



**Región de Murcia**  
Consejería de Familia  
e Igualdad de Oportunidades

Dirección General de Familia  
y Políticas Sociales

# Líneas Estratégicas de Acción Social (LEAS)

ENERO 2016



## Índice

|  | Página |
|--|--------|
| <b>I.- Actuaciones realizadas</b>  | 2      |
| 1.1.- Justificación y antecedentes                                       | 2      |
| 1.2.- El proceso de la elaboración                                       | 3      |
| 1.3.- El diagnóstico de la situación                                     | 5      |
| 1.4.- La priorización técnica de los problemas                           | 6      |
| 1.4.1.- La obtención de los problemas y el procedimiento de priorización | 7      |
| 1.4.2.- Priorización técnica de los problemas ámbito general             | 8      |
| 1.4.3.- Priorización de problemas por áreas                              | 8      |
| 1.4.4.- Los resultados de la priorización técnica                        | 10     |
| 1.5.- Etapa de valoración política                                       | 12     |
| 1.6.- Elaboración de objetivos estratégicos y específicos                | 14     |
| <b>II.- Líneas Estratégicas de Acción Social</b>                         | 16     |
| 2.1.- Área estratégica: PLANIFICACIÓN                                    | 16     |
| 2.2.- Área estratégica: GESTIÓN INFORMÁTICA DE PROCEDIMIENTOS            | 18     |
| 2.3.- Área estratégica: TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN  | 19     |
| 2.4.- Área estratégica: FINANCIACIÓN                                     | 20     |
| 2.5.- Área estratégica: PARTICIPACIÓN Y COORDINACIÓN                     | 21     |
| 2.6.- Área estratégica: SEGUIMIENTO E INSPECCIÓN                         | 23     |
| 2.7.- Área estratégica: ADECUACIÓN DEL MARCO NORMATIVO                   | 24     |



## I.- Actuaciones realizadas

### 1.1.- Justificación y antecedentes

El objetivo de la planificación en los servicios sociales es garantizar la distribución racional de los recursos y la coordinación de todas las actuaciones, con el fin de alcanzar los mayores niveles de bienestar social para los ciudadanos de la Región de Murcia.

La **Ley 3/2003** del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia **dedica un capítulo específico a la planificación**, en el que establece un modelo muy preciso y exhaustivo de planificación, e identifica el **Plan Regional como la expresión de la política de servicios sociales a desarrollar por las administraciones públicas** y debe constar de diagnóstico de la situación, los objetivos a alcanzar, los programas a desarrollar, los órganos encargados de hacerlo y los procesos de evaluación.

El último Plan de Servicios Sociales de la Administración Regional se remonta al año 1995. Desde entonces no se ha aprobado ningún plan regional de servicios sociales, aunque se han realizado distintos trabajos **técnicos para la planificación regional** y se han realizado diferentes Planes Sectoriales, aprobados por el Consejo de Gobierno.

El impulso del proceso de planificación en el que nos encontramos ahora, y del que es reflejo el presente documento, se inició con la aprobación el 28 de septiembre de 2011 por el pleno de la Asamblea Regional de la **“Moción sobre la elaboración del Plan Regional de Servicios sociales de la Región de Murcia** y su posterior encargo del Consejo de Gobierno a la Consejería de Sanidad y Política Social de las actuaciones que procedan”.

La realización de los trabajos previos que deben servir de base para la futura planificación en materia de servicios sociales, ha sido coordinada por la Secretaria General de la Consejería y la Dirección General de Política Social, a partir de noviembre de 2012 por medio del Servicio de Planificación y Evaluación.

En cualquier caso, es preciso resaltar que desde el principio se ha contado para su elaboración con la **participación de todos sectores implicados**: la Administración Regional, a través de los profesionales y responsables políticos de los diferentes Centros Directivos, así como las Entidades locales y la Iniciativa social.

En este sentido, han participado más de cien personas, entre las que se encontraban profesionales y responsables políticos, con la finalidad de recoger las diferentes sensibilidades en torno a los servicios sociales.

Con el objetivo de dirigir y coordinar todos los trabajos, se ha constituido el **Grupo Motor** de carácter técnico, integrado por ocho profesionales y por dos responsables políticos de la



Consejería: Martín Quiñonero Sánchez, Secretario General de la Consejería de Sanidad y Política Social y Verónica López García, Directora General de Política Social.

El resultado de todo lo anterior ha sido el documento que ahora presentamos, donde se recogen las principales las **Líneas Estratégicas de Acción Social (LEAS)** que han de orientar las actuaciones de la política regional en materia de servicios sociales y deberán servir como punto de referencia de la futura planificación general y sectorial en este ámbito.

## 1.2.- El proceso de la elaboración

---

Para la obtención de las líneas estratégicas a las que nos acabamos de referir, ha sido necesario establecer un **recorrido metodológico**, cuyo punto de partida fueron las entrevistas a los profesionales y el resultado final la formulación de los objetivos estratégicos y específicos, considerando etapas intermedias cuya tarea ha sido la priorización técnica de los problemas y la selección en base a criterios políticos. Este recorrido puede desglosarse en las fases que se detallan a continuación.

### A) DIAGNÓSTICO INICIAL.

Es preciso tener presente, como punto de partida, que nuestro **propósito** era obtener los **problemas** fundamentales de los servicios sociales en la actualidad, valorados según su **importancia** y sus posibilidades de **resolución** con los medios disponibles.

**Para ello se elaboraron 3 modelos de cuestionario** (CARM, Entidades Locales y Entidades Sociales) para realizar **entrevistas semiestructuradas** a “**informantes clave**” elegidos en función de su desempeño y experiencia.

A partir de los contenidos de las entrevistas, obtuvimos enunciados/problemas generales (comunes a todas las áreas) y enunciados/problemas específicos de las áreas/sectores elegidos: Atención Primaria, Dependencia, Exclusión Social, Personas Mayores, Personas con Discapacidad y Familia y Menor.



## B).PRIORIZACIÓN TÉCNICA

El siguiente paso fue la elección de los **criterios de valoración/priorización** de los problemas (relevancia, urgencia y factibilidad, según la metodología de Hanlon) y de los **procedimientos** para **obtener la opinión** de los valoradores: encuesta para los problemas generales y grupos de trabajo para los específicos.

Las **técnicas de análisis** para la priorización han consistido en procedimientos estadísticos que nos han permitido la ordenación de los problemas según los criterios anteriores.

## C) VALORACIÓN POLÍTICA

Entendemos que estas propuestas y prioridades deben traducirse en objetivos políticos y, en consecuencia, es responsabilidad de los órganos directivos correspondientes de la Consejería valorar su pertinencia.

Por otra parte, para obtener propuestas realistas (que se puedan cumplir) y viables (que exista el compromiso de cumplirlas) es imprescindible la participación permanente de los responsables políticos en los diferentes procedimientos de trabajo que se establezcan. Sin esta conexión técnico-política, que va más allá del “visto bueno” ocasional, no es posible establecer las líneas estratégicas que han de orientar los servicios sociales en un contexto como el actual.

