

# Propuestas por el futuro de los **Servicios Sociales**

Para que las personas puedan hacer frente a situaciones de vulnerabilidad, especialmente, en contextos de crisis

Murcia, 27 de mayo de 2020

V.1.1



Colegio Oficial de  
**Trabajo Social**  
Región de Murcia



## Índice

<b>Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>Tramitación del Anteproyecto de Ley .....</b>	<b>5</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>6</b>
<b>Propuestas al Gobierno y Asamblea Regional .....</b>	<b>8</b>
<u>COMUNES .....</u>	<u>8</u>
1. Concreción .....	8
2. Transparencia.....	9
<u>TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES .....</u>	<u>10</u>
3. Servicio público esencial.....	10
4. Confidencialidad .....	11
5. Derechos y deberes.....	12
6. Transformación digital.....	13
7. Mediación .....	13
<u>TÍTULO III. ORGANIZACIÓN TERRITORIAL Y ESTRUCTURA / DISPOSICIÓN TRANSITORIA.....</u>	<u>14</u>
8. Trabajo Social: Profesional de referencia.....	14
9. Adecuación de ratios profesionales: <b>1 UTS &lt; 3.000 hab.</b> .....	15
10. Urgencias y emergencias sociales.....	16
11. Entidades locales de < 10.000 hab.....	17
<u>TÍTULO VI. PLANIFICACIÓN .....</u>	<u>18</u>
12. Planificación .....	18
<u>TÍTULO VII. PARTICIPACIÓN SOCIAL / TÍTULO IX. CALIDAD DE LOS SS.SS. ....</u>	<u>19</u>
13. Autoridad pública y cuidado de profesionales .....	19
14. Innovación, investigación y formación.....	20
15. Participación .....	21
<b>Anexos .....</b>	<b>23</b>
<u>Memoria 2018 Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades .....</u>	<u>23</u>
<u>Extracto de las órdenes de subvención a las Administraciones Locales.....</u>	<u>25</u>



## Presentación

---

En **1.985**, se aprobó la Ley 8/1.985, de 9 de diciembre, de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

**18 años** más tarde, el 21 de febrero de 2.003, el Consejo de Gobierno aprobó y remitió a la Asamblea Regional el Proyecto de Ley del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia. El 27 de marzo, se aprobó y, el 2 de mayo, se publicó en el BORM la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

**17 años** después, se ha anunciado la aprobación, en mayo de 2.020, del Proyecto de Ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia para su remisión a la Asamblea Regional.

Ello, permite aproximarnos a la relevancia de la futura Ley de Servicios Sociales. Por un lado, porque **probablemente marque el camino a seguir durante las próximas dos décadas**. Por otro lado, porque la actual emergencia sanitaria y sus consecuencias sociales y económicas, han puesto en evidencia que **los Servicios Sociales son un servicio público esencial**, que promueve la protección y la garantía de unas condiciones de vida dignas para las personas más vulnerables.

Una norma de tal relevancia, no debería limitarse a cumplir los trámites formales, sino que **debería contar con un proceso de reflexión, participación y discusión**, sobre las necesidades y soluciones, **de una parte principal de sus actores, las/os profesionales**, que, en esta ocasión, se ha producido escasamente.

En febrero de 2.016, se convocó con unos días de antelación, a unas jornadas sin un borrador o texto sobre el que debatir, sino sobre unos temas generales. Generó



satisfacción y buenas expectativas, pues pocas habían sido las ocasiones, en las últimas legislaturas, en las que las medidas que debe poner en marcha el Sistema de Servicios Sociales, habían contando con la participación de las/os profesionales.

El Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia, creado por Ley estatal en 1982, en representación, actualmente, de más de 1.100 profesionales de Trabajo Social, ha tratado con escaso éxito que se iniciara un proceso de participación real. Además, hemos formulado más de 80 aportaciones, siendo rechazadas en su mayoría:

- 14 propuestas admitidas (17 %). De ellas, la mitad, son correcciones o mejoras de la redacción, sin aportar cambios al texto.
- 12 propuestas admitidas parcialmente (14 %)
- 59 propuestas desechadas (70 %).

**Aceptadas**

**A. Parcial**

**Propuestas desechadas**

Por tanto, el contenido del nuevo Proyecto de Ley, hasta la última versión que conocemos (Anteproyecto de 14/12/2018), no responde a las demandas de profesionales del Sistema de Servicios Sociales.

A continuación, formulamos un **extracto de las propuestas más destacadas** del documento principal de propuestas, con la finalidad de contribuir a que, el Gobierno regional y los grupos políticos de la Asamblea Regional, puedan incorporar mejoras a la futura Ley de Servicios Sociales.

Hemos seleccionado y sintetizado las propuestas más relevantes, quedando a su disposición para cuantas cuestiones resulten oportunas, agradeciendo de antemano su atención.

