



## LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

---

### Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

Comunidad Autónoma de la Región de Murcia  
«BORM» núm. 174, de 30 de julio de 2021  
«BOE» núm. 308, de 24 de diciembre de 2021  
Referencia: BOE-A-2021-21315

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| <i>Preámbulo</i> . . . . .  | 7  |
| TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones Generales . . . . .  | 11 |
| Artículo 1. Objeto de la ley. . . . .   | 11 |
| Artículo 2. Ámbito de aplicación. . . . .   | 11 |
| Artículo 3. Definiciones. . . . .   | 11 |
| Artículo 4. El Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia. . . . .  | 12 |
| Artículo 5. Finalidad y objetivos del Sistema de Servicios Sociales. . . . .  | 12 |
| Artículo 6. Reserva de denominación. . . . .  | 13 |
| Artículo 7. Principios Rectores. . . . .  | 13 |
| Artículo 8. Titulares del derecho. . . . .  | 15 |
| Artículo 9. Derechos de las personas usuarias de los Servicios Sociales. . . . .  | 15 |
| Artículo 10. Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia. . . . . | 16 |
| Artículo 11. Carta de Derechos y Deberes. . . . .   | 17 |
| TÍTULO I. El Catálogo y las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia . . . . .                               | 17 |
| Artículo 12. El Catálogo de prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia. . . . .                                | 17 |
| Artículo 13. Contenido del Catálogo de Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia. . . . .                     | 17 |

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

---

|   |    |
|---|----|
| Artículo 14. Procedimiento de elaboración, aprobación y revisión del Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales de la Región de Murcia. . . . . | 18 |
| Artículo 15. Tipos de prestaciones. . . . .   | 18 |
| Artículo 16. Prestaciones garantizadas. . . . .   | 18 |
| Artículo 17. Derecho subjetivo a las prestaciones garantizadas del sistema. . . . .   | 19 |
| Artículo 18. Prestaciones condicionadas. . . . .  | 19 |
| Artículo 19. Prestaciones de gestión directa. . . . .   | 19 |
| TÍTULO II. Distribución de competencias. . . . .  | 20 |
| Artículo 20. Responsabilidad pública. . . . .   | 20 |
| Artículo 21. Competencias del Consejo de Gobierno. . . . .  | 20 |
| Artículo 22. Competencias de la consejería competente en materia de servicios sociales. . . . .   | 20 |
| Artículo 23. Competencias de las entidades locales. . . . .   | 21 |
| TÍTULO III. Organización territorial y estructura de los servicios sociales de la Región de Murcia . . . . .  | 22 |
| CAPÍTULO I. Organización territorial del Sistema de Servicios Sociales . . . . .  | 22 |
| Artículo 24. Organización territorial. . . . .  | 22 |
| Artículo 25. Áreas de Servicios Sociales. . . . .   | 23 |
| Artículo 26. Zonas Básicas de Servicios Sociales. . . . .   | 23 |
| Artículo 27. Unidades Básicas de Servicios Sociales. . . . .  | 23 |
| Artículo 28. Otras divisiones territoriales. . . . .  | 23 |
| CAPÍTULO II. Estructura de los servicios sociales de la Región de Murcia . . . . .  | 23 |
| Artículo 29. Niveles de atención del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia. . . . .  | 23 |
| Artículo 30. Los Servicios Sociales de Atención Primaria. . . . .   | 24 |
| Artículo 31. Funciones de los Servicios Sociales de Atención Primaria. . . . .  | 24 |
| Artículo 32. Programas de Servicios Sociales de Atención Primaria. . . . .  | 25 |
| Artículo 33. El Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria. . . . .  | 25 |
| Artículo 34. Los Servicios Sociales de Atención Especializada. . . . .  | 26 |
| Artículo 35. Funciones de los Servicios Sociales de Atención Especializada. . . . .   | 26 |
| Artículo 36. Relación entre los niveles de atención. . . . .  | 26 |
| CAPÍTULO III. Urgencia y emergencia social . . . . .  | 27 |
| Artículo 37. Urgencia social. . . . .   | 27 |
| Artículo 38. Emergencia social. . . . .   | 27 |
| CAPÍTULO IV. Disposiciones comunes . . . . .  | 27 |