## D). FASE DE ELABORACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ESPECÍFICOS.

Una vez completada la fase anterior, deben formularse los **objetivos estratégicos**, que no son la redacción “en positivo” de los problemas, sino lo que se pretende conseguir una vez que el problema ha sido filtrado desde la óptica política (etapa anterior)

La redacción del objetivo se sitúa en una dimensión **teórica** (no recoge procedimientos para su consecución) que es necesario descomponer en **objetivos específicos**, mediante un trabajo analítico que nos proporcione las dimensiones más relevantes.

La parte del documento que presentamos a continuación recoge los contenidos y resultados de las fases que acabamos de señalar.



## 1.3.- El diagnóstico de la situación

---

### 1.3.1. Las entrevistas a los profesionales

Para a obtener información de primera mano sobre la situación de los servicios sociales se realizaron un total de **22 entrevistas en profundidad a informantes clave de perfil técnico**, pertenecientes **10 profesionales a la administración regional, 5 profesionales a la local y 7 a entidades sociales**.

La técnica empleada para recoger las aportaciones de las entrevistas ha sido un cuestionario abierto, donde se hacía una justificación de la entrevista explicando brevemente la existencia del proyecto, su metodología de elaboración (que incluye entrevistas), la justificación del porqué se le entrevista a ese / esos profesional/es en concreto y los objetivos que se pretendían obtener con la entrevista. Se elaboraron **tres modelos de Guión de Entrevista** para los informantes clave de la CARM, Entidades Locales y Tercer Sector respectivamente,

La selección de los informantes se ha realizado teniendo en cuenta a los profesionales que, por su trayectoria profesional y/o por el lugar que ocupan en el sistema de servicios sociales, son clave para analizar y comprender la situación actual y señalar cuales son las **fortalezas y debilidades del sistema de servicios sociales y proponer nuevas líneas de trabajo**.

A partir del análisis de los resultados de las entrevistas, se elaboraron una serie de **conclusiones** que contienen la síntesis de las valoraciones realizadas por todas las personas entrevistadas, respecto a la situación presente de los servicios sociales en la Región de Murcia, desde la perspectiva de su propia experiencia y percepción personal. Como **temas comunes** que han aparecido en la práctica totalidad de las entrevistas podemos señalar entre otros:

- Gran **aumento de la demanda** de recursos sociales, sobre todo de perfiles personales que no eran habituales entre los usuarios de servicios sociales.
- Necesidad de adecuación de la **estructura organizativa** para la mejora de la gestión de las prestaciones y servicios.
- Influencia del **déficit presupuestario** en la cantidad y calidad de los programas dirigidos a la cobertura de las necesidades sociales.
- Necesidad de un **uso eficiente de los recursos** en un contexto de escasez dada la situación de crisis actual.
- Exigencias de **coordinación** entre las entidades públicas y privadas dedicadas a la prestación de servicios sociales.
- La **planificación** en el sistema de servicios sociales es una necesidad en la que coinciden aspectos jurídicos, políticos, técnicos y de atención a los ciudadanos.



### 1.3.2.-El informe de diagnóstico inicial

Este informe de diagnóstico inicial (*“Diagnóstico inicial y propuesta para la elaboración del Plan Regional de Servicios Sociales”*), redactado por el Grupo Motor a partir de las aportaciones de las entrevistas realizadas, consta de 64 páginas que contienen información básica de la situación de los servicios sociales de la Región de Murcia. Se entregó a los responsables políticos de la Consejería en **noviembre 2012**.

En el mismo se recoge el **diagnóstico de los problemas generales que afectan al conjunto del sistema de servicios sociales**, teniendo en cuenta el contexto económico actual de crisis y su impacto en los servicios sociales.

El documento recoge también el **diagnostico por ámbito de actuación** en las siguientes áreas: **atención primaria** de servicios sociales, **sistema de la dependencia**, **atención a personas mayores**, **la inclusión social**, **área de menor y familia y personas con discapacidad**. Estos sectores de atención son suficientemente significativos para comprender el conjunto del sistema de servicios sociales.

Para cada ámbito de actuación se incluyen una serie de elementos que ayudan a profundizar en las características de la atención prestada a cada sector de población, teniendo en cuenta sus aspectos de fortalezas y debilidades. Entre estos elementos podemos mencionar: **la configuración actual**, **competencia para prestar el servicio**, **marco normativo**, **modelo de financiación**, **organización**, **estructura**, **profesionales**, **desarrollo de los servicios y atención a las personas**, **coordinación con la administración regional y otros sistemas de protección**, y **finalmente los equipamientos, infraestructura y sistemas de información**.

## 1.4.- La priorización técnica de los problemas

---

Se han cumplimentado y analizado un total de **87 encuestas**, de otros tantos participantes, **para** el análisis de los **problemas generales** y se han constituido **6 grupos de trabajo** en los que han participado **62 profesionales** para la priorización de los problemas de las áreas sectoriales concretas.

La recogida de datos para el análisis de priorización ha contado con una gran voluntad de colaboración por parte de las personas participantes en representación de Administración Regional, las Corporaciones Locales y las Entidades Sociales, lo que supone una amplia perspectiva de valoración por parte de **más de 100 profesionales y responsables directivos del ámbito de los servicios sociales**.



#### 1.4.1. La obtención de los problemas y el procedimiento de priorización

A partir del diagnóstico realizado en la fase anterior, se han desarrollado una serie de actuaciones que nos han permitido obtener los problemas del sistema de servicios sociales redactados de manera que puedan ser enjuiciados y priorizados, tanto desde el punto de vista técnico como político.

En concreto, entre las actuaciones realizadas podemos destacar:

Obtención de los problemas generales que afectan a al conjunto del sistema y de los problemas concretos de cada área de actuación (Atención Primaria, Dependencia. Exclusión social...), cuyos contenidos se recogen en el **“Informe ejecutivo del diagnóstico inicial”**, de enero 2013.

Diseño de un procedimiento de priorización, contenido en el Informe **“Propuesta para la priorización técnica y política de los problemas del informe ejecutivo del diagnóstico inicial”**, en Marzo 2013.

A este respecto, una vez que se dispone de los problemas recogidos en el diagnóstico y de haber decidido la herramienta de priorización que se va a emplear, la primera tarea fue obtener cuáles de estos problemas son prioritarios, para posteriormente, “transformarlos” en objetivos, y estos últimos en medidas concretas.

El procedimiento empleado para priorizar parte de un cuestionario donde se recoge la valoración de los problemas de acuerdo a los criterios de **relevancia, factibilidad y urgencia**

**Relevancia.** Se trata de valorar la **importancia** de cada uno de los problemas en función de la centralidad de ese problema para el funcionamiento de los servicios sociales y/o de la repercusión que tiene en los ciudadanos o beneficiarios.