**LA JUNTA DE GOBIERNO**



## Tramitación del Anteproyecto de Ley

---

- 2016** **25 de febrero:** Jornada de Trabajo Técnico sobre la Ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia (sin un borrador), convocada 10 días antes, el 15 de febrero.
- 7 de diciembre:** La Consejería anuncia que ["El Colegio de Trabajo Social participará en la nueva Ley de Servicios Sociales"](#)
- 2017** **Del 13 de febrero al 3 de marzo:** Consulta pública (sin un borrador).
- Miércoles, 15 de noviembre:** Se presenta un [Borrador del Anteproyecto de la Ley de Servicios Sociales](#). En la presentación, solicitamos retomar el trabajo de los grupos, que se reunieron solamente el 25 de febrero de 2016, sin confirmación al respecto.
- Domingo, 26 de noviembre:** La Verdad publica una noticia sobre el borrador.
- Lunes, 27 de noviembre:** Se convocan los grupos para reunirse el viernes 1.
- Viernes, 1 de diciembre:** Cae la participación en los grupos, algunas personas señalan las dificultades para participar, se insiste en la necesidad de contar con un calendario de participación. Sin confirmación al respecto.
- 2018** **5 de junio:** Publicado el [Anteproyecto de Ley](#) para alegaciones.
- 31 de julio:** El Colegio formula, en plazo, más de 80 propuestas en un informe de 140 páginas: [enlace](#).
- 14 de diciembre:** Versión revisada del Anteproyecto de Ley: [enlace](#).
- 28 de diciembre:** La Consejería publica la 6ª Memoria de Análisis de Impacto Normativo (MAIN), rechazando la mayoría de aportaciones del Colegio (p.126-145): [enlace](#).
- 2019** **25 de julio:** [Dictamen 05/2019 del Consejo Económico y Social](#).
- 11 y 12 de noviembre:** Propuesta de la Consejería al Consejo de Gobierno, que se traslada al Consejo Jurídico.
- 2020** **19 de febrero:** [Dictamen 43/20](#) del Consejo Jurídico sobre el Anteproyecto de Ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia.
- 28 de abril:** La Sra. Consejera, Dña. Isabel Franco, anuncia la aprobación en mayo del Proyecto de Ley de Servicios Sociales, para su traslado a la Asamblea Regional: <https://www.youtube.com/watch?v=1i-0LINikak>



## Introducción

---

A lo largo del documento, se informa de propuestas que el Colegio considera que sería de gran interés incorporar a la futura Ley de Servicios Sociales.

Antes de ello, destacamos cuestiones que se han incorporado a propuesta del Colegio. Por tal motivo, agradecemos a la Consejería que haya realizado dichas incorporaciones, si bien las consideramos insuficientes, algunas de ellas tienen un gran valor, como disponer de espacios que garanticen la confidencialidad o la creación de un Comité de Ética. En concreto:

### TÍTULO PRELIMINAR

#### Principios rectores

- Acepta parcialmente, incorporando el principio de accesibilidad.

#### Titulares de derechos

- Acepta parcialmente, incorporando a murcianos residentes fuera de la Región de Murcia, personas refugiadas, menores extranjeros, apátridas o con derecho a asilo.  
No incorpora transeúntes por entender que se recoge en el artículo de urgencia social.

#### Derechos de las personas usuarias.

- Incorpora que los espacios de atención garanticen la confidencialidad.
- Incorpora la posibilidad de recibir la información por escrito y de forma entendible.
- Acepta parcialmente, incorporando la información previa sobre el copago correspondiente, pero no recoge la información sobre la afectación al patrimonio.
- Incluye que las prestaciones económicas garantizadas no podrán ser objeto de cesión, embargo o retención, salvo en los supuestos y límites de la legislación civil.



## **TÍTULO II. DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS.**

### **CAPÍTULO I. ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES**

#### Unidades Básicas de Servicios Sociales

- Incorpora mención al primer nivel de organización de los Centros de Servicios Sociales: la Unidad de Trabajo Social (UTS), si bien, no como artículo propio, sino dentro de otro.

### **CAPÍTULO III. URGENCIA Y EMERGENCIAS SOCIAL**

#### Emergencias Social.

- Incorpora la definición de Emergencia Social.

## **TÍTULO IV. COORDINACIÓN ENTRE ADMIN. PÚBLICAS Y ENTRE SISTEMAS DE PROTECCIÓN**

#### Coordinación entre Sistemas de Protección

- Incorpora que se garantizará la coordinación con la Consejería antes de atribuir nuevas funciones a Servicios Sociales desde otros Sistemas.

## **TÍTULO VII. PARTICIPACIÓN SOCIAL**

#### Consejo Regional de Servicios Sociales

- Incorpora, entre sus funciones, la de ser informado de la evaluación periódica del Plan Regional de Servicios Sociales.

## **TÍTULO IX. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES**

### **CAPÍTULO II. Profesionales de los servicios sociales**

#### Comité de Ética de los Servicios Sociales de la Región de Murcia.

- Incorpora la creación de un Comité de Ética.



## Propuestas al Gobierno y Asamblea Regional

Dada la trascendencia para los próximos 20 años de la futura Ley de Servicios Sociales, destacamos aquellas cuestiones que consideramos más relevantes:

### COMUNES



## 1. Concreción

### Propuesta

Mayor concreción en la Ley y garantías para los desarrollos normativos:

- Determinar las ratios mínimas de profesionales y su periodo de transición.
- Determinar la solución para las entidades locales de menos de 10.000 hab.
- Concretar la estructura de coordinación socio sanitaria.
- Garantías para el cumplimiento de los diferentes desarrollos: catálogo, plan y mapa de Servicios Sociales.

### Anteproyecto de ley

Se remite en ocasiones relevantes a desarrollos reglamentarios: como las condiciones para las entidades locales de menos de 10.000 habitantes, las ratios mínimas o la coordinación.

### Necesidad

La trayectoria de la CARM en desarrollo reglamentario, permite dudar sobre el compromiso con el mismo, omitiéndose o con graves retrasos, por ej:

#### **Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales R. de Murcia**

- Elaboración de un Plan y Mapa de Servicios Sociales en el plazo de 2 años.  
En 2020: sin elaborar.