|   |    |
|---|----|
| Artículo 39. Historia social única. . . . .   | 27 |
| Artículo 40. Programa Individual de Atención Social. . . . .  | 27 |
| Artículo 41. Profesional de referencia. . . . .   | 28 |
| Artículo 42. La Tarjeta de Información Social. . . . .  | 29 |
| Artículo 43. Sistema de Información de Servicios Sociales de la Región de Murcia. . . . .                       | 29 |
| Artículo 44. Identidad e imagen comunes. . . . .  | 29 |
| TÍTULO IV. Coordinación entre Administraciones Públicas y entre sistemas de protección. . . . .                 | 30 |
| Artículo 45. Coordinación entre Administraciones Públicas. . . . .  | 30 |
| Artículo 46. Consejo de Coordinación Territorial de Servicios Sociales. . . . .                                 | 30 |
| Artículo 47. Coordinación entre Sistemas de Protección. . . . .   | 31 |
| Artículo 48. Atención integral de carácter social y sanitario. . . . .  | 31 |
| TÍTULO V. Financiación del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia. . . . .                        | 32 |
| Artículo 49. Garantía de financiación. . . . .  | 32 |
| Artículo 50. Principios de financiación. . . . .  | 32 |
| Artículo 51. Fuentes de financiación. . . . .   | 32 |
| Artículo 52. Financiación compartida. . . . .   | 33 |
| Artículo 53. Participación económica de las personas usuarias en la financiación de servicios sociales. . . . . | 33 |
| Artículo 54. Previsiones específicas en materia de financiación. . . . .  | 34 |
| TÍTULO VI. Planificación en el Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia . . . . .                   | 34 |
| Artículo 55. Disposiciones generales. . . . .   | 34 |
| Artículo 56. Plan Regional de Servicios Sociales. . . . .   | 34 |
| Artículo 57. Mapa de Servicios Sociales de la Región de Murcia. . . . .   | 35 |
| TÍTULO VII. Participación social . . . . .  | 36 |
| Artículo 58. Participación social. . . . .  | 36 |
| Artículo 59. Órganos de participación social. . . . .   | 36 |
| Artículo 60. Consejo Regional de Servicios Sociales. . . . .  | 36 |
| Artículo 61. Consejos Asesores Regionales de carácter sectorial. . . . .  | 37 |
| Artículo 62. Consejos Locales de Servicios Sociales. . . . .  | 37 |
| Artículo 63. Mesa de Diálogo Civil del Tercer Sector de Acción Social de la Región de Murcia. . . . .           | 37 |
| Artículo 64. Procesos de participación. . . . .   | 38 |
| Artículo 65. Participación en el ámbito de los centros. . . . .   | 38 |

|   |    |
|---|----|
| TÍTULO VIII. Iniciativa social e iniciativa privada mercantil en la prestación de los servicios sociales . . . . .  | 38 |
| CAPÍTULO I. Participación de las entidades de iniciativa social y de las entidades de iniciativa privada mercantil en la prestación de los servicios sociales . . . . . | 38 |
| Sección 1.ª Participación y fomento de la iniciativa social . . . . .   | 38 |
| Artículo 66. Participación de la iniciativa social y de la iniciativa privada mercantil en los servicios sociales. . . . .  | 38 |
| Artículo 67. Fomento de la iniciativa social. . . . .   | 39 |
| Artículo 68. Fórmulas de colaboración. . . . .  | 39 |
| Sección 2.ª Régimen de concertación social . . . . .  | 39 |
| Artículo 69. Régimen de concertación. . . . .   | 39 |
| Artículo 70. Objeto de los conciertos. . . . .  | 40 |
| Artículo 71. Requisitos de las entidades. . . . .   | 40 |
| Artículo 72. Formalización de los conciertos. . . . .   | 40 |
| Artículo 73. Efectos del concierto. . . . .   | 40 |
| Artículo 74. Duración, renovación y extinción de los conciertos. . . . .  | 40 |
| Artículo 75. Participación de los usuarios en el coste de los servicios concertados. . . . .  | 41 |
| Artículo 76. Publicidad activa. . . . .   | 41 |
| CAPÍTULO II. Voluntariado social. . . . .   | 41 |
| Artículo 77. Fomento del voluntariado social. . . . .   | 41 |
| TÍTULO IX. La calidad de los servicios sociales . . . . .   | 42 |
| CAPÍTULO I. Calidad . . . . .   | 42 |
| Artículo 78. La calidad de los servicios sociales. . . . .  | 42 |
| Artículo 79. Establecimiento de criterios de calidad. . . . .   | 42 |
| Artículo 80. Modelo de atención y de intervención. . . . .  | 42 |
| Artículo 81. Innovación en servicios sociales. . . . .  | 42 |
| Artículo 82. Plan de Calidad e Innovación. . . . .  | 42 |
| CAPÍTULO II. Profesionales de los servicios sociales . . . . .  | 43 |
| Artículo 83. Principios de actuación de los colectivos profesionales de los servicios sociales. . . . .   | 43 |
| Artículo 84. Formación y cualificación de los colectivos profesionales de los servicios sociales. . . . .   | 43 |
| Artículo 85. Derechos de los colectivos profesionales del Sistema de Servicios Sociales. . . . .  | 44 |
| Artículo 86. Deberes de los colectivos profesionales del Sistema de Servicios Sociales. . . . .   | 44 |
| Artículo 87. Estrategia de Ética en los Servicios Sociales. . . . .   | 44 |

