



## **ANTEPROYECTO DE LEY DE SERVICIOS SOCIALES DE LA REGIÓN DE MURCIA.**

### **Exposición de motivos**

Pocas materias justifican mejor la razón de ser de una Administración Pública que el ejercicio de las que son propias de los Servicio Sociales.

Efectivamente, el procurar la integración y mejorar la calidad de vida de las personas mayores y con discapacidad, evitar la exclusión social de los colectivos más desfavorecidos, desarrollar una política integral de apoyo a la familia o proteger a los menores, entre otras, han de ser pilares que fundamenten la existencia de los poderes públicos.

El Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia, aprobado por Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, atribuye, en su artículo 10, uno, 18, a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en este ámbito.

En el ejercicio de la misma, se han promulgado dos leyes de Servicio Sociales; la primera de ellas, la Ley 8/1985, de 9 de diciembre, puso las bases de los Servicios Sociales en la Región de Murcia, perfilando un modelo y estableciendo lo que serían los objetivos fundamentales de la actuación administrativa.

Posteriormente, la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia adaptó la política social a los nuevos tiempos y abrió la posibilidad de gestión de los servicios a toda la iniciativa social. Pero, nos encontramos ante una sociedad dinámica que plantea nuevos retos y demanda nuevas respuestas de la Administración. Por eso, se hace necesaria la promulgación de otra ley de Servicios Sociales, que atienda a las actuales exigencias y de respuesta a los recientes desafíos que se plantean.

### **II**

De esta manera, en este texto legislativo se reconocen como derechos subjetivos determinadas prestaciones, pudiendo exigirse ante tribunales y ante el ámbito administrativo, esto es, la concepción antitética de la antigua beneficencia, se establece un catálogo de prestaciones del Sistema Público, se crea la historia social única, que comienza en el nivel de los servicios sociales de atención primaria y que contendrá la información relevante sobre la situación y evolución del usuario. En esta historia social se incluirá el Plan de Atención Social, herramienta diseñada para garantizar la adecuada atención de las persona, familia o unidad de convivencia; para hacer efectivo ese Plan de Atención Social, a cada persona que acceda al Sistema Público de Servicios Sociales se le asignará un profesional de referencia.

Se fomenta la participación ciudadana a través del uso de la tecnología de la información, uso de internet y las redes sociales, se reconoce como derecho de las personas usuarias recibir unos servicios de calidad, y para ello se crea el



Plan de Calidad e innovación, como instrumento básico para asegurar el desarrollo y aplicación a los criterios de calidad y la mejora continua.

Se va a promover la elaboración de un Código de Ética profesional que garantice que la actuación de los profesionales de los servicios sociales se ajuste a los principios de calidad, eficiencia y eficacia; se ha de fomentar, asimismo, la investigación científica en la materia y se establece un régimen de infracciones que va a afectar, no sólo a las entidades prestadoras, sino también a las personas usuarios de servicios y beneficiarios de prestaciones.

Todas estas medidas, entre otras contenidas en la ley, se adaptan a fin de procurar que los servicios sociales en la Región de Murcia se adecuen a las nuevas exigencias en esta materia.

### III

La ley consta de once títulos y uno preliminar que establece el objeto de la ley, su ámbito de aplicación, se define el Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, en el que se incluye el conjunto de servicios o prestaciones de titularidad pública o privada, dedicados a la promoción y el desarrollo pleno de las personas, la finalidad y objetivos del Sistema Público de servicios sociales, como conjunto de recursos de titularidad pública, se fijan los principios informadores de este sistema, entre los que destacan la igualdad efectiva, la universalidad, la unidad, la atención personalizada, la proximidad y la calidad, se reconoce el derecho subjetivo a las prestaciones garantizadas y se definen los titulares del derecho a los servicios sociales asignándoles unos derechos y obligaciones.

El Título I regula el Catálogo de la prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, se determina su contenido básico y se fijan las prestaciones que, en cualquier caso, van a tener la consideración que garantizadas.

Tras determinar la responsabilidad pública del Sistema de Servicios Sociales, el Título II se dedica a la distribución competencial, distinguiendo entre las atribuidas al Consejo de Gobierno, a la Consejería competente en la materia y a las entidades locales.

De conformidad con el Título III, el Sistema Público de Servicios Sociales se va a organizar territorialmente en Áreas y en Zonas básicas de servicios sociales y se va a estructurar en dos niveles de atención, servicios sociales de atención primaria y en servicios sociales especializados, estructura tradicional que ya apareció en la primera Ley de Servicios Sociales, asignándosele unas funciones precisas a cada uno de los niveles.

La Ley garantiza la coordinación entre el Sistema de Servicios Sociales y los demás Sistemas y servicios de protección social. A tal fin, se crea el Servicio de Información de Servicios Sociales de la Región de Murcia, que va a garantizar la gestión integrada de la información generada en el Sistema público, según se recoge en el Título IV del texto.



Como quiera que los poderes públicos han de facilitar los medios suficientes para buscar hacer frente a los gastos derivados de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, el Título V prevé las fuentes de financiación del Sistema de Servicios Sociales, así como la participación económica de las personas usuarias en tal financiación, que ha de fundamentarse en los principios de universalidad, equidad, progresividad y redistribución.

El Plan Regional de Servicios Sociales ha de ser el instrumento de planificación básico a fin de ordenar las medidas y recursos necesarios para conseguir el éxito en el ejercicio de sus actuaciones administrativas, instrumento que irá acompañado del mapa que defina la implantación de las prestaciones del catálogo.

La esencia de la democracia radica en que la organización de la política, y entre ella la política social, se haga de tal forma que los ciudadanos participen a través de canales auténticos, institucionalizados y representativos como son el Consejo Regional de Servicios Sociales, los Consejeros Asesores Regionales de carácter sectorial y los Consejos Locales de Servicio sociales, que han demostrado con el tiempo su eficacia como canal de participación. Pero, además, es preciso que se aprovechen para el ejercicio de este derecho fundamental, los recursos que ofrecen la tecnología de la información, como reconoce el Título VII de la ley.

El derecho de la iniciativa privada, a través de entidades con o sin ánimo de lucro, a participar en la gestión de los servicios sociales se regula en el Título VIII. Para hacer efectiva esta participación, se establece como modo de organización de la gestión, el régimen de concierto social con entidades privadas y de convenios con entidades sin ánimo de lucro.

Uno de los principios informadores del Sistema de Servicios Sociales es el de calidad, derecho de las personas usuarias y de aplicación a la totalidad de entidades tanto públicas como privadas.

Íntimamente relacionado con el ámbito de la calidad, se encuentra la materia del Registro y la Inspección de servicios sociales, que han de procurar porque el acceso del usuario a los recursos se haga de acuerdo con los estándares exigibles.

Concluye la ley con un régimen de infracciones y sanciones que ha de velar por la protección y la garantía de los derechos, no sólo de las personas usuarias sino también de las entidades y personas responsables de los servicios, a fin de que se eliminen conductas inadecuadas.



## **TÍTULO PRELIMINAR**

### **Disposiciones Generales**

#### **Artículo 1.-Objeto de la Ley.**

La presente ley tiene por objeto:

a) Promover y garantizar en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a un sistema de servicios sociales de carácter universal y reconocer el derecho subjetivo a las prestaciones garantizadas del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública, en las condiciones y términos específicamente previstos para cada una de ellas.

b) Regular y organizar a tal efecto el Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, estableciendo el marco normativo al que han de ajustarse las actuaciones públicas y la iniciativa privada en materia de servicios sociales, fomentando y garantizando el derecho a su participación en la prestación de los mismos, mediante concierto social u otras formas de colaboración.

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

La presente Ley se aplicará a los Servicios Sociales que presten la Administración Regional y las entidades locales de la Región de Murcia, así como las entidades públicas y privadas, físicas o jurídicas, que colaboren con el Sistema Público de Servicios Sociales en el territorio de esta Comunidad Autónoma.

#### **Artículo 3.- El Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.**

1. El Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia comprende el conjunto de servicios, prestaciones, recursos y actuaciones, de titularidad pública o privada, que tengan por objeto la promoción y el desarrollo pleno de todas las personas dentro de la sociedad para la obtención de un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida.

2. El Sistema Público de Servicios Sociales de la Región de Murcia comprende el conjunto de servicios, prestaciones, recursos y actuaciones de titularidad pública, destinados a cumplir con las finalidades a que se refiere el siguiente artículo.

Sin perjuicio de la responsabilidad que tienen atribuidas las administraciones públicas en el sistema de servicios sociales, asimismo, formarán parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Región de Murcia, los Servicios Sociales de titularidad privada financiados total o parcialmente con



fondos públicos, mediante conciertos, convenios, contratos subvenciones y demás acuerdos de colaboración con las administraciones públicas competentes en la materia, para la prestación de los servicios objeto de regulación de esta Ley.

3. Los Servicios Sociales de titularidad privada comprenden aquellos servicios, prestaciones, recursos y actuaciones desarrolladas por fundaciones, asociaciones y entidades sin ánimo de lucro o por personas físicas o jurídicas de carácter mercantil, que estarán sujetos a lo previsto en la presente ley y su normativa de desarrollo, así como la inspección, control y registro de la Administración de la Comunidad Autónoma.

La participación de los servicios sociales de titularidad privada en este sistema será subsidiaria y complementaria respecto de los servicios sociales de titularidad pública.

#### **Artículo 4.- Finalidad y objetivos del Sistema Público de Servicios Sociales.**

El Sistema Público de Servicios Sociales tiene como finalidad:

a) Garantizar a toda persona, grupo o comunidad la cobertura de las necesidades personales básicas y sociales, asegurando tanto la igualdad de oportunidades, el derecho a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida y el acceso a los recursos, como la promoción de la autonomía personal, la inclusión e integración social, la convivencia y la participación social.

A los efectos de lo dispuesto en esta ley, se entiende como necesidades personales básicas, aquellas precisas para la subsistencia que afectan a la calidad de vida del individuo y a su autonomía personal. Serán consideradas como necesidades sociales, las referidas a las relaciones familiares, interpersonales y de grupo, así como las relativas a la integración y participación efectiva en la comunidad.

b) Prevenir y detectar las situaciones de necesidad social de la población así como planificar y desarrollar estrategias de actuación, con especial atención a situaciones de vulnerabilidad, desprotección, desamparo, dependencia o exclusión.

c) Promover la distribución equitativa de los recursos sociales disponibles, la organización comunitaria, el apoyo mutuo y la acción voluntaria como mecanismo para conseguir la cohesión social.



## Artículo 5.- Principios informadores.

El Sistema Público de Servicios Sociales se regirá por los siguientes principios:

a) **Universalidad:** Los poderes públicos garantizarán a todas las personas el derecho a acceder a los servicios sociales en condiciones de igualdad, equidad y justicia distributiva, sin que ello excluya la posibilidad de condicionar dicho acceso al cumplimiento por las personas usuarias de determinados requisitos o de establecer la obligación de una contraprestación económica que asegure su corresponsabilidad.

b) **Igualdad efectiva:** El acceso y utilización de los servicios sociales se producirá sin discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social que no constituya requisito para aquellos, favoreciendo la accesibilidad universal, sin perjuicio de medidas de acción positiva que coadyuven a la superación de las desventajas de una situación inicial de desigualdad.

c) **Responsabilidad pública:** Los poderes públicos deben garantizar la disponibilidad de los servicios sociales y el derecho de las personas a acceder a los mismos mediante la provisión de los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios y bajo los principios de eficacia y eficiencia.

d) **Equidad:** Se establecerá una política redistributiva de las prestaciones basada en criterios de justicia entre las personas y los grupos sociales.

e) **Prevención y dimensión comunitaria:** Las políticas de servicios sociales actuarán preferentemente sobre las causas de los problemas sociales, considerando prioritarias las acciones preventivas y atendiendo al enfoque comunitario de las intervenciones sociales.

f) **Atención personalizada e integral:** Se asegurará la atención personalizada e integral mediante la valoración global de la situación social y la continuidad de ésta mientras sea necesaria, respetando siempre la dignidad de las personas sus derechos y sus preferencias. Se considerarán conjuntamente los aspectos relativos a la prevención, la atención, la promoción y la integración.

g) **Inserción y normalización:** El Sistema público de Servicios Sociales tendrá como prioridad la inserción y el bienestar de las personas usuarias en su entorno personal, familiar y social habitual y facilitará la atención a través de instituciones de carácter general, excepto cuando se requiera una atención personalizada.

h) **Proximidad:** La prestación de los servicios sociales se realizará preferentemente desde el ámbito más cercano a las personas, favoreciendo la



permanencia en su entorno habitual de convivencia y la integración activa en la vida de su comunidad, siempre que sea posible.

j) **Participación y solidaridad:** Se promoverá y facilitará la participación ciudadana en la planificación, desarrollo, seguimiento y evaluación de los servicios sociales, y la de cada persona usuaria en la toma de decisiones y seguimiento de las actuaciones que les afecten.