- Desarrollo reglamentario. En 2020: sin elaborar.

#### **Ley 3/2007, de 16 de marzo, de Renta Básica de Inserción de la CARM**

- 10 años más tarde, en 2017, se publicó el Reglamento que debía aprobarse en seis meses.

- El 2020 aún no se conoce el inicio del Plan de Inclusión Social definido en 2007 y concretado un plazo de un año en el Reglamento de 2017 (sin elaborar).





## 2. Transparencia

### Propuesta

Incorporar, bien mediante artículos específicos, bien mediante aclaraciones en los existentes, medidas de **publicidad activa**. Preferiblemente, automatizando la lectura de datos en tiempo real de las bases de datos o, al menos, trimestralmente, desglosando por entidades locales y comarcas:

- Presupuesto aprobado, ampliaciones de crédito, presupuesto ejecutado, comprometido, disponible.
- Publicación de las solicitudes recibidas, incoadas, en trámite, resueltas favorablemente, denegadas según motivos generales, desistidas, etc.
- Tiempos medios de espera por territorios, tanto para las Unidades de Trabajo Social como para el resto de servicios y prestaciones.
- Plazas de servicios: ocupadas, reservadas, libres, incluso, el número de personas en espera y otros datos de relevancia.

### Anteproyecto de ley

Menciona la transparencia en sus principios rectores, sin concretar, remitiéndose a la memoria y al Portal de Transparencia, así como en artículos específico sobre los conciertos sociales.

### Necesidad

La futura Ley de Servicios Sociales debería garantizar unos mínimos de transparencia, porque:

- **Memoria de gestión:** A mediados de 2020, aún no se ha publicado la memoria de 2019 y la falta de datos actualizados limita el conocimiento de la situación real, detectar necesidades y corregirlas.

- **Falta transparencia:** El [Portal de la Transparencia](#) recoge información mínima, como las estadísticas ya existentes en dependencia, conciertos sociales y directorio de centros. En el inicio de la actual legislatura, cabe recordar que se ha informado por la Consejería de miles de solicitudes de personas en situación de dependencia que no constaban en las estadísticas ni se había anunciado, posteriormente, sin más información o detalles sobre ello y la solución.



TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES



### 3. Servicio público esencial

**Propuesta** Incorporar al articulado la consideración de servicio público esencial.

**Anteproyecto de ley** Se ha rechazado la propuesta de incorporar la mención como Servicio Esencial, indicando:

*“No se acepta, pues el hecho de que no aparezca aquí dicha mención no impide que la normativa sectorial correspondiente pueda asignarle tal carácter. Así por ejemplo, en materia de financiación autonómica, la competencia para definir cuáles son los servicios públicos esenciales corresponde al Estado”.*

No obstante, la **Comunidad Valenciana** no ha encontrado impedimento alguno, recogiendo en el artículo 5 de su reciente [Ley de Servicios Sociales](#):

*“3. El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales tiene carácter de **servicio público esencial**, porque de este se derivan prestaciones indispensables para satisfacer las necesidades básicas personales y mejorar las condiciones de la calidad de vida de la ciudadanía, según lo que se dispone en el artículo 128.2 de la Constitución Española”.*

**Necesidad** En la actual emergencia sanitaria, se ha comprobado que los Servicios Sociales son un servicio público esencial, puesto que da cobertura a las personas más vulnerables, servicios que deben garantizarse. La declaración de servicio esencial debe tener como finalidad el refuerzo y sustitución de profesionales, así como en las modificaciones presupuestarias que resulten necesarias.



## 4. Confidencialidad

**Propuesta** Incorporar un artículo donde se defina expresamente los tipos de información y circunstancias en los que un concejal, de gobierno o de la oposición, deba o no acceder a la información confidencial.

**Anteproyecto de ley** El texto recoge el derecho de las personas a la intimidad y a la confidencialidad, y como infracción grave su incumplimiento. No obstante, no hace mayor concreción respecto al acceso por parte concejales. La Consejería rechazó las propuestas indicando que es una materia que *“forma parte del ámbito de otras leyes”*.

**Necesidad** Es necesario aportar seguridad jurídica e información, tanto a profesionales como a la ciudadanía, concretando el derecho de confidencialidad, sobre la posibilidad o no de acceso a la información concreta de las diferentes familias que acuden a Servicios Sociales. Recordemos que, generalmente, se tratan categorías especiales de datos, como violencia de género, salud, u otras.

En ocasiones, concejales, bien del gobierno, bien de la oposición, solicitan el acceso a información confidencial de las familias, alegando genéricamente la supervisión o control del servicio.

Entendemos que es contrario al criterio que la AEPD nos comunicó en 2019: [Enlace PDF](#) y que la confidencialidad es una cuestión esencial de la intervención en Servicios Sociales, por lo que procede aquí definir qué garantías mínimas se adoptan, no para regular otra materia, sino para definir como cumple Servicios Sociales con el marco previsto por la normativa de protección de datos y la Ley de Bases de Régimen Local.



## 5. Derechos y deberes

**Propuesta** Incorporar un sistema de reclamaciones ágil y garantista del cumplimiento legal, y un sistema accesible de penalización e indemnización en caso de incumplimiento, informando con transparencia.

**Anteproyecto de ley** El texto prevé una serie de derechos y deberes, así como un catálogo de prestaciones garantizadas y de prestaciones condicionadas. No obstante, falta transparencia y garantías para ello: no existe ningún tipo de penalización para la Administración que incumpla su propia norma, ni indemnización a las personas afectadas, como sí existen, en sentido contrario, recargos para la ciudadanía.

