediante una óptima utilización de medios que posibiliten la consecución de los fines perseguidos.
- e) Principio de economía, entendido como la consecución de los objetivos pretendidos con el coste económico más racional para la Hacienda de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

f) Principio de coordinación interdepartamental e interadministrativa, entendido como la aplicación de mecanismos que permitan a una administración responsable de una política pública o de la prestación de un servicio público relacionarse con otras competentes para la consecución de objetivos e intereses públicos comunes y la mejor satisfacción de las demandas de los ciudadanos en la forma más eficaz.

g) Principio de transparencia, entendido como el deber de la Administración de realizar su actividad facilitando la información necesaria al ciudadano, tanto colectiva como individualmente, sobre la forma de gestionar los Servicios Sociales.

h) Principio de prevención, entendido como la forma de diseñar políticas y de gestionar y prestar servicios que se anticipa a los problemas y demandas que puedan suscitarse.

i) Principio de celeridad, entendido como la consecución de los objetivos pretendidos en el menor tiempo posible.

j) Principio de participación ciudadana, entendido como la elaboración y la aplicación de sistemas y métodos que permiten a los ciudadanos, tanto individual como asociadamente, intervenir y formular sugerencias, observaciones o alegaciones, o presentar reclamaciones y quejas relacionadas con el funcionamiento de los Servicios Sociales.

k) Principio de coherencia, entendido como la prestación de Servicios Sociales de forma continua, cierta y estable, sin introducir rupturas o sobresaltos innecesarios respecto a situaciones que los ciudadanos conocen y aceptan.

l) Principio de simplicidad, entendido como la utilización de técnicas y métodos que permiten la simplificación de trámites, la eliminación de procedimientos innecesarios.

m) Principio de comprensión, entendido como la existencia de normas y procedimientos claros y comprensibles para los usuarios, así como el empleo de medios públicos de información en los que se utiliza un lenguaje comprensible.

n) Principio de modernización, entendido como la gestión que incorpora el uso de las nuevas tecnologías y tiene en cuenta criterios de actualización y mejora de las infraestructuras en las instalaciones y edificios en los que se prestan Servicios Sociales.

## TÍTULO II

### Derechos y deberes de los usuarios

#### **Artículo 6.** *Derechos de las personas usuarias de los Servicios Sociales.*

A los efectos de esta Ley se entiende por persona usuaria a aquella que de forma temporal o permanente sea receptora de los recursos propios del sistema de Servicios Sociales. Las personas usuarias de Servicios Sociales gozarán de los derechos contenidos en el decálogo que a continuación se detalla, sin perjuicio de los que puedan reconocérsele en otras leyes:

1. A acceder a los centros o servicios sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

2. A acceder, permanecer y cesar en la utilización del servicio o centro por voluntad propia.

3. A un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento de la persona usuaria o, en su caso, su representante legal.

4. A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.

5. A participar en las actividades que se desarrollen en el centro o servicio.

6. A asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.

7. A presentar quejas y sugerencias.

8. A la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de los servicios que recibirá y en general toda aquella información que requiera como persona usuaria.

9. A mantener sus vínculos sociofamiliares en los centros en que esté ingresado.

10. A disfrutar de las prestaciones del centro o servicio de acuerdo con su programa de intervención social, así como a una adecuada coordinación, cuando así sea necesario, con otros sistemas afines, como el socio-sanitario, educativo, de empleo, y aquellos otros que

puedan confluir con los Servicios Sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.

El ejercicio de estos derechos podrá ser objeto de limitaciones en virtud de la normativa específica que le sea de aplicación.

El decálogo de derechos de la persona usuaria deberá estar expuesto en lugar visible en los centros y servicios autorizados. En el caso de los servicios prestados en el domicilio de la persona usuaria, se le facilitará a ésta el decálogo de derechos.

**Artículo 7.** *Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales.*

Son deberes de las personas usuarias los siguientes:

1. Cumplir las normas específicas que definan y regulen los distintos recursos del ámbito de los Servicios Sociales.
2. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
3. Abonar, en su caso, el precio que le corresponda por los servicios recibidos.
4. Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias personales, económicas y sociales cuando así lo exija la normativa vigente y responsabilizarse de la veracidad de dicha información. Asimismo, deberán informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación.
5. Cualquier otro establecido en el ordenamiento jurídico o en los reglamentos de régimen interior de los centros de Servicios Sociales.

**Artículo 8.** *Acción protectora.*

1. Corresponde a la Consejería competente en materia de Servicios Sociales velar por el buen funcionamiento de los recursos integrados en el ámbito de los Servicios Sociales, así como garantizar el respeto a los derechos de las personas usuarias de los mismos.