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

---

|   |    |
|---|----|
| Artículo 88. Comité de Ética de los Servicios Sociales de la Región de Murcia. . . . .  | 45 |
| Artículo 89. Código de Ética Profesional. . . . .                                       | 45 |
| CAPÍTULO III. Investigación en los servicios sociales . . . . .                         | 46 |
| Artículo 90. Investigación y desarrollo en servicios sociales. . . . .                  | 46 |
| TÍTULO X. Registro, autorización y acreditación . . . . .                               | 46 |
| CAPÍTULO I . . . . .  | 46 |
| Artículo 91. El Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales. . . . .            | 46 |
| Artículo 92. La autorización administrativa. . . . .                                    | 46 |
| Artículo 93. El régimen de la autorización administrativa. . . . .                      | 47 |
| Artículo 94. Acreditación administrativa. . . . .                                       | 47 |
| Artículo 95. La inscripción registral. . . . .  | 47 |
| CAPÍTULO II. Inspección de Servicios Sociales. . . . .                                  | 48 |
| Artículo 96. La Inspección de Servicios Sociales. . . . .                               | 48 |
| Artículo 97. La actuación inspectora. . . . .   | 48 |
| Artículo 98. Funciones de la Inspección. . . . .  | 48 |
| Artículo 99. Personal de la Inspección. . . . .   | 49 |
| Artículo 100. Planificación de las actuaciones inspectoras. . . . .                     | 50 |
| Artículo 101. El deber de colaboración con la inspección de Servicios Sociales. . . . . | 50 |
| Artículo 102. Actas de inspección. . . . .  | 50 |
| TÍTULO XI. Régimen de infracciones y sanciones . . . . .                                | 51 |
| CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . . .   | 51 |
| Artículo 103. Infracciones en materia de servicios sociales. . . . .                    | 51 |
| Artículo 104. Sujetos responsables. . . . .   | 51 |
| Artículo 105. Concurrencia de sanciones. . . . .  | 51 |
| CAPÍTULO II. Infracciones . . . . .   | 52 |
| Artículo 106. Infracciones leves. . . . .   | 52 |
| Artículo 107. Infracciones graves. . . . .  | 52 |
| Artículo 108. Infracciones muy graves. . . . .  | 53 |
| Artículo 109. Prescripción de las infracciones. . . . .                                 | 54 |
| CAPÍTULO III. Sanciones. . . . .  | 55 |
| Artículo 110. Sanciones principales. . . . .  | 55 |

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

---

|  |           |
|--|-----------|
| Artículo 111. Sanciones accesorias. . . . .  | 55        |
| Artículo 112. Graduación de las sanciones. . . . .   | 55        |
| Artículo 113. Reducción de la sanción. . . . .   | 56        |
| Artículo 114. Prescripción de las sanciones. . . . .   | 56        |
| <b>CAPÍTULO IV. Procedimiento sancionador. . . . .</b>   | <b>56</b> |
| Artículo 115. Procedimiento sancionador. . . . .   | 56        |
| Artículo 116. Órganos competentes. . . . .   | 56        |
| Artículo 117. Medidas provisionales. . . . .   | 57        |
| Artículo 118. Resolución. . . . .  | 57        |
| <i>Disposiciones adicionales</i> . . . . .   | 57        |
| Disposición adicional primera. Ingresos derivados de la imposición de sanciones. . . . .   | 57        |
| Disposición adicional segunda. Reforzamiento de los servicios de inspección. . . . .   | 57        |
| <i>Disposiciones transitorias</i> . . . . .  | 58        |
| Disposición transitoria primera. Procedimientos sancionadores en tramitación. . . . .  | 58        |
| Disposición transitoria segunda. Organización territorial del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia. . . . .              | 58        |
| Disposición transitoria tercera. Composición de los equipos interdisciplinares. . . . .  | 58        |
| Disposición transitoria cuarta. Porcentajes de financiación compartida entre la Administración regional y las entidades locales. . . . . | 58        |
| Disposición transitoria quinta. Provisión de las prestaciones a partir de la entrada en vigor de la ley. . . . .                         | 58        |
| <i>Disposiciones derogatorias</i> . . . . .  | 59        |
| Disposición derogatoria única. . . . .   | 59        |
| <i>Disposiciones finales</i> . . . . .   | 59        |
| Disposición final primera. Actualización de la cuantía de las sanciones económicas. . . . .  | 59        |
| Disposición final segunda. Habilitación normativa y ejecutiva. . . . .   | 59        |
| Disposición final tercera. Desarrollo reglamentario y Planificación. . . . .   | 59        |
| Disposición final cuarta. Entrada en vigor. . . . .  | 59        |