**Necesidad** Resulta obvia la falta de cumplimiento de la normativa durante años, incluso en sectores de gran necesidad y vulnerabilidad, como es el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) o la Renta Básica de Inserción (RBI), que, además, **recordemos que no cumple tramitar en la mitad de tiempo de acuerdo con la vigente [Ley de emergencia ciudadana](#).**

Como se muestra a continuación, desde la solicitud hasta poder llegar a reclamar judicialmente, **en caso de silencio administrativo**, transcurrirían, al menos, 7 meses para Renta Básica de Inserción o 9 para dependencia, **antes de poder iniciar la vía judicial**, sumándole lo que se pueda demorar, suponiendo un ahorro para la Administración que podría beneficiarse de su propio incumplimiento.

**RBI (>7 meses):** Stud. Ayto: **2 meses** > IMAS: **2 meses** > si **silencio** > Recurso Admin. > **3 meses** Rec. judicial

**SAAD (>9 meses)** Stud. Ayto: **indeterminado** > IMAS **6 meses** > si silencio > Rec. Admin. > 3 meses R. Judicial

**Fe de errores:** se han corregido los meses. Se había indicado por error 9 meses para RBI y 12 meses para SAAD.



## 6. Transformación digital

Esta propuesta no se había formulado previamente a la Consejería.

**Propuesta** Incorporar medidas específicas para la transformación digital del Sistema, la información y comunicación con las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales, tomando en consideración la brecha digital entre las personas en situación de vulnerabilidad, para el acceso a este sistema y para el acceso al resto de sistemas y prestaciones.

**Anteproyecto de ley** El texto no prevé medidas para la transformación digital, aunque sus principios si lo mencionan.

**Necesidad** Si bien se van tomando medidas de Administración Electrónica o digital, no hay una regulación expresa. La emergencia del coronavirus ha puesto de manifiesto la necesidad de contar tanto con herramientas de teletrabajo, como de relación con la ciudadanía. Debe tenerse en cuenta la brecha digital de la ciudadanía que, si ya supone una limitación, ahora especialmente.



## 7. Mediación

Esta propuesta no se había formulado previamente a la Consejería.

**Propuesta** Incorporar la referencia a la mediación en general, ampliando el ámbito de actuación más allá de la mediación familiar.

**Anteproyecto de ley** El proyecto de Ley ha incorporado la mediación familiar entre las prestaciones garantizadas, considerándolo de interés.

**Necesidad** Crear Servicios de mediación al alcance de la ciudadanía, como herramienta preventiva de la conflictividad y promotora del desarrollo de la convivencia, para la regulación y gestión positiva de las situaciones de conflicto de carácter familiar y, además, de las derivadas de la convivencia comunitaria.



**TÍTULO III. ORGANIZACIÓN TERRITORIAL Y ESTRUCTURA / DISPOSICIÓN TRANSITORIA**



## **8. Trabajo Social: Profesional de referencia**

**Propuesta** Mantener expresamente que el profesional de referencia sea trabajador/a social.

**Anteproyecto de ley** El texto reconoce la existencia de un/a trabajador/a social como profesional de referencia, de acuerdo con el **Catálogo de referencia de Servicios Sociales**, acordado por las Comunidades Autónomas y el Ministerio en el Consejo Territorial de Servicios Sociales ([BOE 16/05/2013](#)):

*“Existencia del profesional de referencia. Las personas que accedan al Sistema Público de Servicios Sociales contarán con un profesional de referencia, que será **un(a) Trabajador(a) Social**, al menos en el ámbito de los Servicios Sociales de Atención Primaria, con la finalidad de asegurar la integralidad y continuidad en la intervención. El profesional de referencia será responsable de la historia social y el interlocutor principal que vele por la coherencia, la coordinación con los demás sistemas de bienestar y la globalidad del proceso de atención”.*

**Necesidad** Diferentes profesiones reclaman ser profesional de referencia, frente al criterio de las Comunidades Autónomas, del Ministerio y la realidad actual, en la que las Unidades de Trabajo Social (UTS), por sus funciones, cumplen como profesionales de referencia, sin perjuicio de la coordinación y derivación con otros profesionales, recursos y organismos. Acompañamos anexos con información sobre organización de los centros de servicios sociales y funciones de las Unidades de Trabajo Social (UTS) y quedamos a disposición para ampliar información.



## 9. Adecuación de ratios profesionales:

**1 UTS < 3.000 hab.**

### Propuesta

Definir en la Ley la ratio de las Unidades de Trabajo Social (UTS) de un máximo de 3.000 habitantes por profesional de referencia de Trabajo Social, con un periodo de transición hasta la consecución de dicho objetivo.

### Anteproyecto de ley

No recoge expresamente la ratio profesional de la Unidad de Trabajo Social (UTS) o profesional de referencia, sino que se remite al desarrollo reglamentario, estableciendo transitoriamente, una ratio de equipos (sin diferencias las funciones profesionales).

No se ha acompañado de una comparativa de la situación actual con la situación comprometida De acuerdo con los datos de la memoria de 2018, no encontramos mejora significativa alguna.

### Necesidad

Según la [Memoria de 2018](#), la ratio media de trabajadoras/es sociales **con funciones de UTS** es de **8.221 habitantes por profesional**.

La página 197 recoge que, durante 2018, se atendió a 93.495 personas en Servicios Sociales, **más del 6% de la población regional**.

Para el adecuado desarrollo de funciones, se requiere que la ratio del profesional de referencia sea menor o igual a 3.000 habitantes, según las condiciones del territorio, siendo una reivindicación histórica de la profesión.