2. Cuando la Consejería mencionada, en el ejercicio de sus funciones, tenga conocimiento de presuntos casos de vulneración de los derechos de las personas usuarias recogidos en ésta u otras leyes, pondrá a disposición de las mismas los recursos más adecuados para reintegrarles en sus derechos y dará traslado en su caso a la Autoridad Judicial o al Ministerio Fiscal.

### TÍTULO III

#### Comisión de Calidad

**Artículo 9.** *Estructura.*

Dentro de la Consejería competente en materia de Servicios Sociales, se creará una Comisión de Calidad encargada de velar por hacer efectivo el cumplimiento de esta Ley.

La composición y funcionamiento de la misma se determinará reglamentariamente.

**Artículo 10.** *Funciones de la Comisión de Calidad.*

Serán funciones de la Comisión de Calidad:

1. Diseñar la planificación e impulsar la implantación de los programas a los que se refiere esta Ley.
2. Determinar los objetivos a alcanzar, el plazo y los recursos para su implementación.
3. Coordinar los programas y objetivos con la planificación estratégica de la Consejería competente en materia de Servicios Sociales.
4. Seleccionar las herramientas más adecuadas para la evaluación de la calidad de los Servicios Sociales.
5. Evaluar los resultados obtenidos. Para ello se tendrán en cuenta en el ámbito de la evaluación externa, los indicadores de impacto y los de percepción; y en el ámbito de la evaluación interna, los indicadores de volumen y los de recursos.

6. Mejorar la calidad de los Servicios Sociales a partir de los resultados obtenidos en la evaluación.

7. Informar al titular de la Consejería competente en el ámbito de los Servicios Sociales sobre las actuaciones acometidas.

En el ejercicio de las funciones a que se refieren los párrafos 1 y 6 se tendrán en cuenta las propuestas realizadas por los responsables de los centros, servicios o unidades organizativas en el ámbito de los Servicios Sociales.

**Artículo 11.** *Coordinación interdepartamental.*

La Comisión de Calidad realizará la planificación y evaluación de los programas que afecten a la Consejería competente en el ámbito de los Servicios Sociales con arreglo a los principios, planes y programas que se establezcan con carácter general para todos los departamentos del Gobierno de La Rioja.

TÍTULO IV

**Programas de 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.

**Artículo 13.** *Programa de evaluación.*

1. A través de este programa se impulsará la implantación de sistemas de evaluación de la calidad de los Servicios Sociales, entendiendo por tales los procesos integrales y continuados de análisis de los centros, de los servicios prestados y de las actividades de las unidades organizativas a partir de las necesidades de las personas usuarias y de los compromisos declarados.

2. El contenido de la evaluación de los recursos existentes en el ámbito de los Servicios Sociales versará, entre otros, sobre los siguientes extremos:

- a) Problemas detectados y problemas que se pretenden resolver.
- b) Objetivos que se pretenden conseguir.
- c) Resultados alcanzados.
- d) Relación entre los tres elementos anteriores.
- e) Distribución de los efectos.
- f) Impactos que se han constatado y sectores sobre los que se han producido.
- g) Medios jurídicos, técnicos y administrativos y recursos económicos y humanos empleados.
- h) Costes que se han soportado y relación con los resultados obtenidos.
- i) Grado de colaboración interadministrativa.
- j) Grado de participación ciudadana.
- k) Opinión que han merecido para los ciudadanos las actuaciones desarrolladas.

3. Respecto a los centros y servicios de Servicios Sociales, la evaluación de la calidad se realizará, además, respetando el contenido y los requisitos mínimos, materiales y funcionales, que la normativa vigente establezca para la autorización de los mismos.



4. El programa de evaluación tendrá en cuenta, en todo caso, las actuaciones y resultados que se deriven de la función inspectora en el ámbito de los Servicios Sociales.

5. A partir de los datos obtenidos con los programas de evaluación se podrán establecer:

- a) Programas de mejora.
- b) Programas de normalización y estandarización de la prestación del servicio.

**Artículo 14.** *Programa de mejora.*

Los responsables de los centros, servicios u otras unidades organizativas del ámbito de los Servicios Sociales, a partir de la información obtenida en el programa de evaluación propondrán o elaborarán propuestas de programas de mejora, que remitirán a la Comisión de Calidad, y que incluirán:

1. Área de mejora a abordar.
2. Las actuaciones a desarrollar para dar respuesta al área de mejora.
3. El calendario previsto para su realización.
4. El responsable de la actuación a desarrollar.
5. Recursos necesarios para su implementación.

**Artículo 15.** *Programa de normalización y estandarización de la prestación del servicio.*

Este programa, con el fin de asegurar los procesos de prestación de los Servicios Sociales y su eficacia, perseguirá:

1. La simplificación administrativa.
2. El establecimiento de estándares básicos de calidad.
3. La homogeneidad en las actuaciones de los centros y servicios de similares características.