TEXTO CONSOLIDADO  
Última modificación: 31 de diciembre de 2022

EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

Sea notorio a todos los ciudadanos de la Región de Murcia, que la Asamblea Regional ha aprobado la Ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

Por consiguiente, al amparo del artículo 30.Dos, del Estatuto de Autonomía, en nombre del Rey, promulgo y ordeno la publicación de la siguiente Ley:

PREÁMBULO

I

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

Efectivamente, procurar la integración y mejorar la calidad de vida de las personas en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social, así como de las personas mayores y con discapacidad, desarrollar una política integral de apoyo a la familia o proteger a los menores, entre otras, han de ser pilares que fundamenten la existencia de los poderes públicos.

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

En el ejercicio de la misma, se promulgaron dos leyes de Servicios Sociales; la primera de ellas, la Ley 8/1985, de 9 de diciembre, puso las bases de los Servicios Sociales en la Región de Murcia, perfilando un modelo y estableciendo lo que serían los objetivos fundamentales de la actuación administrativa. Posteriormente, la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia adaptó la política social a los nuevos tiempos y abrió la posibilidad de gestión de los servicios a toda la iniciativa social.

Sin embargo, nos encontramos ante una sociedad dinámica que plantea nuevos retos y demanda nuevas respuestas de la Administración. Por eso, se hace necesaria la promulgación de otra ley de Servicios Sociales que atienda a las actuales exigencias y dé respuesta a los recientes desafíos que se plantean.

En efecto, resulta ineludible en el momento actual afrontar el cambio significativo del contexto, tanto social como normativo, que se viene produciendo desde la promulgación de la Ley 3/2003, de 10 de abril, caracterizado, entre otros rasgos, por el crecimiento de las necesidades y demandas de atención, protección e integración social asociadas a situaciones de vulnerabilidad y de cronificación de las situaciones de exclusión social, por los cambios demográficos caracterizados por el crecimiento de la población, por los procesos migratorios, así como por el envejecimiento y el incremento del número de personas con limitaciones en su autonomía, que ha motivado la promulgación a nivel estatal de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia; y por último, la propia práctica en la prestación de los servicios sociales, caracterizada por la participación de las entidades de la iniciativa social, en cuanto agentes que complementan la actuación de los poderes públicos, y una mayor presencia de modelos de gestión basados en la calidad, donde las nuevas tecnologías adquieren un papel relevante.

Ciertamente, no puede obviarse que la estructura de nuestra sociedad, contemplada desde la óptica de los servicios sociales, se encuentra vertebrada hoy en cuatro grandes esferas o sectores: las Administraciones, las entidades del tercer sector de acción social, las empresas y las redes primarias o informales que se articulan en el seno de comunidad en torno al voluntariado.

Además, en el año 2015 la Organización de Naciones Unidas aprobó la «Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible», definida como una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino con el que mejorar la vida de todos, sin dejar a

nadie atrás. La Agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que incluyen, entre otros, el objetivo 1 «Poner fin a la pobreza en todas su formas en el mundo» y el objetivo 10 «Reducción de la desigualdad en y entre los países».

Por su parte, en el marco de la «Estrategia Europa 2020» se establecieron tres prioridades o líneas básicas de actuación (economía inteligente, sostenible e integradora), que se refuerzan mutuamente y pretenden contribuir a que la Unión Europea y sus Estados miembros generen altos niveles de empleo, productividad y cohesión social. A tal fin, la Unión Europea estableció para el año 2020 cinco ambiciosos objetivos en materia de empleo, innovación, educación, integración social y clima/energía, entre los que se encuentra el de «Luchar contra la pobreza y la exclusión social», que plantea reducir al menos en 20 millones el número de personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión social en todo el ámbito de la Unión, siendo necesario el acceso de todos a los recursos, derechos, y servicios necesarios para la participación en la sociedad, previniendo y abordando la exclusión social.