Las plantillas de Servicios Sociales en general y de Trabajo Social en particular, requieren una mejora de la ratio y estabilidad.



## 10. Urgencias y emergencias sociales

Esta propuesta no se había formulado previamente a la Consejería.

### Propuesta

Incorporar la creación de un **servicio regional de urgencias y emergencias sociales**. Aunque inicialmente sea un pequeño equipo, que permita atender, apoyar y orientar tanto en las urgencias como en las emergencias sociales, compuesto, al menos, por profesionales de trabajo social y de psicología, con formación específica en emergencias y complementos salariales por las condiciones especiales del servicio.

Tendría entre sus funciones:

- El asesoramiento, apoyo en la planificación y formación a profesionales de Admin. locales y autonómica.
- El apoyo o la intervención en caso de urgencias sociales.
- El apoyo o la intervención en caso de emergencias sociales como terremotos, inundaciones, entre otras.

### Anteproyecto de ley

El texto define la urgencia y emergencia social. No obstante, no contempla un servicio específico de urgencias/emergencias sociales.

### Necesidad

En estos momentos, atravesamos una emergencia sin precedentes recientes. También, nos hemos visto golpeados por emergencias de Protección Civil: terremotos e inundaciones, principalmente, que afectan a gran población. Cada vez, es más necesario contar con un Servicio de Emergencias/Urgencias Sociales, que permita atender las mismas, especialmente, fuera del horario de oficina, así como apoyar y orientar a los Servicios Sociales ante grandes emergencias, tal y como ocurre en el Sistema de Salud. Sería un servicio complementario a los servicios existentes, como el SEMAS del Ayto. de Murcia, para reforzarles en caso de gran emergencia o para aquellos municipios que no tienen.





## 11. Entidades locales de < 10.000 hab.

**Propuesta** Valorar las soluciones posibles y concretar las medidas o criterios para las entidades locales de menos de 10.000 habitantes, para conocer la dependencia jerárquica y la presencia en el territorio.

**Anteproyecto de ley** El texto no clarifica la solución y criterios para las entidades locales de menos de 10.000 hab.

Sí contempla la posibilidad excepcional, pero no la define y remite los criterios al desarrollo reglamentario.

**Necesidad** Es necesario contar con seguridad jurídica en cuanto a la solución para las entidades locales de menos de 10.000 h.

En la Región de Murcia hay 14 Ayuntamientos con menos de 10.000 habitantes. De ellos:

- **6** cuentan con Centro de Servicios Sociales:  
Aledo, Alguazas, Blanca, Campos del Río, Librilla y Lorquí.
- **4** componen una Mancomunidad que no suma 10.000 hab:  
Ojós, Ricote, Ulea y Villanueva del Río Segura.
- **4** forman parte de mancomunidades que superan los 10.000 hab. pero estarían expuestos en caso de disolución (como, en su día, se disolvió la Mancomunidad del Sureste):  
Abanilla, Albudeite, Moratalla y Pliego.



## TÍTULO VI. PLANIFICACIÓN



### 12. Planificación

**Propuesta** Incorporar mayores garantías que la remisión al desarrollo reglamentario y la definición de un plazo cuyo incumplimiento carece de consecuencias, especialmente, en el actual contexto y trayectoria de inactividad.

**Anteproyecto de ley** El texto prevé la aprobación del desarrollo reglamentario y del Plan Regional de Servicios Sociales **en el plazo de un año**, así como del Mapa de Servicios Sociales y **dos años** para otras medidas como el Catálogo de Servicios Sociales, la Urgencia Social, las condiciones de los centros de servicios sociales y composición de los equipos interdisciplinarios.

**Necesidad** Como ya se ha explicado, las remisiones al desarrollo reglamentario probablemente queden el olvido, de acuerdo con la experiencia acumulada y la actual inactividad.

Nada impediría definir y aprobar ya un plan y un mapa de servicios sociales (incluso, está en espera desde 2003).

Por tanto, faltan garantías sobre la planificación, que definen las leyes como

*“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”.*



TÍTULO VII. PARTICIPACIÓN SOCIAL / TÍTULO IX. CALIDAD DE LOS SS.SS.



## 13. Autoridad pública y cuidado de profesionales

### Propuesta

Incorporar en el articulado medidas de compromiso con la prevención de agresiones, como el reconocimiento como autoridad pública en el ejercicio de sus funciones o con relación a ellas, en términos similares a lo previsto en la Ley 3/2019 de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana:

#### [Artículo 80. Autoridad.](#)

*1. En el ejercicio final de sus funciones, tendrán la consideración de autoridad las personas empleadas públicas que, en el ámbito del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, ejerzan funciones de intervención social de carácter técnico o directivo.*

Así como incorporar medidas para el fomento de la prevención de agresiones y apoyo a profesionales que han sufrido agresiones.

### Anteproyecto de ley

No se incorporan medidas concretas de prevención de agresiones.

### Necesidad

Tratándose de un sistema en el que, por su condición de atención a las personas más vulnerables, en ocasiones, pueden ser personas en situaciones límite o intervenciones de gran trascendencia, que pueden generar o donde emerger conflictos y conductas agresivas, es preciso reforzar la seguridad de los/as profesionales del Sistema.



## 14. Innovación, investigación y formación

### Propuesta

Se propone incorporar al articulado la creación de un servicio de innovación, investigación y formación (presencial y teleformación) en servicios sociales, con protagonismo de la Universidad.