**Artículo 16.** *Programa de análisis de la demanda y grado de satisfacción de la persona usuaria.*

1. Con la finalidad de conocer la opinión de las personas usuarias y mejorar la calidad de los Servicios Sociales, se realizarán programas de análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de Servicios Sociales utilizando técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas.

2. Los estudios de análisis de la demanda, tendrán por objeto detectar las necesidades y expectativas que las personas usuarias tienen acerca de los recursos de Servicios Sociales; en especial de sus equipamientos, medios para acceder a ellos y tiempos de respuesta.

3. Para el diseño de los trabajos de análisis o investigación, ya sean encuestas, sondeos, entrevistas o cualesquiera otros, se emplearán modelos de referencia que respeten las características de los distintos recursos de Servicios Sociales y que permitan la posterior consolidación y comparación de resultados. Los trabajos de análisis o investigación deberán contar con las garantías de confidencialidad para las personas que colaboren en ellos y se desarrollarán dentro de un marco metodológico general.

**Artículo 17.** *Programa de cartas de compromiso y/o servicios.*

Las cartas de compromiso son documentos escritos que constituyen el instrumento a través del cual la Consejería competente en materia de Servicios Sociales informa a los ciudadanos sobre los recursos que tiene encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquéllos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

El órgano competente impulsará la elaboración de cartas de compromiso de acuerdo con la normativa vigente en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Las entidades locales y las entidades privadas que actúen en el ámbito de Servicios Sociales podrán elaborar sus propias cartas de servicios.

**Artículo 18.** *Programa de quejas y sugerencias.*

Este programa tiene como finalidad recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de las personas usuarias de Servicios Sociales, como las iniciativas para mejorar la calidad de sus recursos.

A estos efectos el programa de quejas ofrecerá a los ciudadanos, en la forma que se determine en la normativa vigente, respuestas a las quejas o reclamaciones, información de las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

**Artículo 19.** *Programas y Protocolos específicos para Centros propios.*

1. Todos los centros de Servicios Sociales, gestionados por el Gobierno de La Rioja, deberán disponer de un Protocolo de acogida y adaptación al centro, que como mínimo comprenderá la recepción, presentación, visita al centro, información y orientación en la llegada.

2. Los centros para personas dependientes, gestionados por el Gobierno de La Rioja, deberán disponer además de los siguientes programas y protocolos:

a) Programa de intervención individual que incluirá las siguientes actividades:

- 1.º Actividades de rehabilitación funcional y cognitiva.
- 2.º Actividades de terapia ocupacional.
- 3.º Actividades de atención social.

Cada uno de los programas contemplará los objetivos, tipología de los usuarios y sistema de evaluación del programa.

b) Los profesionales de estos centros dispondrán, como mínimo y en función del tipo de centro de que se trate, de los siguientes protocolos de prevención:

- 1.º De higiene personal, aseo y técnicas.
- 2.º De caídas.
- 3.º De medicación.
- 4.º De incontinencia.
- 5.º De emergencia sanitaria.
- 6.º De comunicación de incidencias.

3. Cuando se trate de centros de protección de menores gestionados por el Gobierno de La Rioja, como mínimo se dispondrá de los siguientes protocolos:

- a) Protocolo de valoración inicial.
- b) Protocolo de intervención con el menor.
- c) Protocolos de intervención con la familia.
- d) Protocolo de prevención del maltrato institucional.
- e) Protocolo de comunicación de incidencias.

**Artículo 20.** *Programas de acreditación de centros con plazas concertadas o que tengan suscrito un contrato de gestión de servicios públicos.*

Los centros que tengan plazas concertadas o aquellos sobre los que se haya suscrito un contrato de gestión de servicios públicos con la Consejería competente en el ámbito de los Servicios Sociales deberán estar acreditados y exponer en lugar visible certificado de evaluación de calidad emitido por un órgano acreditado a tal efecto.

**Artículo 21.** *Programas específicos de gestión del conocimiento.*

La Consejería competente en materia de Servicios Sociales creará un sistema propio de gestión del conocimiento, mediante el desarrollo de, al menos, los siguientes programas:

1. De creación de un sistema de comunicación interna.
2. De desarrollo del sistema estadístico de la Consejería y su coordinación con el establecido con carácter general para todo el Gobierno de La Rioja.
3. De implantación de un cuadro de mandos integral para la Consejería.

TÍTULO V

**Observatorio de la calidad de los Servicios Sociales**

**Artículo 22.** *Observatorio de la calidad.*

El Observatorio de la calidad será la plataforma de análisis periódico y uniforme de la percepción ciudadana sobre los Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja e integrará a representantes de los centros, servicios o unidades administrativas prestadoras de Servicios Sociales así como a los agentes socioeconómicos que se determinen reglamentariamente.