Asimismo se promoverá la colaboración solidaria de las personas y de los grupos a través de las fórmulas que se consideren más oportunas, entre otras, la participación de voluntariado organizado y ayuda mutua y la iniciativa social sin ánimo de lucro en el ámbito de los servicios sociales.

k) **Coordinación:** Se garantizará la coordinación entre el sistema de servicios sociales y los demás sistemas y servicios de protección social.

l) **Calidad:** Se prestarán unos servicios sociales de calidad determinando para ello requisitos y estándares al efecto, teniendo como base la implantación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, que aporten valor en el marco de las prestaciones de los servicios públicos de la Comunidad Autónoma, integrando la innovación e investigación y la ética en este ámbito de actuación de los poderes públicos.

#### **Artículo 6.- Derecho subjetivo a las prestaciones garantizadas del Sistema.**

1.- El acceso a las prestaciones y servicios garantizados del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia se configura como un derecho subjetivo cuando se cumplan los requisitos generales de acceso al mencionado sistema y los específicos que se regulan para cada prestación o servicio.

2.- Las personas titulares podrán reclamar en vía administrativa y jurisdiccional, directamente o a través de las personas jurídicas legalmente habilitadas para la defensa de los derechos e intereses legítimos colectivos, el cumplimiento del derecho a las prestaciones y servicios que reconoce la presente ley. La tutela judicial comprenderá la adopción de todas las medidas que sean necesarias para poner fin a la vulneración del citado derecho, así como para restablecer a la persona perjudicada en el ejercicio pleno del mismo.

#### **Artículo 7.- Titulares del Derecho.**

1. Son titulares del derecho a los servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de la Región de Murcia:



a) Las personas con nacionalidad española que residan en la Región de Murcia.

b) Las personas nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea y las extranjeras con vecindad administrativa en la Región de Murcia en el marco de la Constitución y de la legislación que resulte de aplicación.

c) Las personas que, sin hallarse en los supuestos anteriores, se encuentren en situaciones de urgencia social que, en todo caso, tendrán garantizado el derecho a los servicios de información, valoración, diagnóstico y orientación.

2. Lo establecido en los apartados anteriores se entiende sin perjuicio de los requisitos que se establezcan por la normativa para determinar las condiciones de acceso a las distintas prestaciones y servicios.

#### **Artículo.- 8. Derechos de las personas usuarias de los Servicios Sociales.**

Las personas usuarias de los servicios sociales, ya sean éstos de titularidad pública o privada, tendrán garantizado, además de los derechos constitucional y legalmente reconocidos, el ejercicio de los siguientes derechos:

a) A acceder a los servicios sociales en condiciones de igualdad, universalidad dignidad y calidad.

b) A la intimidad y confidencialidad de todos los datos e informaciones que consten en su expediente, incluyendo la debida reserva por parte de los profesionales con respecto a la información de la que haya tenido conocimiento, de conformidad con la legislación vigente.

c) A disponer de información suficiente, veraz y comprensible, sobre las prestaciones de servicios sociales y sobre los requisitos necesarios, así como a acceder a su expediente individual en cualquier momento, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

d) A participar en la toma de decisiones que le afecten, individual o colectivamente, así como en la planificación, seguimiento y evaluación del Sistema Público de Servicios Sociales, mediante los cauces legalmente establecidos.

e) A dar instrucciones previas para situaciones futuras de incapacidad y a ejercer su derecho a la auto tutela en los términos previstos en la normativa que resulte de aplicación.



f) A tener asignado profesionales de referencia en el ámbito de servicios sociales de atención primaria.

g) A obtener una evaluación o diagnóstico de sus necesidades, a disponer de dicha evaluación por escrito, en un lenguaje claro y comprensible, y a disponer de un plan de atención social personalizado.

h) A escoger libremente el tipo y modalidad de servicio más adecuado a su caso en función de su disponibilidad, atendiendo a la orientación y a la prescripción técnica de la persona profesional de referencia asignada.

i) Derecho a renunciar a las prestaciones y servicios concedidos, salvo lo dispuesto en la legislación vigente en relación con el internamiento no voluntario por razón de trastorno psíquico y en relación con la tutela de personas menores de edad.

j) A recibir una atención urgente o prioritaria en los supuestos determinados por la Administración Pública competente y a recibir atención de profesionales de referencia en el propio domicilio, cuando la persona tenga graves dificultades para el desplazamiento.

#### **Artículo 9.- Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales**

a) Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en relación con las prestaciones y servicios, y respetar el Plan de Atención Social Personalizado y las orientaciones establecidas en el mismo por profesionales competentes.

b) Facilitar al profesional o la profesional de referencia la información necesaria y veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, así como comunicar las variaciones en las mismas y que pudieran afectar a las prestaciones de servicios sociales solicitadas y/o concedidas, salvo en caso de que tales datos ya obren en poder de las administraciones públicas.

c) Destinar las prestaciones a la finalidad para las que hubieran sido concedidas.

d) Contribuir, en su caso, a la financiación del coste de la prestación o del servicio, en los términos que se establezca reglamentariamente, de acuerdo con su capacidad económica.

e) Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de las prestaciones y servicios de los que son usuarias, y, en su caso, de las normas de convivencia vigentes en los mismos.



f) Respetar la dignidad y los derechos de los demás usuarios y del personal que presta los servicios que reciben y atender a sus indicaciones.

g) Respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los servicios sociales.

h) Cumplir cualquier otro deber establecido en el resto del ordenamiento jurídico y en especial, los previstos por la normativa específica que regule las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales.

## **TÍTULO I**

### **El Catálogo y las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia**

#### **Artículo 10.- El Catálogo de Servicios Sociales de la Región de Murcia**

1. El catálogo de servicios sociales de la Región de Murcia es el instrumento mediante el que se determinan, ordenan y califican las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, diferenciando entre las que se reconocen como garantizadas, que serán exigibles como derecho subjetivo, de las que no lo son, denominadas condicionadas y que, por tanto dependerán de la disponibilidad de recursos y del orden de prelación y concurrencia que al efecto se establezca, pudiendo, en su caso, determinarse la obligatoriedad de su existencia y su disponibilidad.

2.-En los términos que determine el catálogo de servicios sociales, una misma prestación podrá ser calificada como garantizada o condicionada en razón al grupo de población o de necesidad a la que atienda.

3.- El catálogo de servicios sociales deberá garantizar la adecuación y coherencia de su contenido con la planificación autonómica y el mapa de servicios sociales de la Región de Murcia.

#### **Artículo 11.- Contenido del Catálogo de Servicios Sociales de la Región de Murcia.**

El catálogo de Servicios Sociales establecerá, para cada una de las prestaciones sociales que ofrece cada nivel de atención, al menos, los siguientes aspectos:

- a) Naturaleza, denominación y definición.
- b) Administración Pública a quien compete su prestación



- c) Tipo de prestación: garantizada o condicionada.
- d) Objeto y necesidad a la que responde.
- e) Requisitos y procedimiento de acceso.
- f) Plazo de concesión, cuando proceda.
- g) Participación en su caso, de las personas usuarias en la financiación.
- h) Causas de suspensión y extinción, cuando proceda.

#### **Artículo 12.- Procedimiento de elaboración y de aprobación del catálogo de Servicios Sociales de la Región de Murcia.**

El catálogo de Servicios Sociales de la Región de Murcia será aprobado por el Consejo de Gobierno, mediante Decreto, a propuesta de la Consejería competente en materia de servicios sociales, dándose participación a todos los actores sociales procedentes de la Administración Regional, Local y de la Iniciativa Social que actúan en el ámbito de los servicios sociales.

#### **Artículo 13.- Tipos de Prestaciones**

1. Las prestaciones del sistema de servicios sociales pueden ser de servicio y prestaciones económicas.
2. Son prestaciones de servicio las actuaciones profesionales orientadas a atender las necesidades sociales y favorecer la inclusión social de la población.
3. Son prestaciones económicas las aportaciones dinerarias de carácter periódico o pago único destinadas a personas en situación de necesidad personal y/o social.

#### **Artículo 14.- Prestaciones Garantizadas**

1.- Sin perjuicio de las prestaciones que, en aplicación de la presente ley y de acuerdo con los criterios y forma en ella previstos, puedan ser calificadas de garantizadas, tendrán dicha condición, en los supuestos que para cada una de ellas se determinan:

- a) Las de información, acogida y orientación social.
- b) Las de valoración, planificación de caso y seguimiento.
- c) La renta básica de inserción.



d) Las ayudas destinadas a la atención de necesidades básicas de subsistencia en situaciones de urgencia social.

e) Las medidas específicas para la protección de menores de edad en situación de riesgo o desamparo.

f) La atención temprana dirigida a niños con discapacidad o con riesgo de padecerla, que comprenderá como mínimo la prevención, la detección precoz, el diagnóstico y la atención de casos.

g) Los servicios y prestaciones del Sistema de la Dependencia comprendidos en el catálogo a que se refiere el artículo 15 de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia.

No obstante, el servicio de teleasistencia tendrá la condición de prestación garantizada para las personas de más de ochenta años que lo demanden.

h) Las de protección jurídica y ejercicio de la tutela de las personas mayores de edad incapacitadas legalmente y que se encuentren en situación de desamparo.

2.- Las ayudas previstas en las letras a) y b) tendrán carácter gratuito.

3.- Las ayudas previstas en la letra d), cuando sean de naturaleza económica no podrán ser objeto de cesión, embargo o retención.

#### **Artículo 15.- Prestaciones condicionadas**

Las prestaciones condicionadas, que no tienen la naturaleza de derecho subjetivo, serán todas aquellas prestaciones sociales no incluidas en el artículo anterior ni calificado como garantizadas en los catálogos de servicios sociales.

## **TÍTULO II Distribución de Competencias**

#### **Artículo 16.- Responsabilidad Pública**

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia tiene atribuidas las competencias en materia de servicios sociales en el territorio



de la Comunidad, así como la gestión y ordenación del Sistema Público de servicios sociales, en los términos establecidos en esta Ley y su normativa de desarrollo.

2. A las Entidades Locales les corresponde el desarrollo y la gestión del Sistema Público de Servicios Sociales, en los términos establecidos en la presente ley y en la normativa que sea de aplicación, ejerciendo sus competencias bajo los principios generales de coordinación y cooperación, que han de regir la actuación administrativa.