La finalidad es:

- Apoyar a profesionales e investigaciones.
- Impulsar la formación continuada de profesionales del sistema.

### Anteproyecto de ley

El texto se refiere a innovación, pero no recoge medidas que impulsen decididamente la innovación, investigación y formación.

La Consejería no acepta la propuesta:

*“al no considerarse prioritaria la creación de un nuevo órgano en la estructura de la Consejería competente al efecto”.*

### Necesidad

Consideramos esencial que la investigación e innovación impulsen y guíen la intervención en servicios sociales, estudiando la eficacia de la intervención, nuevos programas y actuaciones, entre otras y que se lleve a cabo junto con la Universidad como órgano especialista e independiente.

Igualmente, que exista una oferta suficiente de formación para profesionales del sector, combinando presencial y teleformación.



## 15. Participación

**Propuesta** Incorporar, para el futuro, instrumentos de participación y consulta específica a profesionales del Sistema.

**Anteproyecto de ley** El Proyecto de Ley puede que haya cumplido los requisitos formales de participación, pero no ha contado con una participación “auténtica” de profesionales de Servicios Sociales.

El 15 de febrero de 2016, se convocó a una jornada anunciando que “*con esta jornada abrimos un espacio de reflexión*”. Sin un borrador o unas propuestas generales, se abrió el debate en grupos de unas 30 personas, con **menos de 5 minutos de media por participante**. En 2017, se hizo una consulta previa a la ciudadanía, sin propuestas concretas. Aunque se solicitó y la Consejería anunció que participaríamos en la elaboración, no hubo noticias hasta que se presentó el texto en noviembre de 2017. Algunos participantes solicitamos retomar los grupos de trabajo ante la falta de información y participación, sin confirmación por la Consejería. El domingo 26, La Verdad publicó una noticia al respecto. Se convocaron el lunes 27, para el viernes 1, lo que dificultó la posibilidad de participar.

**Necesidad** El conocimiento y experiencia acumulada por profesionales de Servicios Sociales y su papel fundamental, hace necesario normalizar y promover su participación, así como conocer su opinión.



# Gracias

**Quedamos a su disposición**

[murcia@cgtrabajosocial.es](mailto:murcia@cgtrabajosocial.es)

626 042 663



## Anexos

### Memoria 2018 Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades

Páginas 189 y 190: Trabajadores/as sociales:

#### 3.6.5.- Total de Trabajadores Sociales por Entidad Local. Año 2018<sup>73</sup>

Entidad Local	Número de habitantes	Nº de trabajadores Sociales <sup>74</sup>	Total de jornadas imputadas a los profesionales <sup>75</sup>	Cálculo de % de meses trabajados <sup>76</sup>	Valor para obtención ratio de habitantes/TS <sup>77</sup>	Ratio profesional habitantes/TS
Aledo	1.022	1	1,5	56,94	0,85	1.202
Campos del Río	2.045	3	2	81,25	1,63	1.255
Valle de Ricote, M.	5.438	5	7,65	37,68	2,88	1.886
Librilla	5.196	4	3,75	67,38	2,52	2.062
Lorquí	7.002	3	3,25	98,08	3,19	2.195
Ceuti	11.565	6	4,5	88,43	3,98	2.906
Puerto Lumbreras	14.981	6	5,24	97,33	5,1	2.937
Río Mula, M.	33.540	14	15	72,78	10,92	3.071
Jumilla	25.547	10	13,2	59,72	7,88	3.242
Blanca	6.564	4	3,06	65,85	2,015	3.258
Torres de Cotillas	21.375	7	7,1	90,8	6,44	3.319
Fuente Álamo	16.184	6	7	69,05	4,83	3.351
San Pedro del Pinatar	25.167	8	11,53	62,52	7,21	3.491
Alguazas	9.525	3	3,99	62,99	2,52	3.780
Mazarrón	31.562	11	11	74,24	8,17	3.863
Alhama de Murcia	21.657	6	6,59	84,82	5,59	3.874
Cieza	34.889	10	10	90	9	3.877
San Javier	31.905	9	90,74	8,17	8,17	3.905
Alcázares, Los	15.674	7	7,04	56,18	3,95	3.968
Abarán	13.030	5	4,71	67,94	3,2	4.072
Molina de Segura	70.964	22	22	78,41	17,25	4.114
Comarca Oriental, M.	43.502	15	16	65,1	10,42	4.175
Archena	19.053	7	5,61	79,22	4,45	4.282
Totana	31.639	12	7,5	98,22	7,36	4.299
Yecla	34.234	10	9,2	84,61	7,78	4.400
Torre Pacheco	35.614	13	12,61	63,73	8,04	4.430
Alcantarilla	41.622	11	9,25	84,09	9,25	4.500
Águilas	35.031	9	8,97	81,43	7,31	4.792
<b>TOTAL REGIÓN</b>	<b>1.478.509</b>	<b>350</b>	<b>359,55</b>	<b>80,78</b>	<b>290,46</b>	<b>5.090</b>
Unión, La	19.907	4	4	89,58	3,58	5.561
Lorca	93.079	16	18	81,71	14,71	6.328
Noroeste, M.	58.871	16	16,5	53,03	8,75	6.728
Murcia	447.182	64	64	95,57	61,17	7.310
Cartagena	213.943	24	24	100	24	8.914

(73) Fuente: Elaboración propia a par-r de la información reflejada en el apartado 3 y 4 de las memorias justificativas de la financiación de los SSAP de las Entidades Locales 2018 Total de Trabajadores Sociales de las Entidades Locales, también se han contabilizado los que han estado ejecutándose con medidas del año 2017. No se han tenido en cuenta los que desarrollan funciones de responsabilidad (responsables de programas; directores – coordinadores).