TÍTULO VI

**Fomento del sistema de calidad**

**Artículo 23.** *Planes de Mejora.*

La Consejería competente en materia de Servicios Sociales podrá subvencionar la realización de planes de mejora en los centros de Servicios Sociales titularidad de las entidades sin ánimo de lucro, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los requisitos materiales exigidos para este tipo de Centros en la normativa que les sea de aplicación.

De igual forma podrá promover la implantación en dichos centros de sistemas de acreditación de la calidad y fomentará la extensión a los mismos de los programas y protocolos a los que se refiere el artículo 19.

**Artículo 24.** *Acreditación de la calidad.*

La Consejería competente en materia de Servicios Sociales podrá subvencionar la implantación de sistemas de acreditación de la calidad por parte de entidades locales, instituciones sin fin de lucro y entidades privadas que actúen en el ámbito de los Servicios Sociales.

**Artículo 25.** *Contratación administrativa.*

1. En la contratación administrativa en el ámbito de los Servicios Sociales se procurará la incorporación de la cultura de la calidad establecida en esta Ley, y en concreto:

- a) Se avanzará en el fomento de la integración laboral de la mujer y en el aseguramiento de la igualdad de oportunidades.
- b) Se procurará la efectiva integración laboral de las personas con discapacidad.
- c) Se procurará la preservación, conservación o restauración del medio ambiente.
- d) Se fomentará la implantación en las empresas de sistemas de aseguramiento o acreditación de la calidad.
- e) Se atenderá a las prácticas que mejoren la organización del trabajo para conseguir la conciliación de la vida familiar y laboral.

2. El órgano de contratación procurará en la gestión de los expedientes administrativos de contratación la integración de los aspectos medioambientales en las especificaciones técnicas que definan el objeto de los contratos, así como la introducción de nuevas tecnologías que favorezcan la prestación de calidad a las personas usuarias de los Servicios Sociales.

**Artículo 26.** *Premios de calidad.*

La Consejería competente en el ámbito de Servicios Sociales promoverá el reconocimiento de las entidades públicas o privadas, que se hayan distinguido en la realización de programas o proyectos que contribuyan a la mejora de la calidad de los Servicios Sociales.

**Disposición adicional primera.** *Formación en gestión de calidad.*

La Consejería competente en el ámbito de los Servicios Sociales, en coordinación con la Consejería competente en la formación de los empleados públicos estimulará la participación de los mismos en el fomento y gestión de la calidad, propiciando acciones formativas en esta materia.

**Disposición adicional segunda.** *Acreditación de la residencia en las prestaciones de Servicios Sociales.*

En las prestaciones de Servicios Sociales cuya normativa reguladora exija para acreditar la residencia de los beneficiarios o de sus familiares un certificado de empadronamiento, dicha acreditación podrá efectuarse mediante el volante de empadronamiento o mediante certificados telemáticos o transmisiones de datos, de conformidad con la normativa vigente en esta materia.

**Disposición transitoria primera.** *Centros con plazas concertadas o sobre los que se haya suscrito contrato de gestión de servicios públicos.*

1. Los centros, que en el momento de la entrada en vigor de esta Ley tengan plazas concertadas o aquellos sobre los que se haya suscrito un contrato de gestión de servicios públicos con la Consejería competente en materia de Servicios Sociales, tendrán un período de cinco años, a contar desde la entrada en vigor de la misma, para hacer efectivo el contenido del artículo 20.

A tal efecto, desde dicha Consejería se fomentará con la entidad correspondiente la firma de convenios de colaboración para el establecimiento de planes de mejora que hagan efectivo el contenido de dicho artículo.

2. Los centros nuevos, que obtengan la autorización de funcionamiento a partir de la entrada en vigor de esta Ley y que sean objeto de concierto de plazas o de contrato de gestión de servicios públicos, tendrán un plazo de dos años a contar desde la fecha de su autorización para hacer efectivo el contenido del artículo referido.

**Disposición transitoria segunda.** *Observatorio de Calidad.*

El Observatorio de la calidad de los Servicios Sociales se constituirá en el plazo de dos años a contar desde la entrada en vigor de esta Ley.

**Disposición derogatoria única.** *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en esta Ley.

**Disposición final primera.** *Desarrollo Reglamentario.*

Se faculta al Gobierno para dictar las disposiciones reglamentarias que sean precisas para el desarrollo y ejecución de esta Ley.

**Disposición final segunda.** *Entrada en vigor.*

Esta Ley entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial de La Rioja».

Por tanto, ordeno a todos los ciudadanos cumplan y cooperen al cumplimiento de la presente Ley y a los Tribunales y Autoridades la hagan cumplir.

Logroño, 1 de marzo de 2007.—El Presidente, Pedro Sanz Alonso.

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.