**Factibilidad.** Se valoran las **dificultades/facilidades para abordar la resolución del problema**, teniendo en cuenta los recursos económicos, humanos y organizativos disponibles. En este apartado se pregunta por la disponibilidad de medios para abordar un problema, no por la mayor o menor complejidad del mismo, ni por el tiempo necesario para obtener resultados.

**Urgencia.** Se pretende conocer si estamos ante un problema que es preciso abordar de inmediato (Muy urgente), porque se refiere a situaciones que no pueden esperar, o si, por el contrario, puede aplazarse indefinidamente en el tiempo (Nada urgente); entre ambos extremos hay situaciones intermedias que aparecen reflejadas en la escala correspondiente.

Esta metodología nos ha permitido priorizar los problemas cuantitativamente, por medio de técnicas estadísticas que facilitan la objetividad y comparabilidad de los resultados. Además, se han utilizado tres criterios para priorizar (relevancia, urgencia y factibilidad) lo que supone una





perspectiva amplia de valoración. De manera que ha quedado perfectamente identificado el conjunto de problemas prioritarios (los centrales) y de estos los que pueden abordarse de manera inmediata (los más factibles) y los que requieren un esfuerzo para encontrar soluciones (los menos factibles).

#### 1.4.2.- Priorización técnica de los problemas ámbito general:

En esta etapa han participado un grupo de **profesionales**, representantes de la Administración Autonómica y Local, así como de diversas entidades sociales, que desarrollan su actividad en el ámbito de la acción social. Las personas seleccionadas cuentan con una **amplia experiencia y una visión global de los servicios sociales**, en la medida en que ocupan “posiciones clave” en el actual modelo de servicios sociales.

La cumplimentación de la encuesta para la priorización de los problemas ámbito general se llevó a cabo el 11 Junio 2013.

Esta convocatoria fue presidida por la Consejera de Sanidad y Política Social **D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Ángeles Palacios Sánchez**, acompañada por el Secretario General, **D. Martín Quiñonero Sánchez**, y el Director General de Política Social, **D. Leopoldo Navarro Quílez**. Además contó con la presencia de otros dirigentes políticos como el Gerente del IMAS, **D. Fernando Mateo Asensio**, el Director General de Personas Mayores del IMAS: **D. Enrique Pérez Abellán**, el Director General de Personas con Discapacidad del IMAS, **D. Juan Castaño López**, el Director General Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión del IMAS, **D. Miguel Ángel Miralles González-Conde**.

Además, se contó con la participación de **cincuenta y cuatro profesionales**: de la Administración. Regional (19), Local (16), Entidades Sociales (12) y técnicos grupo motor (7). A esta sesión también se convocó a los grupos de trabajo de **atención primaria y dependencia** que serían los que comenzarían la priorización de problemas específicos, en el entorno del seminario de la Escuela de Administración Pública.

#### 1.4.3. Priorización de problemas por áreas:

En cuanto a los **problemas específicos de cada área o colectivo concreto**, se ha utilizado una priorización a partir de **grupos de trabajo**, compuestos por profesionales de los distintos niveles y áreas de participación, de forma que estén incluidos los actores más representativos del sistema de servicios sociales.

Este trabajo se inició con el “**Seminario para priorización de problemas por áreas**”, que inició sus actividades el 25 Junio de 2013.

El Seminario fue **inaugurado** por el Director General de Política Social, D. Leopoldo Navarro Quílez y el Director de la Escuela de Administración Pública, D. Francisco Saavedra García.



Para cada uno de los problemas detallados se solicitó a cada evaluador una valoración personal que respondiese a **la pertinencia de los ítems propuestos** en relación con los problemas del sector que se analizaba, pudiéndose realizar las modificaciones oportunas.

Esta valoración se abordó en **tres pasos**, de manera que primero se obtuvo una clasificación de los problemas en función de la relevancia, en segundo lugar se acordaron las posibilidades de resolución de cada uno de ellos (factibilidad) y finalmente se clasificaron según su mayor o menor urgencia.

Los acuerdos del grupo fueron recogidos en un cuadro resumen, elaborado por el coordinador, en el cual había un apartado en el que quedaban explicados los comentarios del grupo. Así mismo también se recogió las posibles divergencias en la redacción de los ítems, formulando los enunciados nuevamente con las aportaciones de redacción del grupo



#### 1.4.4. Los resultados de la priorización técnica

Los contenidos de la priorización técnica aparecen en el informe **“Diagnóstico de problemas generales y específicos. Priorización técnica y conclusiones”**. **Noviembre 2013**

Finalizada la recogida de información sobre la priorización, se incorporaron las puntuaciones otorgadas a los problemas generales a la matriz estadística para su análisis, se elaboraron las actas del trabajo realizado por los grupos y se abordó el **tratamiento estadístico de los datos** recopilados.

Estos análisis han permitido clasificar **los problemas generales** que afectan de manera transversal al sistema de servicios sociales y **los detectados en los diferentes ámbitos de la intervención social**.

El análisis estadístico de los problemas generales ha puesto de manifiesto la existencia de agrupaciones de problemas, representativos de las grandes **líneas estratégicas** que deben identificar los ejes de actuación de la planificación regional:

- 1.-PLANIFICACIÓN e INVESTIGACIÓN
- 2.- NORMATIVA
- 3.-FINANCIACIÓN
- 4.- ATENCIÓN DE NECESIDADES SOCIALES *en colaboración con EE. Locales y Sociales*
- 5.- COORDINACIÓN
- 6.-SEGUIMIENTO ( incluye función técnica)
- 7.- PARTICIPACIÓN (de Entidades Locales y Sociales)
- 8.-SISTEMAS INTEGRADOS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN
- 9.-SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS

Otro de los resultados de interés que recoge el informe, es la clasificación de los problemas detectados en función de los criterios de valoración considerados. En este sentido, entendemos que la “naturaleza” de un ítem (problema) será el resultado de su ubicación en alguna de las 4 posibles situaciones resultantes de combinar su centralidad (superior o inferior a la media del conjunto de ítems) y factibilidad (por encima o por debajo de la media).

Resultado de esta clasificación, nos encontramos, en primer lugar, los problemas importantes (relevancia y urgencia, medidas a través del índice REUR) y con altas posibilidades de resolución (factibilidad) con los medios disponible en la actualidad. Los problemas que cumplan esta doble condición son los que primero podrían ser abordados, de ahí que se hayan incluido en la categoría de **“Empezar a trabajar” (Tipo 1, color verde en el gráfico siguiente)**.

Del mismo modo, se han obtenido los problemas clasificados como **Tipo 2** (color rojo en el gráfico) que con una centralidad alta, presentan dificultades de resolución debido a la escasez de medios. Ante una situación así, es necesario **“Buscar alternativas”** porque estamos ante problemas graves



que es necesario abordar con urgencia, bien incrementando y optimizando los recursos o buscando vías alternativas que compensen la escasez de medios, aunque lo aconsejable es el uso conjunto de ambos tipos de soluciones.