(74) Número total de trabajadores sociales que han estado trabajando en algún momento en el año 2018, contados una sola vez, con independencia de su jornada y meses de trabajo.

(75) Total de Jornada de Trabajo (jornada completa de horas semanales: 37,5 o 35 horas, dependiendo de la jornada laboral de cada una de las Entidades Locales) imputadas a los trabajadores sociales.

(76) Se ha calculado el porcentaje de meses trabajados en el año 2018 de todos los trabajadores sociales.

(77) Se calcula teniendo en cuenta las jornadas imputadas a los profesionales y el porcentaje de meses trabajados en 2018.



Páginas 190 y 191: Trabajadores/as sociales **con funciones de UTS:**

**3.6.6.- Trabajadores Sociales con funciones de UTS por Entidad Local. Año 2018<sup>78</sup>**

Entidad Local	Número de habitantes	Nº de trabajadores Sociales con funciones de UTS <sup>79</sup>	Total de jornadas imputadas a los profesionales con funciones de UTS <sup>80</sup>	Calculo de % de meses trabajados <sup>81</sup>	Valor para obtención ratio de habitantes / TS con funciones de UTS <sup>82</sup>	Ratio profesional habitantes / TS
Aledo	1.022	1	1,5	56,94	0,85	1.202
Valle de Ricote, M.	5.438	6	6,21	43,18	2,68	2.028
Campos del Río	2.045	2	1	100	1	2.045
Lorquí	7.002	2	2	100	2	3.501
Río Mula, M.	33.540	12	13	67,3	8,75	3.833
Blanca	6.564	4	2,22	71,85	1,6	4.103
Archena	19.053	6	4,62	100	4,62	4.124
Ceuti	11.565	3	3	91,67	2,75	4.205
Abarán	13.030	3	3	91,66	2,75	4.738
Alguazas	9.525	2	2	100	2	4.763
Alhama de Murcia	21.657	4	3,58	100	3,58	6.049
Torres de Cotillas	21.375	4	3,48	100	3,48	6.142
Noroeste, M.	58.871	11	12,33	76,01	9,38	6.276
Alcázares, Los	15.674	5	4,5	53,7	2,42	6.477
Comarca Oriental, M.	43.502	8	7,51	86,06	6,46	6.734
Mazarrón	31.562	6	6	77,78	4,67	6.758
Cieza	34.889	5	5	100	5	6.978
San Javier	31.905	6	5,33	85,62	4,56	6.997
Águilas	35.031	5	5	100	5	7.006
Puerto Lumbreras	14.981	3	2,24	93,75	2,1	7.134
Jumilla	25.547	9	6,53	52,38	3,42	7.470
Yecla	34.234	5	4,5	100	4,5	7.608
San Pedro del Pinatar	25.167	5	4,42	72,38	3,2	7.865
Fuente Álamo	16.184	2	2	100	2	8.092
<b>TOTAL REGIÓN</b>	<b>1.478.509</b>	<b>221</b>	<b>206,82</b>	<b>87,37</b>	<b>180,7</b>	<b>8.221</b>
Alcantarilla	41.622	5	5	100	5	8.324
Lorca	93.079	12	11,21	99,25	11,13	8.363
Torre Pacheco	35.614	6	5,37	78,29	4,2	8.480
Molina de Segura	70.964	12	9,12	84,49	7,7	9.216
Totana	31.639	4	3,12	100	3,12	10.141
Unión, La	19.907	3	2,16	88,42	1,91	10.423
Murcia	447.182	42	41,47	100	41,47	10.783
Cartagena	213.943	18	18	94,44	17	12.585
Librilla	5.196	1	0,4	0,4	0,4	12.990

(78) Fuente: Elaboración propia a par-r de la información reflejada en el apartado 5.1 Unidades de Trabajo Social de las memorias justificativas de la financiación de los SSAP de las Entidades Locales 2018.

(79) Número total de trabajadores sociales con funciones de Unidad de Trabajo Social que han estado trabajando en algún momento en el año 2018, contados una sola vez, con independencia de su jornada y meses de trabajo.

(80) Total de Jornada de Trabajo (jornada completa de horas semanales: 37,5 o 35 horas, dependiendo de la jornada laboral de cada una de las Entidades Locales) imputadas a los trabajadores sociales en funciones de Unidad de Trabajo Social.

(81) Se ha calculado el porcentaje de meses trabajados en el año 2018 de todos los trabajadores sociales en funciones de Unidad de Trabajo Social.

(82) Se calcula teniendo en cuenta las jornadas imputadas a los profesionales y el porcentaje de meses trabajados en 2018 en funciones de Unidad de Trabajo Social.





### **Extracto de las órdenes de subvención a las Administraciones Locales**

Los Centros de Servicios Sociales se **organizan funcionalmente en tres niveles**:

- El **primer nivel** y más próximo al usuario, lo constituyen las **unidades de trabajo social**. El profesional básico de este nivel es el trabajador social. Las unidades de trabajo social son la puerta de acceso a cualquiera de las prestaciones, actúa en una zona concreta del territorio y garantiza que el sistema de prestaciones llega a todos los habitantes de su zona.
- El **segundo nivel** lo constituyen las **unidades que dan soporte organizativo a las actuaciones llevadas a cabo en las unidades de trabajo social**. Los centros contarán con **unidades**, cada una de las cuales elaborará el programa que haga posible hacer efectiva la gestión de todos los recursos y servicios que conlleva cada una de las prestaciones básicas. Este nivel lo constituyen los programas.
- El **tercer nivel** lo constituye la **Dirección/Coordinación del centro**. Ejerce **funciones gerenciales** y es el elemento que procura coherencia técnica y la integración de las actuaciones del conjunto de unidades. Asimismo, realiza las funciones técnicas de intermediación entre las demandas sociales, la Entidad Local y la Comunidad Autónoma, así como la coordinación de todas las prestaciones. Igualmente asume la responsabilidad de suministrar la información necesaria a la Entidad Local y a la Comunidad Autónoma.