#### **Artículo 17.- Competencias del Consejo de Gobierno**

Corresponde al Consejo de Gobierno en materia de servicios sociales:

- a) Establecer las líneas generales de la política en esta materia.
- b) Adoptar las iniciativas legislativas que correspondan.
- c) Efectuar el desarrollo reglamentario de la legislación autonómica de su competencia.
- d) Garantizar la suficiencia financiera y técnica del Sistema Público de Servicios Sociales.
- e) Aprobar el Plan Regional de Servicios Sociales de la Región de Murcia.
- f) Aprobar el Catálogo de Servicios Sociales de la Región de Murcia.
- g) Cualesquiera otra que le sea atribuida por la presente Ley o por el resto del ordenamiento jurídico.

#### **Artículo 18.- Competencias de la Consejería competente en materia de Servicios Sociales**

1. Corresponde a la Consejería competente en materia de Servicios Sociales directamente o a través del organismo autónomo que tenga adscrito:

- a) Desarrollar y ejecutar las directrices del Consejo de Gobierno en materia de Servicios Sociales.
- b) Elaborar anteproyectos y proyectos de disposiciones de carácter general, en materia de servicios sociales.
- c) Elaborar el Plan Regional de Servicios sociales, el Mapa de Servicios Sociales y el catálogo de Servicios Sociales de la Región de Murcia.
- d) Impulsar, planificar, coordinar y evaluar las políticas en materia de Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma.
- e) Promover las medidas necesarias para garantizar los derechos de las personas en relación al Sistema Público de Servicios Sociales.
- f) Gestionar los centros de titularidad pública y los conciertos con entidades



con o sin ánimo de lucro, así como los convenios, subvenciones y Ayudas de su competencia.

- g) Autorizar, acreditar y registrar los centros y entidades de servicios sociales.
- h) Ejercer la potestad inspectora y sancionadora en materia de servicios sociales sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos.
- i) Establecer y evaluar los niveles y estándares de calidad exigibles a las entidades y centros de servicios sociales y desarrollar programas formativos para los profesionales que trabajan en el ámbito del Sistema de Servicios Sociales.
- j) Fomentar la investigación e innovación en este ámbito de la actividad pública.
- k) Coordinar y supervisar los servicios sociales prestados por las entidades públicas y privadas de la Región, así como establecer los cauces de colaboración con las mismas.
- l) Impulsar, promover y coordinar la atención primaria de servicios sociales.
- m) Establecer y actualizar los instrumentos necesarios para el desarrollo del sistema de información de servicios sociales.
- n) Fomentar la participación ciudadana en materia de Servicios Sociales y promover la corresponsabilidad y la participación social solidaria, especialmente a través de las organizaciones de voluntariado social en el ámbito regional.

2. Serán asimismo, competencias específicas de la citada Consejería, las siguientes:

- a) Los servicios de valoración y diagnóstico relativos al reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad y de dependencia, así como -del reconocimiento de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- b) Las funciones que corresponden a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia como Entidad Pública competente para la protección y reforma de menores.
- c) El Diseño y gestión de las actuaciones tendentes al desarrollo de una política integral de atención y ayuda a la familia.
- d) La Gestión de las actuaciones dirigidas a los siguientes sectores de población: personas mayores, personas con discapacidad, inmigrantes, minorías étnicas, personas en situación de riesgo o exclusión social o cualquier otro colectivo o situación de exclusión social que así lo requiera.
- e) El protectorado de las fundaciones asistenciales que desarrollen principalmente sus actividades en el ámbito de los Servicios Sociales en



la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

- f) Cualquiera otra que le sea atribuida de acuerdo con la legislación vigente, así como aquellas otras competencias que sean necesarias para la ejecución de esta Ley y no estén expresamente atribuidas al Consejo de Gobierno o a otras administraciones públicas.

#### **Artículo 19.- Competencias de las Entidades Locales.**

Las entidades locales, en su ámbito territorial, sin perjuicio de lo previsto en la legislación de régimen local y en coordinación con la planificación general establecida por el Consejo de Gobierno, podrán ejercer las siguientes competencias:

- a) La creación y gestión de servicios sociales de atención primaria.
- b) La creación de centros y establecimientos de servicios sociales especializados, la promoción de medidas de protección social y del voluntariado.
- c) La elaboración de los planes y programas de servicios sociales de su municipio, de acuerdo con la planificación global realizada por el Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma.
- d) La prestación de servicios sociales en régimen de colaboración con otras administraciones públicas, o mediante delegación.
- e) La coordinación de las actuaciones de las entidades sociales que desarrollen sus servicios en el municipio.
- f) La promoción y realización de investigaciones y estudios sobre los servicios sociales en el ámbito municipal.
- g) La gestión de las ayudas económicas municipales, en las condiciones que establezcan. Asimismo colaborarán con la Administración regional en la tramitación administrativa e informe de las ayudas periódicas y no periódicas regionales.
- h) La coordinación de la política municipal de servicios sociales con la desarrollada por otros sectores vinculados a esta área.
- i) Cualquier otra que les sean atribuidas o les sean delegadas de acuerdo con la legislación vigente.



### **TÍTULO III**

## **Organización Territorial y Estructura de los Servicios Sociales de la Región de Murcia**

### **CAPÍTULO I**

#### **Organización Territorial del Sistema Público de Servicios Sociales**

##### **Artículo 20. Organización territorial del Sistema Público.**

El Sistema Público de Servicios Sociales de la Región de Murcia se organiza territorialmente en:

- a) Áreas de servicios sociales.
- b) Zonas básicas de servicios sociales.

##### **Artículo 21. Áreas de Servicios Sociales**

1. Las áreas de servicios sociales constituyen las demarcaciones territoriales y organizativas generales del Sistema Público de Servicios Sociales para la planificación, desarrollo y evaluación de las prestaciones de los dos niveles de atención del Sistema.
2. Las áreas de servicios sociales se delimitarán atendiendo a criterios demográficos, dispersión geográfica y necesidades sociales.
3. Cada área de servicios sociales se dividirá a su vez en varias zonas básicas.

##### **Artículo 22. Zonas básicas de Servicios Sociales**

1. Las zonas básicas de servicios sociales se configuran como las demarcaciones territoriales que engloban a los diferentes núcleos poblacionales que cuenten al menos con una población de 20.000 habitantes.
2. En cada zona básica se fijará el núcleo de población en el que se ubicará el centro de servicios sociales de atención social básica, desde donde se prestarán los servicios sociales de atención primaria y si procede, los especializados que se circunscriban a esta demarcación territorial.



## **CAPÍTULO II**

### **Estructura de los Servicios Sociales de la Región de Murcia**

#### **Artículo 23.- Niveles de atención del Sistema Público de servicios sociales de la Región de Murcia.**

1. El Sistema Público de servicios sociales se articula funcionalmente en una red de prestaciones y recursos, estructurada en dos niveles de atención:

- a) Servicios sociales de atención primaria
- b) Servicios sociales especializados

2. En el nivel primario de servicios sociales, se integran los centros de servicios sociales, que dispondrán de los equipos profesionales necesarios para ofrecer los programas de actuación.

3. En el nivel especializado de servicios sociales se ubican los servicios sociales especializados, que comprenden todos aquellos centros y servicios sociales que, sobre la base de criterios de mayor complejidad asistencial, requieren una especialización técnica concreta o una disposición de recursos determinada.

4. En el catálogo de servicios sociales a que refiere el artículo 10 se establecerán las prestaciones y recursos que conforman los dos niveles de atención del Sistema de servicios sociales.

#### **Artículo 24.- Los servicios sociales de atención primaria.**

1. Los servicios sociales de atención primaria constituyen la estructura básica del nivel primario de servicios sociales.

2. Los servicios sociales de atención primaria serán de titularidad pública y de gestión directa, no pudiendo ser objeto de delegación, contratación y/o concierto, y debiendo proporcionar una atención de carácter universal y global a las necesidades sociales garantizadas bajo los principios de igualdad en todo el territorio y de proximidad a las personas usuarias y a su entorno familiar y social.

3. Los servicios sociales de atención primaria posibilitarán el acceso de las personas usuarias al conjunto del Sistema Público de Servicios Sociales de la Región de Murcia y constituirán el nivel de referencia para la valoración de las necesidades, la planificación, el seguimiento, la evaluación de la atención y la



coordinación con otros agentes e instituciones presentes en el territorio al objeto de articular la respuesta a las necesidades individuales y sociales de atención.

4. Los servicios sociales de atención primaria estarán referenciados a un territorio y a una población determinada y se desarrollarán fundamentalmente desde los Centros de Servicios Sociales.

#### **Artículo 25.- Funciones de los servicios sociales de atención primaria.**

Son funciones a desempeñar por los Servicios Sociales de Atención Primaria:

- a. Ofrecer información, orientación y asesoramiento a las personas con relación a los derechos y los recursos sociales.
- b. Detectar las situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria.
- c. Valorar y realizar diagnósticos sociales, psicosociales y socioeducativos.
- d. Impulsar y desarrollar proyectos de promoción comunitaria y programas transversales de protección social.
- e. Fomentar la sensibilización sobre las situaciones de necesidad social.
- f. Prestar servicios de ayuda a domicilio y soporte a la unidad familiar o de convivencia. Intervenir en los núcleos familiares o convivenciales en situación de riesgo social.
- g. Aplicar protocolos de prevención y de atención ante malos tratos a personas de los colectivos más vulnerables.
- h. Gestionar prestaciones de urgencia social.
- i. Valoración social de las situaciones de las personas y/o familias inmigrantes y emisión en su caso, de informes necesarios para obtener la autorización inicial o autorización de residencia.
- j. Proponer la aprobación y, en su caso, revisión del programa individual de atención a la dependencia.
- k. Gestionar la tramitación de las prestaciones económicas del ámbito de la Comunidad Autónoma.
- l. Orientar el acceso a los servicios especializados. Coordinarse con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de protección social, con las entidades del mundo asociativo y con las que actúan en el campo de los servicios sociales.
- m. Coordinarse con los servicios especializados en casos de catástrofe, emergencia social y en las crisis emocionales derivadas de la misma, cuando afecten a la convivencia, al alojamiento y a la cobertura de necesidades básicas.
- n. Tramitar, hacer el seguimiento y ofrecer apoyos personalizados en el marco la Renta Básica de Inserción en cooperación con la Administración Regional.



- o. Prevenir, dar información y promover y facilitar la inserción social, en materia de menores, así como intervención y seguimiento de aquellos casos que requieran actuaciones en su propio medio.
- p. Cualquier otra que se le sea atribuida o encomendada por la normativa vigente.

#### **Artículo 26.- Programas de servicios sociales de atención primaria.**

1. Las actuaciones de los servicios sociales de atención primaria se articularán, al menos, a través de cuatro programas:

a) El Programa de Acogida y Orientación Social, que, dirigido a toda la población, ofrecerá intervención social a las personas que presenten demandas ante los servicios sociales. Tendrá carácter gratuito.

b) El Programa de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, que tendrá como objetivo posibilitar a las personas en situación de dependencia la permanencia en su medio habitual todo el tiempo que desee y sea posible. Este programa podrá estar dirigido también a personas que no se encuentren en dicha situación, siempre que no se pueda conseguir este objetivo a través de otros programas.

c) El Programa de Incorporación Social en atención primaria, que tendrá como finalidad favorecer la inclusión social de personas en riesgo o en situación de exclusión social en cualquiera de sus ámbitos.

d) El Programa de Atención a la Infancia y Familia en atención primaria, que tendrá como objetivo asegurar a los menores de edad un entorno que permita su desarrollo personal, mediante mecanismos de protección, apoyo personal, familiar y social.