Los problemas de **Tipo 4**, a pesar de no ser los mas importantes (centralidad REUR inferior a la media de 100) presentan la ventaja de ser fácilmente resolubles, por lo que se podrían clasificar en el epígrafe de **“Valorar las oportunidades”**, entendiendo con esta expresión que deben aprovecharse las ocasiones que se presenten para resolverlos, dado el escaso esfuerzo que, a juicio de los valoradores; supone su resolución.

Finalmente, los indicadores **Tipo 3 “Pueden esperar”** debido a su escasa importancia y difícil resolución.

El número de enunciados de cada tipo, tanto de los problemas generales como de los referentes a cada uno de los sectores, son los que aparecen en la tabla siguiente.

**Tabla resumen de indicadores según tipología**

| AREA                                      | Ítems propue. | Ítems nuevos                 | Total ítems valorados | Ítems tipo 1    | Ítems tipo 2    | Ítems tipo 3    | Ítems tipo 4    |
|---|---------------|------------------------------|-----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| PROBLEMAS GENERALES                       | 20            | 9<br>(9 no valora.)          | 20                    | 5               | 5               | 6               | 4               |
| ATENCIÓN PRIMARIA                         | 9             | 4<br>(1 no valora.)          | 12                    | 1               | 4               | 1               | 6               |
| DEPENDENCIA                               | 12            | 2                            | 14                    | 2               | 6               | 3               | 3               |
| EXCLUSIÓN SOCIAL                          | 10            | 5                            | 15                    | 3               | 2               | 5               | 5               |
| PERSONAS MAYORES                          | 13            | 5                            | 18                    | 2               | 7               | 4               | 5               |
| PERSONAS CON DISCAPACIDAD (4 valoradores) | 11            | 0                            | 11                    | 3               | 2               | 3               | 3               |
| FAMILIA Y MENOR                           | 10            | 6                            | 16                    | 4               | 4               | 4               | 4               |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>85</b>     | <b>31</b><br>(10 no valora.) | <b>106 (100%)</b>     | <b>20 (19%)</b> | <b>30 (28%)</b> | <b>26 (24%)</b> | <b>30 (28%)</b> |



## 1.5.- Etapa de valoración política

Con la información de la etapa anterior, son los **responsables políticos** los que deben valorar el problema de acuerdo a la **relevancia política** que le otorgan y la **disponibilidad de recursos** que pueden movilizar. Una información adicional, también de responsabilidad política, es la que se refiere a la **urgencia temporal** en el abordaje de los problemas. Para ello se han impulsado una serie de actuaciones.

La primera de ellas fue el **Seminario de Priorización Política de los problemas generales y específicos detectados en el ámbito de los servicios sociales de la Región de Murcia**. (24 de Junio de 2014). En el mismo, los responsables políticos, que aparecen en el cuadro siguiente, puntuaron los problemas de acuerdo a criterios políticos.

| CARM   |  |
|--|--|
| Consejera  | D <sup>a</sup> . Catalina Lorenzo Gabarrón   |
| Secretario General                                       | D. Martín Quiñonero Sánchez  |
| Directora General de Política Social.                    | D <sup>a</sup> . Verónica López García   |
| Subdirectora de Política Social                          | D <sup>a</sup> . M. Auxiliadora Moreno Valls   |
| Vicesecretaria   | D <sup>a</sup> . Margarita López-Briones   |
| D.G. de Planificación Sociosanitaria, Farmacia Ciudadano | D. Arturo Giménez Ruiz acompañado de D. Juan Antonio Martínez Carrillo, Coordinador de Sociosanitaria. |

| IMAS   |  |
|--|--|
| Director Gerente                                       | D. Leopoldo Navarro Quílez                   |
| Secretaria Gral. Técnica                               | D <sup>a</sup> . Begoña Sánchez Suárez       |
| D.G. Personas con Discapacidad                         | D. Juan Castaño López                        |
| Subdirectora Gral Personas Con Discapacidad            | D <sup>a</sup> . María Dolores Gomariz Marín |
| D.G. Personas Mayores                                  | D. Enrique Pérez Abellán                     |
| Subdirectora Personas Mayores                          | D <sup>a</sup> . María Antonia Palou         |
| D.G. Pensiones, valoración y P.                        | D. Miguel Ángel Miralles                     |
| Subdirector Gral. Pensiones, valoración y P. Inclusión | D. José Ríos Rex                             |



| Ayuntamientos grandes |   |
|-----------------------|---|
| Murcia                | D. Andrés Duarte en sustitución de D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Carmen Pelegrín García, Concejala de Servicios Sociales.   |
| Cartagena             | D Antonio Mula en sustitución de D. Antonio Calderón Rodríguez.   |
| Lorca                 | D. Juan de la Cruz en sustitución D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Carmen Ruiz Jódar, Concejala de Servicios Sociales.   |
| Molina de Segura      | D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Dolores Vicente Quiles, Concejala de SS   |
| Yecla                 | D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Remedios Lajara Domínguez, Concejala de SS, acompañada de la directora del Centro de Servicios Sociales D <sup>a</sup> Mercedes Murcia. |
| San Javier            | D <sup>a</sup> Alicia Balsalobre directora del Centro de SS en sustitución de D <sup>a</sup> . Francisca Naranjo Cerrillo, Concejala de Servicios Sociales.             |

| Mancomunidades de Servicios Sociales |   |
|--------------------------------------|---|
| Río Mula                             | D <sup>a</sup> Maria Dolores Romero, directora del Centro de SS, en sustitución de D <sup>a</sup> . Isabel Toledo Gómez, presidenta de la Mancomunidad del Río Mula |

| Municipios pequeños    |   |
|------------------------|---|
| Las Torres de Cotillas | D <sup>a</sup> . Josefa Almela Fernández, Concejala de SS.                |
| Abarán                 | D <sup>a</sup> . Mónica Honrubia Miñano, Concejala de Servicios Sociales. |

La segunda actuación para la priorización política ha sido la reunión de trabajo **“Elección de Problemas generales y específicos para incluir en el Plan regional de servicios sociales. (6 de octubre 2014)**

Los objetivos de la reunión fueron presentar los resultados del análisis estadístico de las puntuaciones otorgados por los responsables políticos en el seminario celebrado el 24 de junio, y llevar a cabo el proceso de elección **definitiva** de los problemas más significativos de acuerdo con las directrices políticas de los organismos que gestionan y a las disponibilidades presupuestarias.