#### **El Programa de Trabajo Social**

El Programa de Trabajo Social constituye la estructura básica y la puerta de entrada de la ciudadanía al Centro de Servicios Sociales. Se organiza territorialmente, para una atención más cercana a personas, grupos y comunidades, a través de las Unidades de Trabajo Social de Zona.

Es la parte del sistema público de servicios sociales que acoge en primera instancia, a las personas con necesidades sociales, y es también la que detecta inicialmente los principales problemas sociales de un territorio.

Proporciona a las personas y a la comunidad en general apoyo social profesional y personalizado para ofrecer respuestas a situaciones de necesidad relacionadas con dimensiones como la ausencia de mínimos vitales, la autonomía y los procesos de inclusión social.

Estas acciones se realizarán por el propio Programa, si la intensidad de la respuesta a la demanda lo posibilitara; o en su caso, canalizando a otros dispositivos del Centro cuando se requiera una intervención más intensiva y específica, u orientando o derivando hacia otros sistemas de protección social.

Este Programa, dada sus características de universalidad de la atención y de vinculación al territorio y a las necesidades sociales de las personas, supone un observatorio de la realidad social permanente, que posibilita una adecuada planificación, evaluación y generación de nuevas respuestas, y/o modificación de las que ya se ofrecen.

Las funciones que a continuación se detallan son el marco de las competencias del Programa de Trabajo Social desde una referencia regional.

Las funciones definitivas del Programa estarán concretadas y condicionadas al ámbito de la Entidad Local y a las directrices de la institución donde se desarrolla el Programa de Trabajo Social.

Asimismo, el desarrollo operativo de estas funciones estará en relación con las posibilidades de intervención (intensidad de la respuesta a ofrecer) del Programa en el contexto de los demás Programas y recursos del Centro de Servicios Sociales y de la Entidad Local donde se ubique.



**Funciones en relación a las personas**

*Relacionadas con la acogida y orientación social:*

1. *Recibir, acoger y atender las demandas directas de la población, así como las emitidas desde otras entidades, relacionadas con las necesidades sociales.*

**Relacionadas con el acceso a los recursos sociales y a los derechos ciudadanos:**

2. *Ofrecer información, orientación y asesoramiento a las personas, en relación a los derechos y los recursos sociales.*
3. *Apoyar y/o movilizar a las personas para gestionar y tramitar recursos del Sistema de Servicios Sociales y favorecer el acceso a otros sistemas de protección.*
4. *Canalizar la demanda a otros servicios o programas del centro y/o derivar a otros sistemas de protección cuando las características de la situación lo requieran.*
5. *Funciones de Gestión de casos (Acompañamiento Social).*
6. *Realizar un estudio de la situación para elaborar el diagnóstico de cada caso, que permita planificar el proceso de intervención.*
7. *Intervenir en los núcleos familiares y/o convivenciales en procesos de vulnerabilidad y/o exclusión social.*
8. *Promocionar mediante actuaciones encaminadas a mejorar las capacidades, el empoderamiento y el funcionamiento autónomo, individual o colectivo.*
9. *Realizar el seguimiento y apoyo personalizado para el abordaje del tratamiento de casos individuales, familiares y grupales.*
10. *Proponer, establecer y revisar los programas individuales de atención.*
11. *Detectar y prevenir situaciones y/o procesos de vulnerabilidad y/o exclusión social.*

**Funciones en relación a la atención a la Comunidad**

12. *Intervención con la Comunidad:*

- *Informar y orientar sobre el acceso a los recursos sociales a asociaciones y a la comunidad.*
- *Detección de necesidades con un planteamiento de repuesta proactiva (más inmediato que en la investigación social).*
- *Impulsar, colaborar y desarrollar proyectos de promoción, prevención y asistencia al desarrollo social.*

13. *Investigación social:*

- *Detección, estudio, valoración, diagnóstico, evaluación y dar a conocer las necesidades y problemas sociales de la comunidad.*

14. *Funciones de promoción del trabajo en red y del voluntariado:*

- *Promover la creación, el desarrollo y la mejora de los recursos comunitarios propiciando el trabajo en red.*
- *Fomentar la participación organizada y el desarrollo de las potencialidades de los agentes sociales de la zona.*
- *Fomentar e impulsar la formación y participación del voluntariado social.*

**Funciones de coordinación**

15. *Coordinación con los profesionales del Centro de Servicios Sociales para establecer la respuesta más eficaz y adecuada a las necesidades sociales que se reciban y detecten.*
16. *Coordinación con otros Servicios Sociales Especializados e instituciones sociales.*
17. *Coordinación con otros sistemas de protección social.*

**Funciones de sistematización de la información**

18. *Registrar la información necesaria para la gestión y evaluación, para facilitar una mayor calidad de la atención y poder compartir la información de manea ágil, eficaz y efectiva.*



Colegio Oficial de  
**Trabajo Social**  
Región de Murcia