2. Estos cuatro programas serán de implantación obligatoria y progresiva en toda la Región de Murcia estando condicionada por las ratios de población e incidencias de situación social que haya en cada zona básica de servicios sociales. En el supuesto de que no fuera viable la implantación de uno o varios de ellos, se garantizará su oferta desde el nivel del área a la que pertenezca la zona básica o del de otras áreas de la Comunidad Autónoma

#### **Artículo 27.- El Centro de servicios sociales.**

1. El centro de servicios sociales de atención primaria es un equipamiento de titularidad y gestión pública. Constituye la estructura física, administrativa y técnica de las zonas de servicios sociales donde se facilita el acceso al Sistema



Público de servicios sociales y se desarrollan los programas propios de atención primaria.

2. Estará dotado de un equipo de profesionales que se determinará reglamentariamente, en función de la población, de la realidad social y geográfica de cada zona, y de las prestaciones que se desarrollen conforme a los estándares de calidad que se establezcan y garantizando la eficaz atención a las personas, incluyéndose en dicho equipo el personal administrativo necesario.

3. Las condiciones mínimas y los requisitos de los centros de servicios sociales de atención primaria se establecerán reglamentariamente.

4. Los centros de servicios sociales atenderán a una población comprendida entre los 20.000 y los 100.000 habitantes, debiendo garantizarse una dotación mínima de trabajador social de atención directa por el número de habitantes que se determine reglamentariamente.

#### **Artículo 28.- Los servicios sociales de atención especializada.**

1. Los servicios sociales especializados constituyen el nivel de atención específico para la programación, implantación y gestión de aquellas actuaciones que, atendiendo a las características concretas de la situación de necesidad de la población a las que van dirigidas, o a su mayor complejidad, requieran una especialización, que no estén encomendadas a los Servicios Sociales de Atención Primaria.

2. El acceso a los servicios sociales especializados se producirá por derivación de los servicios sociales de atención primaria, a excepción de las situaciones de urgencia social que requieran su atención inmediata.

3. Las Administraciones Públicas podrán contratar, concertar o convenir prestaciones de los servicios sociales especializados entre sí, así como con la iniciativa privada que sea titular de dichos servicios o de los centros desde los que se prestan, salvo las funciones de valoración y diagnóstico que serán de exclusiva responsabilidad pública.

4. Las prestaciones y recursos de servicios sociales especializados tendrán su referencia territorial en las áreas de servicios sociales.

#### **Artículo 29.- Funciones de los servicios sociales de atención especializada.**

Son funciones de los servicios sociales especializados:

- a) Valorar, diagnosticar e intervenir ante situaciones que requieren una alta especialización de carácter interdisciplinar.



- b) Gestionar los servicios y centros de atención especializada en servicios sociales.
- c) Proveer de servicios, colaborar y asesorar técnicamente a los servicios sociales de atención primaria en las materias de su competencia.
- d) Coordinarse los servicios sociales de atención primaria con los equipos profesionales de los demás sistemas de protección social, con la iniciativa social y otras que actúen en el ámbito de los servicios sociales de atención especializada.
- e) Realizar actuaciones preventivas de situación de riesgo y exclusión social correspondientes a su ámbito de competencia.
- f) Valorar y reconocer el acceso a las prestaciones propias de este nivel de atención.
- g) Gestionar los servicios y prestaciones que se atribuyen a este nivel en el Catálogo de servicios y prestaciones de la ley.
- h) Realizar el seguimiento y la evaluación, en coordinación con los servicios sociales de atención primaria, de las intervenciones realizadas.
- i) El estudio de la evolución y desarrollo de la realidad social en su respectivo ámbito territorial para la identificación de necesidades de intervención social, prestaciones y recursos necesarios para dar respuesta a las mismas en las materias de su competencia.
- j) La evaluación de resultados de las actuaciones, intervenciones aplicadas al ámbito de los servicios sociales especializados.
- l) Cuantas otras tenga atribuidas o les sean encomendadas por la normativa vigente.

### **Artículo 30.- Relación entre los niveles de atención.**

1. La relación entre los niveles de atención responderá a criterios de complementariedad, desde una perspectiva de integración de acciones, para conseguir objetivos comunes.

2. La responsabilidad de la coordinación de las actuaciones que se estén llevando a cabo respecto a una misma persona o unidad familiar, atendida desde las intervenciones que conforman los servicios sociales de atención primaria,



será de éstos, aunque se esté interviniendo complementariamente desde los servicios sociales de atención especializada, salvo que en las disposiciones normativas se establezca lo contrario.

3. Los servicios sociales de atención especializada son responsables de la coordinación de las situaciones que se atiendan desde este nivel.

### **CAPÍTULO III**

#### **Urgencia Social**

##### **Artículo 31.- Urgencia Social**

1. Se considera urgencia social aquellas situaciones excepcionales y puntuales que en las que atendiendo a criterios profesionales pudiera encontrarse una persona o grupo de personas, que requieran una actuación inmediata, y sin las que podría producirse un deterioro o agravamiento de las mismas. Dichas situaciones se determinarán reglamentariamente mediante Orden de la Consejería competente en materia de Servicios Sociales.

2. La atención y respuesta a situaciones de urgencia social será prioritaria frente a cualquier otra. Cuando se requiera un servicio o prestación de atención especializada, éste podrá prestarse sin que sea preciso para el acceso acreditar el cumplimiento de todos o algunos de los requisitos establecidos para ello.

3. Se aprobarán protocolos de actuación en los dos niveles de atención para asegurar una respuesta rápida y eficaz ante las situaciones de necesidad.

### **CAPÍTULO IV**

#### **Disposiciones comunes**

##### **Artículo 32.- Historia social única.**

1. Todas las personas usuarias del Sistema Público de servicios sociales tendrán una única historia social que se iniciará en el nivel de los servicios sociales de atención primaria y recogerá el conjunto de la información relevante sobre su situación, evolución, así como el Plan de Atención Social.

2. Los servicios sociales de atención especializada complementarán la información de la historia social que asegure la actualización de la misma.



3. La historia social constituirá uno de los instrumentos que permitirá la relación entre los servicios sociales de atención primaria y especializada, con la finalidad de conseguir la continuidad y complementariedad de las intervenciones que se deben aplicar desde los distintos niveles de actuación.

### **Artículo 33.- Plan de Atención Social.**

1. El Plan de Atención Social es la herramienta diseñada para garantizar una adecuada atención acorde con la valoración social de la persona, familia o unidad de convivencia, los objetivos a alcanzar y los medios disponibles, así como las acciones específicas orientadas a fomentar, en su caso, la inclusión personal, social, educativa y laboral.

2. El Plan de Atención Social recogerá al menos, los siguientes aspectos:

a) Valoración y diagnóstico, identificando tanto los aspectos carenciales o dificultades, como las potencialidades y recursos propios de la persona y su unidad familiar.

b) Objetivos y metas a alcanzar.

c) Prestaciones adecuadas, tanto de la atención primaria como de la atención especializada y de otros sistemas de protección social, así como los profesionales implicados y el profesional responsable.

d) Calendario de actuación.

e) Indicadores que permitan evaluar la consecución de los objetivos.

f) Acuerdos entre la persona, su familia o unidad de convivencia y los profesionales implicados.

3. El Plan de Atención Social será consensuado con la persona interesada y su unidad familiar. Cuando en las situaciones de riesgo o desprotección social existiera desacuerdo o cuando la opción elegida por la persona usuaria no se ajuste a los requisitos establecidos en la norma que le sea de aplicación prevalecerá en todo caso, el criterio técnico.

4. El Plan de Atención Social será elaborado desde el nivel de atención que se esté abordando la intervención, debiendo coordinarse en su caso, con el otro nivel de Atención.



#### **Artículo 34.- Profesional de referencia.**

1. A cada persona que acceda al Sistema Público de Servicios Sociales se le asignará un profesional de referencia, con la finalidad de asegurar una intervención global e integral.

2. El profesional de referencia será una trabajadora o trabajador social de los Servicios Sociales de Atención Primaria, que se responsabilizará de la historia social.

3. Cuando la persona usuaria sea derivada a una prestación de los Servicios Sociales Especializados, se designará igualmente una persona profesional de referencia de este nivel que se coordinará con los Servicios de Atención Primaria, a los efectos de información, seguimiento e intervención que procedan, así como de la actualización de la historia social.

### **TÍTULO IV**

#### **Coordinación entre Sistemas de protección y Sistema de Información de Servicios Sociales de la Región de Murcia.**

#### **Artículo 35.- Coordinación entre Sistemas de Protección.**

1. Se garantizará la coordinación entre el sistema de servicios sociales y los demás sistemas y servicios de protección social.

2. Los instrumentos de coordinación deben dirigirse especialmente a los ámbitos de salud, empleo, educación, justicia, pensiones y vivienda, garantizando el intercambio de la información e intervención para detectar situaciones de alto riesgo social y garantizar una atención integral de las personas en situación de necesidad.

#### **Artículo 36.- Sistema de Información de Servicios Sociales de la Región de Murcia.**

1. Se crea el Sistema de Información de Servicios Sociales de la Región de Murcia que garantizará la gestión integrada de la información que se genere en el Sistema público, con el objeto de facilitar un conocimiento permanente y actualizado del mismo, así como facilitar la planificación y gestión de los recursos utilizados.



2. El sistema de información de servicios sociales recogerá la historia social y las prestaciones del catálogo que esté recibiendo la persona, familia o unidad de convivencia, así como las actuaciones o intervenciones que se realicen, con el objetivo de agilizar la comunicación entre servicios, evitar duplicidades y mejorar la atención de las personas destinatarias de los servicios sociales.

3. A estos efectos la Administración autonómica garantizará un soporte informático común sujeto al cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

4. La Administración no precisará obtener el consentimiento de las personas para registrar sus datos en el sistema de información, siempre y cuando vayan a recibir atención social del Sistema Público de Servicios Sociales.

5. El sistema de información tendrá definidos protocolos de conexión que permitirán la integración con otros sistemas de información de servicio social municipales, autonómico y estatal, y en especial con otros sistemas de protección.

6. Los datos contenidos en el sistema de información social podrán ser utilizados de manera estadística, a los efectos de planificación y evaluación de las políticas públicas, así como de los programas y prestaciones de servicios sociales; asimismo, ayudarán a la visualización de aquellas situaciones sociales que apunten a la emergencia de nuevas necesidades competencia del Sistema Público de Servicios Sociales.

## TÍTULO V

### Financiación del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia

#### Artículo 37.- Principios de Financiación

1. La Comunidad Autónoma garantizará la suficiencia y la estabilidad financiera necesaria para hacer frente a los gastos derivados del ejercicio de sus competencias en materia de servicios sociales, asegurando las prestaciones garantizadas del Sistema Público de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

2. Las Corporaciones Locales deberán consignar en sus presupuestos las dotaciones necesarias para la financiación de los servicios sociales de su competencia, de acuerdo a la participación financiera que se establezca.



### **Artículo 38.- Fuentes de financiación.**

1. El Sistema Público de Servicios Sociales se financiará con cargo a las siguientes fuentes de carácter público:

- a) Los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- b) Los presupuestos de las Entidades Locales con competencias en materia de Servicios Sociales.
- c) Las aportaciones que, en su caso, realice la Administración General del Estado.
- d) Las aportaciones que realice cualquier otra organización, institución o entidad pública.

2. Asimismo podrá financiarse por:

- a) Las aportaciones de las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales.
- b) Las aportaciones que, en su caso, realicen las entidades privadas.
- c) Cualquier otra aportación económica que, conforme al ordenamiento jurídico, se destine al Sistema Público de Servicios Sociales.

3. El en presupuesto de cada obra pública financiada total o parcialmente por la Comunidad Autónoma y sus organismos autónomos, cuyo presupuesto de ejecución material supere los seiscientos mil euros, se incluirá una partida equivalente, al menos, del 0.5 por cien de la aportación de la Administración Regional, destinada a financiar inversiones en materia de servicios sociales.