A la reunión asistieron los siguientes responsables institucionales de la CARM:

| CARM   |
|--|
| Secretario General de Consejería de Sanidad y Política Social          |
| Directora General de Política Social.                                  |
| Vicesecretaria Consejería de Sanidad y Política Social                 |
| Director G. de Planificación Sociosanitaria, Farmacia Atenc. Ciudadano |
| IMAS   |
| Director Gerente   |
| Secretaria Gral. Técnica   |
| D.G. Personas con Discapacidad   |
| Subdirectora Gral P. Con Discapacidad                                  |
| D.G. Personas Mayores  |
| Subdirectora PP. Mayores   |
| D.G. Pensiones, valoración y P. Inclusión                              |
| Subdirector Gral. Pensiones, valoración y P. Inclusión                 |
| <b>En total 12 personas</b>  |

## 1.6.- Elaboración de objetivos estratégicos y específicos

Una vez elegidos definitivamente los problemas a nivel político, el equipo motor se ha encargado de formular los **objetivos generales de carácter estratégico** correspondiente a cada uno de los problemas de acuerdo a los criterios políticos (puntuación y comentarios) recogidos.

Para colaborar en esta tarea se han creado **tres grupos de expertos**, compuestos por profesionales de la Administración Regional, Local y el Tercer Sector en materias concretas (jurídica, sistemas de Información y coordinación intersectorial) que **han asesorado al grupo motor** Se relacionan a continuación los profesionales participantes en estos grupos.



## PARTICIPANTES EN LOS GRUPOS DE EXPERTOS PARA ELABORACIÓN OBJETIVOS GENERALES

| GRUPO                              | PARTICIPANTES   | CALENDARIO REUNIONES  |
|------------------------------------|---|---|
| <b>Coordinación intersectorial</b> | -Fina Birlanga Andreu (Personas Mayores IMAS)<br>-Juan Antonio Segura Lucas (CEPAIM)<br>-Andrés Duarte López (Ayto . Murcia)  | <b>24 NOVIEMBRE 2014</b>  |
| <b>Financiación Seguimiento</b>    | -Esperanza Breis López (Asesora IMAS)<br>-Rosario López López Inspección - DGPS   | <b>9 DICIEMBRE 2014</b>   |
| <b>Sistemas de Información</b>     | -Manuel Agüera Pardo. (J.S. Informática)<br>-Juan Francisco Molina Muñoz (Informática)<br>-Pepa Saura Martinez (IMAS – Prestaciones.)<br>-Antonio Sola Roca (IMAS – GUAPA)<br>-Jesús Barbera Navarro (SIUSS)<br>-Tomas Duran Valera (S. General .Documentación.)<br>-Jesús Salmerón Jimenez (Menor)   | <b>26 NOVIEMBRE 2014</b><br><b>2 DICIEMBRE 2014</b><br><b>21 ENERO 2015</b> |
| <b>Desarrollo Normativo</b>        | -Margarita López-Briones (Vicesecretaria)<br>-Begoña Sánchez Suarez Secretaria General Técnica. IMAS<br>-Julia Robles Sánchez– SS. Jurídicos IMAS<br>-M <sup>a</sup> Auxiliadora Moreno Valls Subdirectora DGPS<br>-Rafael Asensio Egea<br>Jefe Servicios Jurídicos Sanidad PS<br>-Leopoldo Olmo Fernández Delgado. DGPS. S. G. Servicios Jurídicos | <b>19 NOVIEMBRE 2014</b>  |

El resultado es el apartado que se presenta a continuación, que contiene el conjunto de objetivos **estratégicos** que conforman la propuesta de **Líneas Estratégicas de Acción Social** que pretende ser un documento abierto en la medida que está previsto incorporar al mismo todas aquellas actuaciones y recursos que surjan posteriormente a su aprobación y que supongan una mejora en para el bienestar de los ciudadanos y ciudadanas de la Región.





## II.- Líneas Estratégicas de Acción Social

| ÁREAS ESTRATÉGICAS<br>(7)                          | LÍNEAS<br>ESTRATÉGICAS<br>(11) | OBJETIVOS ESPECIFICOS<br>(56) |
|--|--------------------------------|-------------------------------|
| PLANIFICACIÓN                                      | <b>G1.</b>                     | G1a-G1e (5)                   |
|  | <b>G2.</b>                     | G2a-G2f (6)                   |
| GESTIÓN INFORMÁTICA DE PROCEDIMIENTOS              | <b>G3.</b>                     | G3a-G3f (6)                   |
|  | <b>G4.</b>                     | G4a-G4c (3)                   |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA<br>COMUNICACIÓN | <b>G5.</b>                     | G5a-G5d (4)                   |
|  | <b>G6.</b>                     | G6a-G6f (6)                   |
| FINANCIACIÓN                                       | <b>G7.</b>                     | G7a-G7d (4)                   |
| PARTICIPACIÓN Y COORDINACIÓN                       | <b>G8.</b>                     | G8a-G8e (5)                   |
| SEGUIMIENTO E INSPECCIÓN                           | <b>G9.</b>                     | G9a-G9h (8)                   |
| ADECUACIÓN DEL MARCO NORMATIVO                     | <b>G10.</b>                    | G10a-G10c (3)                 |
|  | <b>G11.</b>                    | G11a-G11f (6)                 |

### 2.1.- ÁREA ESTRATÉGICA: **PLANIFICACIÓN**

La existencia de objetivos estratégicos de la política social regional, con un horizonte temporal a medio plazo, es condición indispensable para **orientar las actuaciones** de los diferentes departamentos responsables de la política social, al tiempo que dichos objetivos son la expresión del **compromiso político** que han de respetar las instituciones representativas de la voluntad de los ciudadanos.

Por otra parte, se hace necesario desarrollar las actividades de **programación de las actuaciones, el análisis de los resultados obtenidos y su adecuación** a las nuevas necesidades sociales. Para llevar a cabo estas tareas es necesario **conectar los órganos de planificación y gestión** de manera que se aborden los problemas reales que se plantean en servicios sociales en cuanto a eficacia, eficiencia y calidad de los mismos.

#### Línea estratégica **G1. Planificación estratégica**

Adecuar las actuaciones de los centros directivos de la Consejería competente en materia de servicios sociales a las **líneas estratégicas previstas en la planificación regional** y recogidas en las LEAS, así como procurar la implantación de los recursos de acuerdo a las necesidades sociales de los sectores de población y los territorios.



### Objetivos específicos

**G1a.** Creación y puesta en marcha de la **Comisión de Evaluación y Seguimiento de las LEAS**, con la participación de los principales agentes que intervienen en el sistema de servicios sociales: Administraciones Regional y Local e IS, que será la encargada de establecer el calendario y las actuaciones de evaluación y seguimiento, así como de elaborar la propuesta que contenga las recomendaciones de mejora a los centros directivos.

**G1b.** Realizar un **diagnóstico de las situaciones de necesidad y recursos** de la CARM, diferenciando por áreas territoriales y sectores de población, con el fin de priorizar las actuaciones públicas.

**G1c.** Definir un conjunto mínimo de indicadores (**CMBD Social**) que permita conocer las características básicas de los recursos sociales, públicos y privados, y verificar el cumplimiento de los estándares de eficiencia, eficacia, transparencia y calidad de los mismos.