### **Artículo 39.- Financiación de los Servicios Sociales de Atención Primaria.**

La financiación de estos servicios se garantizará por la Comunidad Autónoma, mediante los instrumentos de colaboración necesarios con las administraciones públicas responsables del Sistema Público de Servicios Sociales para asegurar una adecuada prestación de dichos servicios.



#### **Artículo 40.- Financiación de los Servicios de Atención Especializada**

1. La financiación de los Servicios Sociales de Atención Especializada corresponderá a la Administración que, en cada caso, sea titular de los mismos, sin perjuicio de lo que se disponga por la legislación específica.

2. La Consejería competente en materia de servicios sociales deberá financiar las prestaciones de Servicios Sociales de Atención Especializada correspondientes a prestaciones garantizadas a aquellas personas a las que previamente se les haya reconocido el derecho a dicha prestación.

3. Igualmente corresponde a las entidades privadas la financiación de los servicios que sean de su titularidad.

#### **Artículo 41.- Participación económica de las personas usuarias en la financiación de servicios sociales.**

1. La participación económica de las personas usuarias en la financiación de los servicios sociales se establecerá reglamentariamente, debiendo fundamentarse en los principios de universalidad, equidad, progresividad, y redistribución.

2. Asimismo, se fijarán en el catálogo de Servicios Sociales las prestaciones que conlleven participación económica de las personas usuarias en la financiación del servicio.

3. Para la determinación de dicha participación se tendrá en cuenta la capacidad económica de las personas usuarias y el tipo y coste del servicio.

4. Ninguna persona podrá quedar excluida de las prestaciones que conforman el Sistema público de Servicios Sociales por insuficiencia o carencia de recursos económicos. Del mismo modo, ni la calidad del servicio, ni la prioridad en la atención de los casos podrán estar determinadas por la existencia de tal contraprestación.

### **TÍTULO VI**

#### **Planificación en el Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia**

#### **Artículo 42.- Disposiciones Generales**

Las Administraciones Públicas en el ámbito de sus respectivas competencias deberán contar con una planificación específica en servicios



sociales que incluya el conjunto de medidas, recursos y acciones necesarias para lograr los objetivos de la política general de servicios sociales.

#### **Artículo 43.- Plan Regional de Servicios Sociales**

1. El Plan Regional de Servicios Sociales constituye el instrumento de planificación que tiene por objeto ordenar el conjunto de medidas y recursos necesarios para la consecución de los objetivos de la política de servicios sociales.

2. El Plan Regional de Servicios Sociales será aprobado por el Consejo de Gobierno, a propuesta de la Consejería competente en materia de Servicios Sociales, para un periodo de cuatro años. En el proceso de elaboración se dará participación a todos los actores sociales que intervienen en el ámbito de los Servicios Sociales, procedentes de la Administración Regional, Local y de la Iniciativa Social.

3. El Plan Regional de Servicios Sociales incluirá al menos, los siguientes extremos:

- a) Un diagnóstico de las necesidades sociales que deben atenderse desde los servicios sociales, así como las previsiones de su evolución.
- b) Las líneas estratégicas, los objetivos a alcanzar y las acciones que han de articularse para conseguirlos.
- c) Los órganos responsables del desarrollo y ejecución de las acciones establecidas.
- d) Un cronograma de las acciones.
- e) Las medidas de coordinación interdepartamental, interadministrativa y con la iniciativa social.
- f) Los instrumentos para llevar a cabo el seguimiento y la evaluación sistemática y continua del plan.
- g) Los mecanismos necesarios para establecer las acciones precisas cuando el plan no se ajuste a los objetivos y acciones establecidos en el mismo.
- h) Las acciones formativas y de investigación e innovación en el ámbito de los servicios sociales.

#### **Artículo 44.- Planes Sectoriales.**

El Plan Regional de Servicios Sociales podrá desarrollarse a través de planes sectoriales.



#### **Artículo 45.- Mapa de Servicios Sociales.**

1. El Mapa de servicios sociales es un instrumento que define la implantación de las prestaciones que conforman el catálogo en la estructura territorial del Sistema Público de Servicios Sociales.

2. El Consejo de Gobierno aprobará mediante Orden de la Consejería Competente en materia de servicios sociales el Mapa de Servicios Sociales a propuesta

3. El Mapa de Servicios Sociales se elaborará teniendo en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) La población de referencia de las áreas de servicios sociales, los centros de servicios sociales y las zonas básicas de servicios sociales.
- b) Las características sociodemográficas básicas de la población de referencia.
- c) Los profesionales que conformarán los equipos para la atención de las prestaciones garantizadas.
- d) Las ratios de población por profesionales.
- e) Las prestaciones del catálogo a desarrollar según las zonas básicas y las áreas de servicios sociales

4. El mapa de servicios sociales se actualizará periódicamente para reflejar la respuesta del sistema público de servicios sociales a las situaciones de necesidad, así como las prestaciones del catálogo a desarrollar en los diferentes territorios. Se revisará, al menos, cada dos años.

### **TÍTULO VII**

#### **Participación Social**

#### **Artículo 46.- Participación Social.**

1. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Murcia, en el marco de sus respectivas competencias, deberán fomentar la participación de la población en general, de los colectivos de usuarios, de los profesionales de los servicios sociales, del tercer sector y de la iniciativa privada en la planificación, gestión y evaluación del Sistema Público de Servicios Sociales.



2. La participación prevista en el apartado anterior se articulará a través de los órganos y canales previstos en el presente título, sin perjuicio de cuantos medios se consideren adecuados, o estén previstos por la normativa vigente.

#### **Artículo 47.- Consejo Regional de Servicios Sociales.**

1. El Consejo Regional de Servicios Sociales se constituye como un órgano de carácter consultivo de participación social e institucional, adscrito a la Consejería competente en materia de servicios sociales, y en el que estarán representada la Administración regional y local, así como otras entidades e instituciones relacionadas con dicha materia.

2. Serán funciones del Consejo Regional de Servicios Sociales:

- a) Emitir informe preceptivo previo sobre los anteproyectos de ley, proyectos de decreto y otras disposiciones de carácter general, así como sobre todos los instrumentos de planificación que se elaboren en materia de servicios sociales, y emitir los dictámenes que le sean solicitados por la Consejería competente en dicha materia.
- b) Formular propuestas y emitir recomendaciones a la Administración regional orientadas a la mejora en la prestación de servicios sociales.
- c) Ser informado sobre el proyecto de Presupuestos de la Comunidad Autónoma en materia de servicios sociales.
- d) Ser informado por la Consejería competente en materia de servicios sociales del seguimiento y evaluación del cumplimiento de los planes que se aprueben en dicha materia.
- e) Cualquier otra que le atribuya su normativa específica.

3. Su composición, régimen y funcionamiento serán establecidos de forma reglamentaria.

#### **Artículo 48.- Consejos Asesores Regionales de carácter Sectorial.**

1. El Consejo de Gobierno podrá determinar, reglamentariamente, la creación de Consejos Asesores Regionales de carácter Sectorial, debiendo garantizarse su coordinación con el Consejo Regional de Servicios Sociales.

2. Su composición, régimen y funcionamiento se determinarán de forma reglamentaria.



#### **Artículo 49.- Consejos locales de Servicios sociales.**

1. Los ayuntamientos, por sí mismos o asociados, en el ejercicio de su capacidad de organizarse, podrán determinar la constitución de consejos de servicios sociales, como órganos de carácter consultivo y de participación en relación con los servicios sociales dentro del ámbito competencial respectivo.

2. La composición de estos consejos garantizará la participación de los agentes sociales que intervienen en el ámbito de los servicios sociales, así como la representación de la consejería competente en la materia.

#### **Artículo 50.- Procesos de participación.**

1. La participación en los servicios sociales se efectuará también a través de los órganos colegiados creados al efecto en el ámbito respectivo de los diferentes sectores de la acción social.

2. La participación ciudadana en los servicios sociales podrá igualmente articularse a través del movimiento asociativo y mediante los procesos participativos que la Administración de la Comunidad y las entidades locales competentes en materia de servicios sociales dispongan para canalizar la información, la propuesta, el debate o la consulta en relación con las singulares actuaciones de planificación, seguimiento y evaluación que les competan.

3. Por parte de la Administración regional se fomentará también la participación individual de la ciudadanía a través del uso de las tecnologías de la información, mediante encuestas, el uso intensivo de internet y las redes sociales, así como por cuantos mecanismos sean útiles para contribuir al desarrollo permanente de los servicios sociales de alta calidad en la Región de Murcia.

#### **Artículo 51.- Participación en el ámbito de los centros.**

1. Todos los centros integrados en el sistema de servicios sociales de responsabilidad pública garantizarán la participación democrática de las personas usuarias, o en su caso de sus familiares o representantes legales, en su funcionamiento y en el desarrollo de los servicios y actividades que en ellos se dispensen.

2. Reglamentariamente se determinarán los sistemas y procedimientos para articular en cada caso la participación prevista en el apartado anterior.



## **TÍTULO VIII**

### **Iniciativa privada en la prestación de los servicios sociales**

#### **CAPÍTULO I**

#### **Participación de las entidades privadas en la prestación de los servicios sociales**

##### **Sección 1º**

##### **Participación y fomento de la iniciativa social**

#### **Artículo 52.- Participación de la iniciativa privada en los servicios sociales.**

1. Se reconoce el derecho de la iniciativa privada, a través de entidades con o sin ánimo de lucro, a participar en los servicios sociales mediante la creación de centros y servicios, y la gestión de programas y prestaciones de esta naturaleza.

2. El ejercicio de este derecho por las entidades privadas y la integración de estas en el sistema de servicios sociales quedarán sujetos al régimen de registro, autorización y gestión establecido en la presente ley y en sus disposiciones de desarrollo.

3. La actividad de la iniciativa privada en materia de servicios sociales habrá de ajustarse a lo dispuesto en la presente ley, así como acomodarse a la planificación autonómica de los servicios sociales.

#### **Artículo 53.- Fomento de la iniciativa social sin ánimo de lucro.**

1. La Administración Regional fomentará la creación y desarrollo de entidades del Tercer Sector, garantizando su actuación coordinada en el sistema de servicios sociales de responsabilidad pública según lo definido por la planificación estratégica de servicios sociales o los objetivos marcados por la normativa aplicable en cada caso.

#### **Artículo 54.- Fórmulas de colaboración.**

Las administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, podrán establecer conciertos, convenios u otras fórmulas de cooperación para la prestación de servicios sociales con cualquier entidad prestadora de los mismos



recogida en la presente ley, de acuerdo con la planificación general de servicios sociales.

#### **Artículo 55.- Convenios de colaboración.**

Las Administraciones Públicas podrán celebrar convenios con entidades privadas sin ánimo de lucro para la prestación de los servicios sociales de su competencia en los supuestos en que por razones de urgencia, la singularidad del servicio de que se trate, o su carácter innovador y experimentan resulte la forma más idónea para su prestación y así se justifique.

### **Sección 2º Régimen de concertación social**

#### **Artículo 56.- Régimen de concertación.**

1. Las Administraciones Públicas podrán encomendar la prestación de los servicios sociales de su competencia mediante el sistema de concierto social con entidades privadas con los requisitos que se establezcan en la normativa por la que se desarrolle con pleno respecto a los principios de publicidad, transparencia y no discriminación.

2. A los efectos de esta ley, se entiende por régimen de concertación la prestación de servicios sociales públicos a través de terceros, cuya financiación, acceso y control sean públicos.

3. El régimen de concierto social a que se refiere esta ley es un modo de organización de la gestión de los servicios sociales diferenciado de la modalidad contractual del concierto regulado en la normativa de contratación del sector público.

4. Por Decreto se desarrollará el régimen jurídico aplicable a los conciertos sociales.

5. Los criterios para la asignación del concierto para cada tipo de centro o servicio se establecerán en su normativa de desarrollo.

En el caso de concierto de plazas en recursos para personas mayores y personas con discapacidad, se atenderá necesariamente a los principios de atención personalizada e integral, arraigo de la persona en el entorno de atención social, libre elección de la persona y continuidad en la atención y la calidad.



### **Artículo 57.- Objeto de los conciertos**

Podrán ser objeto de concierto:

a) La reserva y ocupación de plazas para su uso exclusivo por las personas usuarias del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública, cuyo acceso será autorizado por las administraciones públicas competentes mediante los criterios previstos para ello.

b) La gestión integral de prestaciones, servicios o centros.

### **Artículo 58.- Requisitos de las Entidades.**

1. Podrán suscribir conciertos con las Administraciones Públicas competentes en materia de servicios sociales de la Región de Murcia, todas las personas físicas o jurídicas de carácter privado, con o sin ánimo de lucro, que presten los servicios objeto de concierto y que lo soliciten.

2. Para poder suscribir conciertos, las entidades solicitantes deberán reunir necesariamente los requisitos que se establezcan en la normativa de desarrollo de esta ley y, en especial:

- a) Haber obtenido la oportuna autorización administrativa o en su caso, acreditación, para la prestación del servicio objeto de concierto.
- b) Estar inscritas en el correspondiente Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.
- c) Acreditar la disposición de los medios y recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las condiciones previstas en el acuerdo de formalización del concierto. En concreto, en el caso de reserva y ocupación de plazas deberán acreditar la titularidad del centro o su disponibilidad por cualquier título jurídico válido por un período no inferior a la vigencia del concierto.
- d) Acreditar el cumplimiento de cualquier otra normativa que, con carácter general o específico, les sea de aplicación, tanto por la naturaleza jurídica de la entidad como por el tipo de servicio objeto de concertación.



### **Artículo 59.- Formalización de los conciertos.**

La formalización de los conciertos se efectuará mediante un documento administrativo, denominado acuerdo de concierto, cuyo modelo será aprobado por el titular de la Consejería competente en materia de servicios sociales.

### **Artículo 60.- Efectos del concierto.**

1. La formalización del correspondiente acuerdo de concierto a que se refiere el artículo anterior obliga al titular de la entidad concertada a la prestación del servicio o provisión de plazas en los términos estipulados en el citado acuerdo y del resto de la normativa existente para el servicio o centro objeto de concierto desde el momento de su suscripción.

2. Se podrá suscribir un único concierto para la reserva y la ocupación de plazas en varios centros o para la gestión integral de una pluralidad de prestaciones o servicios cuando todos ellos dependan de una misma entidad titular. Esta suscripción se efectuará en las condiciones que se determinen reglamentariamente.

### **Artículo 61.- Duración, renovación y extinción de los conciertos.**

1. La duración inicial de los conciertos será de un máximo de 6 años, pudiendo renovarse por acuerdo expreso de las partes 6 meses antes de su vencimiento, por un período máximo de 4 años.

2. Los conciertos podrán ser objeto revisión y en su caso, de modificación en los términos que se establezca en el correspondiente acuerdo de concierto, cuando varíen las circunstancias iniciales de su suscripción, con el fin de adecuar las condiciones económicas y las prestaciones asistenciales a las nuevas necesidades.

3. Extinguido el concierto por alguna de las causas que se establezcan en su normativa de desarrollo deberá garantizarse a los usuarios por parte de la Administración la continuidad en la prestación del servicio.



### **Artículo 62.- Participación de los usuarios en el coste de los Servicios concertados.**

1. Será de aplicación en todo caso, la normativa sobre precios públicos en el supuesto de servicios para los que esté prevista la participación de los usuarios en el coste del servicio objeto de concierto.

2. Las entidades concertadas no podrán cobrar a las personas usuarias cantidad alguna distinta al precio público, por las prestaciones propias del sistema del servicio de que se trate.

3. El cobro de cualquier otra cantidad por servicios complementarios al margen de los precios estipulados deberá ser autorizado por la Administración Pública competente en la prestación del servicio objeto de concierto.

4. La Consejería competente informará de todos los aspectos a que se refiere en los apartados anteriores a las personas usuarias con carácter previo al reconocimiento del derecho al acceso a la prestación.

### **Artículo 63.- Publicidad activa.**

La Consejería competente para dar cumplimiento a sus obligaciones de publicidad activa en relación con los conciertos, publicará en el Portal de la Transparencia la siguiente información:

- a) Las partes firmantes.
- b) Su objeto y plazo de duración.
- c) Las modificaciones y prórrogas realizadas.
- d) Las prestaciones a que se obliguen las partes y, específicamente, las obligaciones económicas que, en su caso, se hubieran acordado.

## **CAPÍTULO II**

### **Voluntariado social**

### **Artículo 64.- Fomento del voluntariado social.**

Se promoverá y fomentará la participación solidaria de los ciudadanos en acciones de voluntariado, a través de entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro.



## TÍTULO IX

### La calidad de los servicios sociales

#### CAPÍTULO I

##### Calidad

#### **Artículo 65.- La calidad de los Servicios Sociales**

1. La prestación de unos servicios de calidad constituye un derecho de las personas usuarias y, en consecuencia, un objetivo prioritario y un deber del Sistema Público de los Servicios Sociales de la Región de Murcia regulados en esta Ley.

2. Los criterios de calidad del Sistema de Servicios Sociales serán de aplicación a la totalidad de entidades prestadoras de servicios sociales, tanto públicas como privadas.

#### **Artículo 66.- Establecimiento de criterios de calidad.**

1. La calidad en los servicios sociales debe basarse en los criterios y estándares determinados reglamentariamente para las diferentes prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, con el objeto de garantizar las condiciones adecuadas para su provisión.

2. Corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales promover dichos criterios y estándares de calidad para las diferentes prestaciones del Sistema, así como el establecimiento de mecanismos de evaluación y garantía del cumplimiento, entre cuyos indicadores se incluirá la opinión y el grado de satisfacción manifestados por las personas usuarias sobre dichas prestaciones y su funcionamiento.

#### **Artículo 67.- Acreditación**

1. A los efectos de esta ley, la acreditación de servicios y centros supone el reconocimiento por parte de la Administración de la Comunidad de la Región de Murcia del cumplimiento de unos determinados niveles de calidad, idoneidad



y garantía para las personas usuarias, que se asegurará atendiendo a criterios de eficacia, coste, calidad en el empleo y control de la gestión.

2. Los requisitos específicos y condiciones para su obtención, renovación, revocación o suspensión así como el procedimiento correspondiente se establecerán reglamentariamente.

En todo caso, deberá verificarse la disposición de medios y recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el catálogo de servicios sociales, así como el cumplimiento de la normativa que, con carácter general o específico, les sea de aplicación, tanto por la naturaleza jurídica de la entidad como por el tipo de centro o servicio objeto de acreditación.

3. Las actuaciones de acreditación, en los términos establecidos en el presente capítulo, se realizarán por la Consejería competente en la materia, a través del Servicio que tenga atribuidas las competencias de autorización de centros, entidades y servicios.

#### **Artículo 68.- Innovación en servicios sociales**

En este ámbito, las Administraciones competentes en materia de servicios sociales favorecerán e impulsarán las actividades de innovación y la cultura innovadora entre los distintos agentes e instituciones públicas y privadas que forman parte del Sistema y particularmente, a través de la identificación y transferencias de buenas prácticas y experiencias de éxito.

#### **Artículo 69.- Plan de calidad e innovación**

1. El Plan de calidad e innovación es el instrumento básico para asegurar el desarrollo y aplicación de los criterios de calidad y la mejora continua.

2. El Plan de calidad e innovación incluirá al menos, los siguientes contenidos:

- a) La definición de los objetivos de calidad.
- b) Los instrumentos y los sistemas de mejora.
- c) Los sistemas de evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias.
- d) Las cartas de servicios.
- e) Los criterios de calidad respecto a las instalaciones, prestación del servicio, empleo, así como otros que se consideren según la naturaleza de la prestación.
- f) La planificación de acciones de formación continua de los profesionales del sistema y su participación en el diseño de los procesos de mejora.
- g) El sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones de las personas usuarias.



h) Las medidas de fomento de la innovación en el ámbito de los servicios sociales.

i) Los indicadores de seguimiento y evaluación del Plan.

## CAPÍTULO II

### Los profesionales de los servicios sociales

#### **Artículo 70.- Principios de actuación de los profesionales de los servicios sociales.**

1. A los efectos de esta ley, se consideran profesionales de los servicios sociales aquellos que tienen como dedicación principal desarrollar actividades relacionadas con las funciones de los servicios sociales descritas en la presente ley.

2. Estos profesionales como elemento esencial del sistema de servicios sociales de la Región de Murcia gozarán de autonomía técnica en el ejercicio de sus funciones, sin más limitaciones que las establecidas por la Ley y sin perjuicio de su integración en equipos multidisciplinar.

3. En su actuación se ajustarán a los principios de calidad, eficiencia y eficacia, así como a los deberes de la ética y la deontología profesional, en los términos establecidos en el Código de Ética a que se refiere el artículo 72.

#### **Artículo 71.- Formación y cualificación de los profesionales de los servicios sociales.**

1. Reglamentariamente se establecerán las titulaciones y cualificaciones idóneas para el ejercicio de las actividades profesionales en los servicios sociales, teniendo en cuenta para ello los objetivos y características de cada servicio, los requerimientos que resulten consecuencia de las determinaciones que disponga el catálogo de servicios sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como las exigencias de calidad y garantía de una cobertura adecuada a las necesidades de los destinatarios.

2. La formación de los profesionales del sistema de servicios sociales integrará tanto los aspectos teóricos como los prácticos, y asegurará su preparación y capacitación adecuadas, la mejora y actualización de sus competencias, y la calidad de su actuación.



3. La Administración de la Comunidad, en colaboración con otras administraciones públicas y entidades públicas o privadas, promoverá la realización de las actividades de formación necesarias.

4. La acción formativa será uno de los contenidos del Plan de Calidad e Innovación, debiendo prestarse especial atención a la organización de programas de formación permanente y continuada y a la realización de actividades prácticas.

5. A efectos de acreditación se tendrá en cuenta la formación de los profesionales.

#### **Artículo 72.- Derechos y deberes de los profesionales de los servicios sociales.**

Los profesionales de los servicios sociales, además de los derechos y deberes que les reconoce e impone en cada caso el ordenamiento jurídico, tendrán con carácter específico los siguientes:

a) El derecho y el deber a una formación continua y adecuada al contenido de la actividad que hayan de desarrollar, y a conocer las herramientas técnicas y tecnológicas que hayan de emplear para ello.

b) El derecho y el deber de formar parte de los órganos de participación y a intervenir en los procesos de evaluación de los servicios, en los términos y condiciones previstos normativamente.

c) El derecho a contar con los medios y apoyos necesarios para desarrollar su actividad con calidad, eficacia y eficiencia.

d) El derecho al reconocimiento y acreditación de sus competencias profesionales.

e) El derecho a gozar del respeto y el apoyo debidos y en concreto, a que las administraciones competentes en materia de servicios sociales adopten las medidas pertinentes para la prevención y atención de las situaciones de riesgo derivadas de su trabajo, garantizando su integridad.

f) El deber de dispensar a las personas usuarias de los servicios sociales, a los responsables de estos servicios y a los demás profesionales un trato digno y correcto, protegiendo su intimidad, y el derecho a ser tratado por todos ellos con respeto y corrección.



g) El deber de contribuir a través de su práctica profesional al logro de los resultados sobre el empoderamiento de las personas para el pleno desarrollo de sus capacidades, la mejora de la calidad de vida y el bienestar social de la población.

h) El deber de conocer y cumplir la normativa reguladora en materia de servicios sociales y, de modo particular, aquellas normas que afectan a los servicios y programas en los que desempeña su actividad profesional.