**G1d.** Procurar que la implantación de los recursos y servicios se atenga a los criterios de **equidad territorial y social**, considerando las necesidades no cubiertas en cada área geográfica y sector de población.

**G1e.** Procurar que las actuaciones de los diferentes servicios encargados de la tramitación y gestión de los recursos sociales, se desarrollen de acuerdo a las **directrices contenidas en los planes y programas** y se adecuen a los **criterios** establecidos por el **departamento (u órgano directivo) encargado de la planificación** dentro la Consejería competente en servicios sociales

### Línea estratégica **G2. Programación y evaluación**

**G2.** Potenciar en los diferentes órganos directivos competentes en servicios sociales, los trabajos vinculados a la **elaboración de programas, realización de estudios y evaluación de las actuaciones**, en estrecha colaboración con los profesionales y departamentos encargados de la planificación

### Objetivos específicos

**G2a.** Creación y puesta en marcha de la **Comisión Técnica de Estudios y Programas (COMTE)**, integrada por profesionales de las áreas de gestión y planificación de servicios sociales, que se encargará de elaborar la propuesta anual y el seguimiento de las actividades de investigación, planificación y evaluación de los distintos departamentos competentes en materia de servicios sociales.

**G2b.** Elaboración, por los distintos departamentos competentes en materia de servicios sociales, de la **relación anual de necesidades de programación y evaluación** para su propuesta al COMTE.

**G2c.** Potenciar la **realización y difusión de estudios e investigaciones** que permitan valorar las actuaciones del Sistema de Servicios Sociales (programas, servicios, prestaciones) en términos de eficacia, eficiencia y calidad, y en los que participen profesionales de las áreas de gestión y planificación.



**G2d** Impulsar la **innovación** a través de la identificación y transferencias de buenas prácticas y experiencias de éxito.

**G2e.** Realizar y difundir **estudios e investigaciones** que permitan conocer la adecuación de los recursos del sistema de servicios sociales a las necesidades de la población regional, utilizando, entre otras fuentes, la información proporcionada por los SSAP.

**G2f.** Elaborar, publicar y actualizar los **programas técnicos** considerados prioritarios de los distintos servicios de los centros directivos, en los que se recojan las actuaciones previstas y criterios básicos que las orientan.

## 2.2.- ÁREA ESTRATÉGICA: **GESTIÓN INFORMÁTICA DE PROCEDIMIENTOS**

En la actualidad, no existen prestaciones sociales que puedan gestionarse completamente de modo telemático. El uso más común, en este contexto, es facilitar información y descargar documentos o impresos para solicitudes.

Estas limitaciones se corresponden con la **ausencia de un sistema integrado de información** que facilite el conocimiento de los aspectos básicos del sistema de servicios sociales y sirva de base para el análisis y planificación de los recursos. En este sentido, la puesta en marcha de los trabajos que conduzcan a la obtención del expediente único se convierte en una de las líneas de trabajo fundamentales para los próximos años.

### Línea estratégica **G3. Expediente único**

Integrar la información generada desde las distintas administraciones y servicios con competencias en servicios sociales, con la finalidad de unificar la información disponible sobre cada usuario para llegar a un **“expediente único”** que reúna la historia social de las personas atendidas por el sistema de servicios sociales.

#### Objetivos específicos

**G3a.** Implantar el SIUSS en versión web, lo que supondrá el trasvase de los datos de las entidades locales a un repositorio común a nivel de la Administración Regional.

**G3b.** **Actualizar** los **módulos** actualmente integrados en el SIUSS, para su adaptación a los requisitos técnicos del nuevo sistema.

**G3c.** Diseñar e incorporar al SIUSS un **módulo específico** para la gestión de la **Renta Básica de Inserción**.

**G3d.** Poner en marcha un **grupo de trabajo funcional** que identifique los contenidos de la información de cada uno de los recursos y prestaciones sociales que han de recogerse en la historia social.



**G3e.** Crear un **grupo de trabajo** especializado en **tecnologías de la información** para que defina el marco y los aspectos técnicos del expediente único.

**G3f.** Integración paulatina de las distintas aplicaciones existentes dentro del entorno **SI+** (sistema información Murcia Acción Social)

#### Línea estratégica **G4. Diseño de una herramienta de análisis de la información**

Diseñar e implantar un **instrumento de explotación de la información** de las bases de datos contenidas en el SI+, que permita la evaluación y planificación del sistema público de servicios sociales en la CARM.

##### Objetivos específicos

**G4a.** Establecer un **grupo de trabajo** de carácter **multidisciplinar** que defina las características de la información necesaria para realizar la evaluación y planificación del sistema público de Servicios Sociales.

**G4b.** Potenciar, en las diferentes unidades orgánicas, las tareas de **análisis de datos**, para explotar la información de las diferentes aplicaciones existentes en SI+.

**G4c.** Definir los **contenidos de información** más representativos acerca de los recursos y actividades de los servicios sociales en la región y darlos a conocer con carácter periódico, con el fin de fomentar la **transparencia** y el **conocimiento**

### 2.3.- ÁREA ESTRATÉGICA: **TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

Las **tecnologías de la información y la comunicación (TIC)** son un instrumento necesario para **mejorar la eficiencia** de cualquier organización. Además, abren nuevas oportunidades para **agilizar los procedimientos** de tramitación de prestaciones y servicios, al tiempo que sirven para acercar el sistema de servicios sociales a la ciudadanía, haciendo que este sistema sea **más visible** y cuente con **mayor accesibilidad**.

Actualmente, los medios tecnológicos nos permiten trabajar par conseguir la **interoperabilidad** entre las aplicaciones de los diferentes centros directivos, lo que dará lugar a una optimización de los recursos existentes en el conjunto del sistema.

#### Línea estratégica **G5. Gestión telemática de procedimientos**

Incrementar el uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (**TIC**) en el área de servicios sociales, tanto en los procedimientos de **gestión** por parte de los profesionales, como en el acceso de los ciudadanos por vía telemática a las **tramitaciones** que les afecten.

##### Objetivos específicos



**G5a. Evaluar** la utilización de los **procedimientos** de servicios sociales que **actualmente** están con trámites electrónicos.

**G5b. Incorporación de nuevas gestiones** en los procedimientos que están actualmente en marcha.

**G5c. Aumentar** los **procedimientos** que pueden realizarse vía **on line** para el acceso a prestaciones del sistema de servicios sociales.

**G5d. Aumentar** el número de **trámites completos** que pueden realizarse via on line para el acceso a las prestaciones del sistema de servicios sociales.

### Línea estratégica **G6. Portal Web de Servicios Sociales**

Impulsar y poner en marcha un **portal de información y comunicación de servicios sociales** en el que se integren sus principales fuentes de información asegurando la disponibilidad, continuidad y calidad informativa, con el fin de favorecer la **visibilidad** y **accesibilidad** del sistema público de servicios sociales y fomentar la **transparencia** de actuaciones y resultados.