### **Artículo 73.- Código de Ética profesional.**

La Consejería competente en materia de servicios sociales promoverá junto a las organizaciones profesionales la elaboración de un Código de Ética Profesional que garantice la reflexión ética en la práctica de la intervención social, el efectivo ejercicio de los derechos de las personas usuarias y el cumplimiento de los principios rectores del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

## **CAPÍTULO III**

### **Investigación en los servicios sociales**

#### **Artículo 74.- Investigación y desarrollo en servicios sociales.**

1. Las Administraciones competentes en materia de servicios sociales promoverán la investigación científica y el desarrollo en esta materia como instrumento para la mejora continua de la calidad de los servicios sociales, de acuerdo a los planes y políticas relacionados con la investigación en la Región de Murcia y en los ámbitos nacional y europeo, y particularmente la dirigida al estudio y análisis de los problemas sociales y sus causas, de las necesidades y de la demanda de las distintas prestaciones, de los sistemas para su ordenación y gestión, y de los costes y beneficios, los trabajos prospectivos necesarios para el desarrollo de estrategias de prevención y de adecuación de la acción social, los trabajos para la evaluación de resultados y para la innovación tecnológica, mejora continua y calidad, y cualesquiera otros dirigidos al mejor conocimiento de la realidad y de las necesidades que hayan de ser atendidas.



2. Se promoverá la creación y el uso de las redes e infraestructuras de colaboración científica accesibles al personal investigador murciano bajo una administración y gestión común.

3. Las Administraciones competentes en materia de servicios sociales promoverán una cultura participativa en las redes de investigación que permita fomentar la cooperación común, identificar materias de investigación transversales y crear redes de conocimiento innovadoras en materia de servicios sociales.

## TÍTULO X

### Registro e inspección de servicios sociales

#### CAPÍTULO I

##### **Artículo 75.- El Registro y la inscripción registral**

1. El Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales se configura como un instrumento básico de planificación y coordinación de los servicios sociales en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que permite conocer los recursos disponibles y su mayor optimización.

2. El Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales tiene carácter público, a excepción de los datos considerados reservados por las disposiciones vigentes.

3. La inscripción en el Registro es el mecanismo por el cual se da publicidad a la autorización otorgada a efectos de su constancia oficial, como Centro o Servicio autorizado de servicios sociales.

##### **Artículo 76.- La autorización administrativa**

La autorización administrativa es el acto mediante el cual la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia comprueba y determina que el proyecto arquitectónico o funcional de un Centro, la materialización del mismo o la puesta en funcionamiento de los Servicios que no se presten a través de un Centro, reúnen los requisitos exigidos en la normativa aplicable en la materia, facultando al titular de los mismos a realizar las actuaciones que se reflejan en la autorización y sin perjuicio de las competencias de otras administraciones públicas



## **Artículo 77.- El régimen de la autorización administrativa**

1. La autorización administrativa constituirá requisito indispensable para la inscripción del centro o servicio en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales, que se practicará de oficio por la propia Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en el procedimiento de autorización.

2. No obstante lo anterior, los centros cuya titularidad corresponda a la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia no precisarán autorización administrativa y podrán inscribirse sin necesidad de ésta, sin perjuicio del deber de cumplir los requisitos, condiciones y estándares que resulten aplicables por la normativa correspondiente.

## **CAPÍTULO II**

### **Inspección de servicios sociales**

## **Artículo 78.- La Inspección de Servicios Sociales**

1. La labor de la inspección de los servicios sociales, que tiene carácter público, está orientada a velar por el cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos en la normativa aplicable, y al apoyo e impulso de las medidas de calidad y mejora continua que han de establecer los servicios y centros del sistema de servicios sociales, ya sean públicos o privados.

2. La función de inspección y control sobre los servicios sociales corresponde a la Consejería competente en la materia, sin perjuicio de las competencias que puedan ejercer otros órganos de la Administración estatal, regional y local.

3. La realización de la labor inspectora contará con el apoyo de los servicios de inspección adscritos a otros departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, los cuales prestarán la colaboración que requiera el eficaz ejercicio de su función.



### **Artículo 79.- La función Inspector**

1. La Inspección de Servicios Sociales, en el ejercicio de sus funciones, tendrá la consideración de autoridad pública a todos los efectos y gozará de plena independencia. Podrá recabar, cuando lo considere necesario para el desempeño de su cometido, la cooperación de otras administraciones públicas en los términos y las condiciones previstas en la normativa vigente.

2. El personal inspector dispondrá de la debida acreditación, que exhibirá en el ejercicio de sus funciones.

3. El personal inspector, como consecuencia de su función inspectora y de control, podrá proponer las medidas correctoras, de mejora y de promoción de la calidad que considere oportunas, lo que deberá constar en el acta correspondiente.

4. Cuando el personal inspector aprecie razonablemente la existencia de riesgo inminente o perjuicio grave para las personas usuarias, podrá proponer al órgano competente la adopción de las medidas provisionales a que se refiere esta ley.

### **Artículo 80.- El deber de colaboración con la inspección de Servicios Sociales**

1. Las personas titulares de las entidades, centros y servicios sociales están obligados a permitir a la inspección el acceso a las instalaciones, a facilitar la información, documentos, libros, soportes informáticos y demás datos que le sean requeridos, así como a prestar toda la colaboración precisa para el ejercicio de la función inspectora.

2. El personal técnico de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia competentes en materia de servicios sociales colaborará con la inspección mediante el seguimiento del cumplimiento del instrumento de colaboración correspondiente sobre las condiciones de funcionamiento de las entidades, centros y servicios sociales, así como sobre la adecuación a la presente ley y sus normas de desarrollo de las prestaciones que reciban las personas usuarias de su ámbito territorial, dando traslado al personal inspector del resultado de las mismas.

3. Asimismo, las personas usuarias del sistema de servicios sociales están obligadas a colaborar con la inspección y facilitar la información y documentación que les sea requerida en relación con el disfrute de las prestaciones sociales.



### **Artículo 81.- Actas de inspección.**

Los hechos comprobados por el personal inspector en el ejercicio de sus funciones se formalizarán en las correspondientes actas, que gozarán del valor probatorio en cuanto tenga relación con la incoación, instrucción y resolución de un procedimiento sancionador conforme a lo establecido en la legislación reguladora del procedimiento común de las administraciones públicas y de régimen jurídico del sector público

## **TÍTULO XI**

### **Régimen de infracciones y sanciones**

#### **Capítulo I**

#### **Disposiciones Generales**

### **Artículo 82.- Infracciones en materia de servicios sociales.**

1. Se consideran infracciones administrativas en materia de servicios sociales las acciones y omisiones tipificadas y sancionadas en la presente Ley y en el resto de legislación aplicable al ámbito de los servicios sociales.
2. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves, de acuerdo con criterios de riesgo para la salud, integridad personal, seguridad, gravedad de la alteración social producida por los hechos.

### **Artículo 83.- Sujetos responsables.**

1. Podrán ser sancionadas por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas o jurídicas que resulten responsables de los mismos.
2. Se consideran autores de las infracciones tipificadas por esta ley quienes realicen los hechos por sí mismos, conjuntamente o a través de persona interpuesta. También tendrán la consideración de autores quienes cooperen en su ejecución mediante una acción u omisión sin la cual la infracción no hubiese podido llevarse a cabo.
3. Las personas titulares de los servicios responderán subsidiariamente por las acciones u omisiones de sus gestores.



4. Cuando la infracción sea cometida conjuntamente por varios sujetos responsables, éstos responderán de forma solidaria de las infracciones que se cometan y de las sanciones que se impongan.

#### **Artículo 84.- Concurrencia de sanciones.**

1. No podrán sancionarse los hechos que lo hayan sido penal o administrativamente en los casos en que se aprecie identidad del sujeto, hecho y fundamento.

2. Cuando los hechos constitutivos de responsabilidad administrativa puedan ser, además, tipificados como delito en el Código Penal, se dará traslado al Ministerio Fiscal. En el caso de que se tenga conocimiento de la apertura de diligencias en el juzgado de lo penal, se deberá suspender la tramitación del expediente sancionador hasta que recaiga la correspondiente resolución judicial. No obstante, seguirán en vigor las medidas provisionales que se hubieran adoptado y hasta tanto se pronuncie sobre las mismas el juez competente.

3. De no estimarse la existencia de delito, la Administración iniciará o continuará el expediente sancionador tomando como base los hechos que la autoridad judicial haya considerado probados.

### **Capítulo II**

#### **Infracciones**

#### **Artículo 85.- Infracciones leves.**

Tienen el carácter de infracciones leves:

1. En el caso de las personas y entidades prestadoras de servicios sociales:
  - a) Incumplir la normativa aplicable en materia de servicios sociales cuando no se derive perjuicio directo y concreto sobre las personas usuarias y dicho incumplimiento no esté tipificado como infracción grave o muy grave.
  - b) No notificar, en los plazos establecidos, los cambios de titularidad, cese o cierre de centro o servicio.
  - c) Mantener los locales, instalaciones, mobiliario o enseres con deficiencias en su estado, funcionamiento, limpieza o higiene, sin que se derive de ello riesgo para la integridad física o la salud de las personas usuarias y/o profesionales.
  - d) Vulnerar el derecho de las personas usuarias a disponer, en función de la naturaleza y del tipo de servicio, de un reglamento interno y de un procedimiento de sugerencias y quejas, y a conocer, en su caso, el importe de la participación económica que deba satisfacer.
  - e) Prestar una asistencia inadecuada, sin que de ello se deriven perjuicios a la persona usuaria.



f) No disponer, para los servicios en los que así se exija, de un registro de personas usuarias o no tenerlo debidamente actualizado.

g) En el caso de los centros residenciales, no suscribir el contrato correspondiente con las personas usuarias.

2. En el caso de las personas usuarias de servicios o beneficiarias de prestaciones y de las personas profesionales de los servicios sociales:

a) Incumplir las normas, requisitos y procedimientos establecidos, así como no seguir el programa y las orientaciones de los profesionales de los servicios sociales, de forma tal que se desvirtúe gravemente la finalidad de la intervención social.

b) Faltar levemente a la consideración debida a la persona responsable de la dirección, a los miembros del personal del servicio o centro, a las personas usuarias o a los visitantes.

c) Utilizar de forma inadecuada las instalaciones o perturbar las actividades del servicio, alterando las normas de convivencia y respeto mutuo y perjudicando la convivencia.

d) Incumplir las obligaciones recogidas en el reglamento de régimen interior para las personas usuarias y para las personas profesionales, cuando dicho incumplimiento, por su naturaleza y gravedad, no sea tipificado como grave o muy grave.