#### Objetivos específicos

**G6a.** Realizar el estudio de **requisitos funcionales** del portal, estableciendo la tipología de usuarios que pueden utilizar el mismo y sus perfiles de acceso.

**G6b.** Definir la **estructura y organización** de la información y determinar los tipos de contenidos que se van a publicar en el portal y los **flujos de trabajo** asociados a los mismos.

**G6c.** Realizar la **carga inicial** de contenidos previa a la puesta en producción del portal.

**G6d.** Establecer los mecanismos para la **integración** de los distintos portales y páginas web en el nuevo portal.

**G6e.** Llevar a cabo el **diseño gráfico** del portal.

**G6f.** Poner en marcha la última versión estable del **gestor de portales Liferay**.

## 2.4.- ÁREA ESTRATÉGICA: **FINANCIACIÓN**

La continuidad de determinados programas, que superan los periodos presupuestarios anuales, exige **asegurar una financiación plurianual**, para que las entidades prestadoras de servicios (públicas o privadas) garanticen la calidad y continuidad de los mismos o puedan desarrollar actuaciones a medio y largo plazo que ofrezcan un mínimo de resultados e impactos sociales positivos.



Por otra parte, el actual marco normativo que regula la contratación pública en el ámbito de los servicios sociales debe impulsar la inclusión de **cláusulas sociales** de manera que puedan contribuir a la cohesión social y a potenciar la responsabilidad social corporativa en las organizaciones y en el tejido empresarial.

### Línea estratégica **G7. Financiación**

Desarrollar un **modelo de financiación** que garantice la **calidad** de los servicios y la **estabilidad y sostenibilidad** del sistema de servicios sociales, al tiempo que potencie la **responsabilidad social** corporativa y la cohesión social.

#### Objetivos específicos

**G7a. Determinar y priorizar**, en cada centro directivo, **los servicios y programas** de su ámbito competencial, que, por su importancia en la cobertura de las necesidades de los ciudadanos o por su relevancia en un área territorial concreta, **requieran mantener la continuidad y la calidad** de sus prestaciones, por medio de mecanismos que garanticen una **financiación plurianual** a las Entidades Locales y a la Iniciativa Social (lucrativa y sin ánimo de lucro).

**G7b.** Establecer, con carácter objetivo, los **criterios de financiación** de los programas y servicios prestados por las Entidades Locales y la Iniciativa Social (lucrativa y sin ánimo de lucro), en base a un sistema de **indicadores** adecuados a las particularidades de cada programa o servicio objeto de financiación.

**G7c.** Desarrollar los Objetivos Temáticos y las prioridades de inversión de carácter sociolaboral incluidas en el **Programa Operativo Regional 2014/2020**, a desarrollar por las entidades locales y sociales en el marco de un modelo de financiación plurianual basado en convenios y contratos.

**G7d.** Incorporar **criterios de carácter social** en las fases de definición y adjudicación de los contratos públicos de servicios sociales, que respondan a los objetivos de responsabilidad social de la Administración Pública Regional, tales como el porcentaje de trabajadores con discapacidad o en riesgo de exclusión social que ejecutarán el contrato, el porcentaje de plantilla indefinida que ejecutará la prestación, la calidad en el empleo, el retorno social del beneficio, el contar con una política de igualdad y RSC, entre otros.

## 2.5.- ÁREA ESTRATÉGICA: **PARTICIPACIÓN Y COORDINACIÓN**

La relevancia de la **Iniciativa Social** y la **Administración Local** en la prestación de sociales reclama la **participación efectiva de los mismos**, por lo que se hace necesario perfeccionar los actuales órganos de participación, tales como el **Consejo Regional de Servicios Sociales**, con escasa presencia técnica y limitada capacidad operativa, para avanzar en los procesos de participación que afecten a la planificación, desarrollo, seguimiento y evaluación de las políticas sociales.



Por otra parte, la **coordinación** entre diversos actores públicos y privados, y el trabajo en red, supone apostar por los principios de la gobernanza democrática, planificando de forma conjunta, optimizando recursos, evitando duplicidades y ajustándose más a las necesidades sociales.

### Línea estratégica **G8. Participación y coordinación**

Definir y poner en marcha un sistema de **participación y coordinación** de todos los agentes implicados en la prestación de servicios sociales, Administraciones Públicas e Iniciativa Social, que establezca los procedimientos operativos adecuados para la planificación y seguimiento de las actuaciones sociales.

#### Objetivos específicos

**G8a. Modificación** del marco normativo regulador del **Consejo Regional de Servicios Sociales**, para adecuarlo a los nuevos procesos de participación relacionados con planificación, coordinación y evaluación de las políticas sociales.

**G8b.** Creación y puesta en funcionamiento de la **Mesa Interinstitucional de Participación y Coordinación**, con presencia de las Administraciones Regional y Local y del Tercer Sector de Acción Social, que propondrá los mecanismos de participación, los temas concretos y el calendario a que ha de referirse la coordinación. La participación de las Entidades Locales y el Tercer Sector de Acción Social utilizará como canales representativos prioritarios la Federación de Municipios y la Plataforma del Tercer Sector, respectivamente.

**G8c.** Efectuar, con la participación de la Mesa Interinstitucional, un **diagnóstico** periódico de los déficits en los procedimientos de coordinación entre las Administraciones públicas entre si y de estas con el Tercer Sector de Acción Social, contando con los agentes implicados.

**G8d.** Elaborar **protocolos específicos** de coordinación referentes a recursos relevante de servicios sociales, en cuya prestación intervengan las Administraciones Públicas Regional y Local junto con el Tercer Sector de Acción Social. Con carácter experimental se elegirá un recurso del **ámbito de la exclusión social** que actuará como **piloto**.

**G8e.** Desarrollar **experiencias piloto** de coordinación entre las Administraciones Públicas y las entidades sociales, basadas en las estrategias de los **Pactos Locales recogidos en el Programa Operativo Regional 2014/2020 y en la Estrategia 2020**, impulsados por Agrupaciones Locales de Desarrollo. Dos experiencias se desarrollarán en zonas urbanas y una en zonas rurales de la Región.



## 2.6.- ÁREA ESTRATÉGICA: SEGUIMIENTO E INSPECCIÓN

La colaboración del Tercer Sector de Acción Social sin ánimo de lucro (TSAS) y de las empresas mercantiles con ánimo de lucro en la prestación de los servicios, supone ajustarse a las condiciones establecidas por las instituciones públicas en cuanto a los recursos materiales y humanos utilizados, en la medida en que dependen de estos últimos la calidad y adecuación de los servicios.

Para hacer efectivo el cumplimiento de estos requisitos, es necesario el seguimiento técnico y financiero y el ejercicio de la potestad inspectora de la Administración Regional (AR), junto con el establecimiento de programas de colaboración permanente que permitan, con la participación de la Administración Local, un seguimiento continuo.