#### **Artículo 86.- Infracciones graves.**

Tienen el carácter de infracciones graves:

1. En el caso de las personas y entidades prestadoras de servicios sociales:

a) Impedir el acceso en condiciones de igualdad a las personas destinatarias de los servicios sociales.

b) Incumplir el deber de confidencialidad y el deber de reserva de los datos personales, familiares o sociales de las personas usuarias.

c) No salvaguardar el derecho a la dignidad y a la intimidad de las personas usuarias.

d) Incumplir, cuando sea de aplicación, la obligación de elaborar un plan de atención personalizada de las personas usuarias o elaborarlo o aplicarlo incumpliendo las prescripciones legales establecidas al efecto.

e) Impedir el ejercicio de la libertad individual para el ingreso, permanencia y salida de un servicio o centro residencial, salvo lo establecido al efecto por la legislación vigente para las personas menores de edad y las personas incapacitadas.

f) Incumplir o alterar el régimen de precios de los servicios, sin haberlo notificado o sin haber obtenido la autorización administrativa pertinente.



g) Proceder al cierre de un centro o servicio sin haberlo comunicado previamente al órgano competente en materia de Registro de Servicios Sociales.

h) Abrir y tener en funcionamiento centros o servicios careciendo de la autorización adecuada, siempre que no se derive perjuicio para la integridad o la salud de las personas usuarias y/o profesionales.

i) No someterse, obstaculizar o impedir las actuaciones de comprobación necesarias para la concesión de la autorización.

j) Obstaculizar o impedir la actividad inspectora siempre que no esté tipificada como falta muy grave.

k) Incumplir la normativa reguladora de los requisitos materiales, funcionales y de personal aplicables en función de la tipología del servicio siempre que no esté tipificado como infracción leve.

l) Incrementar, sin la preceptiva autorización, el número de plazas de los centros.

m) Incumplir las instrucciones que, sobre las necesarias correcciones, hayan sido dictadas por la inspección.

n) Alterar de forma dolosa los aspectos sustantivos para el otorgamiento de la autorización de los centros o establecimientos de servicios sociales.

ñ) Prestar una asistencia inadecuada, causando graves perjuicios a la persona usuaria.

o) Las irregularidades en la administración, custodia, y manejo de fondos y bienes de las personas usuarias de las entidades, centros y servicios por parte de sus directores, administradores o personas responsables.

2. En el caso de las personas usuarias de servicios o beneficiarias de prestaciones económicas, y de las personas profesionales de los servicios sociales:

a) Faltar gravemente a la consideración debida a la persona responsable de la dirección, a los miembros del personal, a las personas usuarias y los visitantes.

b) Ocasionar daños graves en los bienes y equipamientos del centro o perjuicios notorios al normal desarrollo de los servicios o a la convivencia del centro.

c) Incumplir las obligaciones recogidas en el correspondiente reglamento de régimen interior cuando dicho incumplimiento no tenga la consideración de muy grave.

#### **Artículo 87.- Infracciones muy graves.**

Tienen la consideración de infracciones muy graves las siguientes:

1. En el caso de las personas y entidades prestadoras de servicios sociales que intervienen en la provisión y/o prestación de servicios sociales:



a) Proceder a la apertura y tener en funcionamiento centros o servicios careciendo de la autorización adecuada, con perjuicio para la integridad o la salud de las personas usuarias y/o profesionales.

b) Mantener los locales, instalaciones, mobiliario o enseres con deficiencias en su estado, funcionamiento, limpieza o higiene, derivándose de ello perjuicio grave para la integridad física o la salud de las personas usuarias y/o profesionales.

c) Obstruir la labor inspectora impidiendo el acceso a las dependencias del centro, o ejercer resistencia reiterada o coacción o cualquier otra forma de presión sobre los inspectores de servicios sociales o las personas denunciantes, ya sean profesionales, usuarias, familiares o visitantes, así como encubrir dichas actuaciones.

d) Someter a las personas usuarias a cualquier tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y supervisión, sin cumplir el protocolo correspondiente, a excepción de los supuestos en los que exista peligro inminente para la seguridad física de ésta o de otras personas, así como silenciar o encubrir dichas actuaciones.

e) Someter a las personas usuarias a cualquier tipo de maltrato físico o psíquico, así como silenciar o encubrir dichas actuaciones.

f) Incumplir la normativa reguladora de los requisitos materiales, funcionales y de personal que correspondan al servicio en función de su tipología, cuando dicho incumplimiento ponga en peligro la salud o seguridad de las personas usuarias y/o profesionales.

2. En el caso de las personas usuarias de servicios o beneficiarias de prestaciones económicas y de las personas profesionales de los servicios sociales:

a) Agredir físicamente o infligir malos tratos a la persona responsable del centro, a los miembros del personal, o a las personas usuarias o visitantes.

b) Sustraer bienes del centro, del personal, de las personas usuarias o de las y los visitantes.

c) Ocasionar daños o perjuicios muy graves en los bienes e instalaciones o en el normal desarrollo de los servicios o en la convivencia del centro.

#### **Artículo 88.- Prescripción de las infracciones.**

1. Las infracciones muy graves tipificadas en esta ley prescribirán a los cinco años, las graves a los tres años y las leves al año.

2. El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiese cometido. En el caso de infracciones continuadas o permanentes, el plazo comenzará a computar desde la finalización de la conducta infractora.



3. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, de un procedimiento administrativo sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviese paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

### Capítulo III

#### Sanciones

##### Artículo 89.- Sanciones principales.

1. Las infracciones tipificadas en materia de servicios sociales darán lugar a la imposición de las siguientes sanciones:

- a) Por infracciones **leves**, apercibimiento o multa de hasta 3.000 euros.  
Para el caso de infracción de las personas usuarias multa de hasta 100 euros.
- b) Por infracciones **graves**, con multa de 3.001 hasta 30.000 euros:  
Para el caso de infracción de las personas usuarias multa de hasta 300 euros.
- c) Por infracciones **muy graves**, con multa de 30.001 hasta 300.000 euros:  
Para el caso de infracción de las personas usuarias multa de hasta 3.000 euros.

2. La revisión o modificación de las cuantías de las sanciones fijadas en este artículo se establecerá reglamentariamente.

##### Artículo 90.- Sanciones accesorias.

1. En los supuestos de infracciones graves o muy graves de las personas y entidades prestadoras de servicios sociales, el órgano sancionador, podrá acordar, con carácter complementario, las siguientes sanciones:

- a) La inhabilitación para el ejercicio de las actividades contempladas en esta ley durante los cinco años siguientes, con la consiguiente revocación, en su caso, de la autorización administrativa correspondiente y/o la acreditación.
- b) La prohibición de financiación pública en el ámbito de los servicios sociales por un periodo de entre uno y cinco años.



c) La suspensión de la prestación del servicio, total o parcial, por un período entre uno y cinco años.

d) Clausura definitiva de centros, establecimientos, servicios o inhabilitación definitiva para el ejercicio de actividades en servicios sociales, que llevará implícita la revocación de la autorización administrativa correspondiente.

2. En el caso de infracciones cometidas por las personas usuarias, se podrá acordar apercibimiento o suspensión de los derechos como usuario de la prestación por un período no superior a 30 días en el caso de infracciones leves, no superior a 90 días en el caso de infracciones graves y por tiempo igual o inferior a 1 año cuando se hayan cometido infracciones muy graves.

#### **Artículo 91.- Graduación de las sanciones.**

1. Para la determinación de la cuantía de las multas y la aplicación de las demás sanciones, se deberá mantener la proporción adecuada entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción o sanciones aplicadas, para lo cual se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- a) El grado de culpabilidad o la existencia de intencionalidad.
  - b) El incumplimiento de requerimientos previos.
  - c) La continuidad o persistencia de la conducta infractora.
  - d) El perjuicio causado y el número de personas afectadas.
  - e) La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución administrativa firme.
  - f) La existencia de reiteración, por la comisión de una segunda infracción de distinta naturaleza en el término de un año, cuando así haya sido declarado por resolución administrativa firme.
  - g) La trascendencia económica y social de la infracción.
  - h) El cumplimiento por iniciativa propia de las normas infringidas, y en su caso el restablecimiento de la situación establecida en la normativa vigente, en cualquier momento del procedimiento administrativo sancionador si aún no se ha dictado resolución.
2. Si el beneficio económico que resulte de una infracción tipificada por la presente ley es superior a la sanción pecuniaria que le corresponde, ésta puede incrementarse hasta la cuantía equivalente al beneficio obtenido.
3. Cuando de la comisión de una infracción derive necesariamente la comisión de otra u otras, se deberá imponer únicamente la sanción correspondiente a la infracción más grave cometida.



#### **Artículo 92.- Reducción de la sanción.**

Cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario, el órgano competente para resolver aplicará reducciones del 30% sobre el importe de la sanción propuesta. Las reducciones se determinarán en el acuerdo de inicio y su efectividad estará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

#### **Artículo 93.- Prescripción de las sanciones.**

1. Las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los cinco años, las graves a los tres y las leves al año.
2. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse a partir del día siguiente a aquél en que adquiriera firmeza la resolución por la que se impone la sanción o haya transcurrido el plazo para recurrirla.
3. La interrupción de la prescripción se produce por el inicio del procedimiento de ejecución, con el conocimiento de la persona o entidad interesada, volviendo a reanudarse el citado procedimiento cuando esté paralizado por causa no imputable a la persona o entidad infractora por plazo superior a un mes.

### **Capítulo IV**

#### **Procedimiento sancionador**

#### **Artículo 94.- Procedimiento sancionador.**

1. El plazo máximo para dictar y notificar resolución expresa será de seis meses a contar desde la fecha del acuerdo de iniciación del procedimiento sancionador.
2. El procedimiento sancionador se determinará reglamentariamente de acuerdo con los principios establecidos en las leyes reguladoras del procedimiento administrativo común y en sus normas de desarrollo.

#### **Artículo 95.- Órganos competentes.**

1. El órgano competente para el inicio de los expedientes sancionadores será el centro directivo que tenga atribuida la competencia en materia de Inspección de servicios sociales. En el acuerdo de inicio del expediente sancionador se determinará el órgano instructor del procedimiento.

2 El órgano competente para resolver será:

2.1 El Consejo de Gobierno para la imposición de las siguientes sanciones:



- a) La de clausura definitiva del centro, establecimiento o servicio.
- b) La de multa por importe superior a ciento cincuenta mil euros.

2.2. Corresponde al titular del centro directivo competente en materia de inspección de servicios sociales, la imposición de las siguientes sanciones:

- a) La de inhabilitación para el ejercicio de actividades en servicios sociales, definitiva o por tiempo superior a tres años.
- b) La de suspensión temporal de actividades de centros, de establecimientos, de servicios o prestaciones, por tiempo superior a tres años.
- c) La de multa por importe superior a sesenta mil euros.

2.3. Corresponde al titular del centro directivo competente en materia de inspección de servicios sociales, la imposición de las sanciones no atribuidas expresamente en los párrafos anteriores a otros órganos.

3. Cuando por la comisión de una infracción correspondan sanciones cuya imposición esté atribuida a órganos distintos, en virtud de lo dispuesto en los párrafos anteriores, el de rango superior avocará la facultad del órgano de menor rango.

#### **Artículo 96.- Medidas provisionales.**

1. Antes del inicio del procedimiento sancionador, el órgano administrativo competente para iniciar o instruir el procedimiento podrá adoptar, de oficio o a instancia de parte, las medidas provisionales que estime necesarias en caso de urgencia inaplazable y para evitar situaciones de riesgo para las personas. Estas medidas podrán consistir en la suspensión temporal, total o parcial, de la prestación del servicio o de la realización de actividades, o en la prohibición temporal de aceptación de nuevas personas usuarias, pudiendo llegar incluso, al cierre temporal o parcial del centro si se considerar imprescindible.

2. Las medidas provisionales deben ser confirmadas, modificadas o levantadas por el correspondiente acuerdo de inicio del procedimiento sancionador, el cual debe producirse en el plazo máximo de quince días desde la adopción de las medidas.

3. Iniciado el procedimiento administrativo, el órgano competente para resolver, podrá adoptar, de oficio o a instancia de parte y de forma motivada, las medidas provisionales que estime oportunas para asegurar la eficacia de la resolución



que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello, de acuerdo con los principios de proporcionalidad, efectividad y menor onerosidad.

4. Los plazos de suspensión y clausura provisional serán computados como cumplimiento de la sanción, si ésta recayese.

5. Durante la tramitación del procedimiento deben levantarse las medidas provisionales si desaparecen las causas que motivaron su adopción. La resolución definitiva del expediente debe ratificar o dejar sin efecto la medida adoptada.

BORRADOR