### Línea estratégica **G9. Seguimiento e Inspección**

Garantizar el adecuado cumplimiento por parte de todas las administraciones públicas, entidades del tercer sector de acción social y empresas prestadoras de servicios sociales, de las condiciones de eficiencia, eficacia, transparencia y calidad exigidas y determinadas por las Administración regional, por medio de las actuaciones de **seguimiento e inspección** correspondientes

#### Objetivos específicos

**G9a.** Establecer un **protocolo específico** de seguimiento referente a un recurso relevante de servicios sociales prestado por el Tercer Sector de Acción Social o por empresas privadas, que actúe de **piloto** para proyectos posteriores.

**G9b.** Elaborar la **normativa** que regule las diferentes actuaciones de seguimiento y/o Inspección según la tipología del Centro o servicio, respecto a los aspectos tanto materiales, (instalaciones, equipamiento), como funcionales y de personal.

**G9c.** Facilitar, con carácter periódico, por parte de las entidades del Tercer Sector de Acción Social sin ánimo de lucro (TSAS) y de las empresas mercantiles con ánimo de lucro los datos que se establezcan en el **CMBD Social**.

**G9d.** Establecer **protocolos específicos de coordinación**, (temporalización y contenidos), entre las diferentes unidades administrativas que gestionan los **servicios sociales de la Comunidad Autónoma**, para realizar las actuaciones propias de seguimiento y/o inspección

**G9e.** Generar espacios y tiempos de **intercambio de experiencias y definición de buenas prácticas** en materia de coordinación en la prestación de servicios sociales desarrollados por las administraciones locales, las entidades del tercer sector de acción social y las empresas privadas, que sirvan de modelo de éxito a transferir y generalizar.





**G9f.** Promover el desarrollo de **criterios y estándares de calidad básicos** para la definición de la prestación de servicios que permitan su **acreditación** y faciliten el **seguimiento** de su gestión y resultados

**G9g.** Formalizar un **protocolo de colaboración** entre los servicios gestores, el servicio de inspección y las administraciones locales que mejore los sistemas de inspección y control de los recursos gestionados por la iniciativa privada.

**G9h.** Las actuaciones de inspección de la Consejería se desarrollarán de acuerdo a lo establecido en el **Plan Anual de Inspección**, que será elaborado por el órgano directivo competente en la materia y sometido a la consideración del Consejo de Dirección de la Consejería.

## 2.7.- ÁREA ESTRATÉGICA: **ADECUACIÓN DEL MARCO NORMATIVO**

El sistema de servicios sociales, como materia de competencia exclusiva de las Comunidades Autónomas, dispone de un marco normativo propio, que se estructura en dos niveles de intervención: servicios sociales de atención primaria y los servicios especializados.

Diversos acontecimientos hacen que este sistema tenga que plantearse la adecuación de su marco jurídico, ya que ha sido afectado por normas de ámbito nacional:

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- La Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.

Asimismo, se han producido cambios sociales, caracterizados por un incremento y diversificación de las situaciones de exclusión, aumento del desempleo y envejecimiento de la población, que han hecho que aparezcan nuevos riesgos sociales y un aumento de la demanda de servicios.

### Línea estratégica **G10. Elaboración de una Nueva Ley de Servicios Sociales**

Elaborar una **nueva Ley de Servicios Sociales** que de respuesta a las necesidades derivadas de los **cambios sociales e institucionales** que se han producido en los últimos años, al tiempo que recoja las innovaciones tecnológicas y organizativas que permiten las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (**TIC**)

#### Objetivos específicos

**G10a.** El **proceso de elaboración** de la nueva Ley procurará recoger las opiniones de los **agentes implicados** en la prestación de servicios sociales y de la **ciudadanía**, por medio de los mecanismos de participación que se establezcan para este fin.

**G10b.** Los contenidos de la nueva Ley, deberán perseguir, entre otros, los siguientes **objetivos**:



- El diseño de los recursos, programas y modelos organizativos que es preciso poner en marcha para la cobertura de las nuevas situaciones de necesidad social.
- La distribución de las competencias y organización de los recursos con el fin de evitar duplicidades y dotar al sistema de la máxima eficacia y eficiencia.
- Utilizar las posibilidades de las TIC para favorecer el acceso de los ciudadanos a los recursos, agilizar los procedimientos y permitir una planificación rigurosa de las actuaciones.
- Favorecer el **acceso equitativo a los recursos**, independientemente de la situación económica, social o de ubicación territorial de las personas.
- Facilitar la **colaboración** de las Administraciones Públicas, las entidades sociales no lucrativas y de las empresas con ánimo de lucro, en la prestación de los servicios, en los términos que establezca la política regional, y de acuerdo a los criterios de calidad y transparencia.

**G10c.** La nueva Ley, deberá contemplar, entre otros, los siguientes **aspectos, derivados de los cambios que afectan el Sistema de Servicios Sociales:**

- Distribución competencial entre las distintas Administraciones, adaptándola a la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.
- Adaptación a los cambios operados por la Ley de Dependencia.
- Relación de los servicios sociales con otras áreas de la política social, fundamentalmente Salud, Educación y Empleo, con el fin de establecer programas integrales para abordar las nuevas formas de pobreza y exclusión social derivadas del envejecimiento y la dependencia, el desempleo y la precariedad laboral, etc.

#### Línea estratégica **G11. Desarrollo normativo específico en el ámbito de los servicios sociales.**

- Desarrollo, **revisión y elaboración de la normativa** reguladora de los elementos básicos de los **Servicios Sociales de Atención Especializada.**

#### Objetivos específicos

La **normativa específica** a desarrollar deberá referirse, entre otras, a las siguientes cuestiones:

**G11a.** Regulación por decreto del **reglamento de desarrollo** de la Ley 3/2007, de 16 de marzo, de **Renta Básica de Inserción** de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

**G11b.** Revisión de la **normativa regional de Dependencia**, con el fin de llevar a cabo su actualización y mejorar los procedimientos de gestión.

**G11c.** Desarrollo de la **Ley 10/2013**, de 18 de octubre, para el aprovechamiento de excedentes alimentarios y creación de la Red Solidaria para el Aprovechamiento de Alimentos, de acuerdo a las previsiones contempladas en la misma.



**G11d.** Revisar y actualizar el Decreto 69/2005, de 3 de junio, de **condiciones mínimas de centros residenciales** de personas mayores de titularidad pública y privada, y ampliar su ámbito competencial a centros y servicios de personas con discapacidad y de menores.

**G11e.** Revisar y actualizar el Decreto 60/2002, de 22 de febrero, sobre **ingreso y traslado** en centros residenciales de la Administración Regional para **personas mayores**.

**G11f.** Elaborar una nueva normativa en materia de ingreso en **centros de discapacidad** que sustituyese al D. 50/1996 y regulase, tanto para dependientes como no dependientes, el acceso, lista de espera, salida, etc.