En esta tarea, la Unión Europea ya estableció en 2006 (Comunicación de la Comisión «Aplicación del programa comunitario de Lisboa, Servicios Sociales de interés general en la Unión Europea») el papel clave de los servicios sociales, por desempeñar una importante función en la sociedad y en la economía europea, y reconoció que el sector de los servicios sociales, situado en un entorno cada vez más competitivo, se encuentra en plena expansión e inmerso en un proceso de modernización que puede adoptar distintas formas. Entre ellas se alude a la introducción de métodos de evaluación comparativa y de control de calidad y la participación de los usuarios en la gestión, a la descentralización de la organización con el establecimiento de servicios a nivel local o regional, al desarrollo de marcos de colaboración entre los sectores público y privado y al recurso de otras formas de colaboración complementarias a la pública, como desafío de futuro de los servicios sociales en los Estados Miembros.

Durante la «Cumbre Social en favor del empleo justo y el crecimiento» (Gotemburgo, 17 de noviembre de 2017) fue proclamado y firmado conjuntamente por el Consejo de la Unión Europea, el Parlamento Europeo y la Comisión el denominado «Pilar europeo de los derechos sociales», como declaración institucional, no vinculante, que recoge veinte grandes principios articulados en torno a dos grandes ejes: uno, relativo a las garantías de los trabajadores, defiende la igualdad de oportunidades en el acceso al mercado de trabajo y la preservación de unas condiciones laborales justas; el otro reivindica un nivel de protección social adecuado y sostenible.

El Sistema de Servicios Sociales de España vive pues, en la actualidad, un momento clave en el que está en juego su consolidación como cuarto pilar del Estado del Bienestar; esto es, como un sistema público para la garantía universal de derechos sociales, dentro de las nuevas estrategias del bienestar social y, en particular, para asegurar el derecho subjetivo a la atención social básica y en el acceso a las prestaciones garantizadas del Sistema de Servicios Sociales, y para afianzar los nuevos mecanismos de organización de la gestión de los servicios sociales.

Por todo ello, se hace imprescindible la aprobación de una nueva ley dirigida a superar la visión de los servicios sociales como recursos para colectivos especiales y avanzar en su consideración como servicios para todas las personas, que se utilizarán cuando se den situaciones de necesidad. Al mismo tiempo, con esta nueva norma se trata de identificar adecuadamente la finalidad, objetivos y perímetro sectorial de los servicios sociales, así como los agentes implicados en los mismos, huyendo de la vieja concepción residual de la asistencia social.

Se pretende, en definitiva, vertebrar un Sistema de Servicios Sociales entendido en cuanto generador de condiciones para la igualdad efectiva y real, así como para la adopción de medidas de acción positiva para la participación, autonomía personal y calidad de vida, que ha de constituirse como uno de los instrumentos básicos para garantizar a todas las personas el efectivo ejercicio y acceso a todos los derechos. En última instancia, la finalidad que persigue este sistema es reducir e intentar eliminar las desigualdades en las que, por razones diversas, puedan encontrarse las personas que conforman una sociedad democrática moderna, así como mejorar las condiciones de vida de todas ellas.

II

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

Para garantizar la coordinación entre administraciones públicas, se crea el Consejo de Coordinación Territorial de Servicios Sociales y se fomenta la participación ciudadana a través del uso de la tecnología de la información, uso de internet y las redes sociales; se reconoce como derecho de las personas usuarias recibir unos servicios de calidad, y para ello se crea el Plan de Calidad e innovación, como instrumento básico para asegurar el desarrollo y aplicación a los criterios de calidad y la mejora continua.

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

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

III

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

Este mismo título establece un catálogo de derechos y deberes y prevé una reserva de denominación de las expresiones utilizadas en el texto.

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

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

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

La ley garantiza la coordinación entre el Sistema de Servicios Sociales y los demás sistemas y servicios de protección social. A tal fin, se crea el Servicio de Información de Servicios Sociales de la Región de Murcia, que va a garantizar la gestión integrada de la información generada en el Sistema.

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

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

La esencia de la democracia radica en que la organización de la política, y entre ella la política social, se haga de tal forma que los ciudadanos participen a través de canales auténticos, institucionalizados y representativos como son el Consejo Regional de Servicios Sociales, los Consejos Asesores Regionales de carácter sectorial, los Consejos Locales de Servicios Sociales, que han demostrado con el tiempo su eficacia como canal de participación, incorporándose a los mismos la Mesa de Diálogo Civil del Tercer Sector de Acción Social, con la finalidad de institucionalizar la colaboración, cooperación y el diálogo permanente entre la Comunidad Autónoma y las entidades del Tercer Sector del Acción Social, definidas en el artículo 2 de la Ley estatal 43/2015, de 9 de octubre, del mismo nombre. Pero, además, es preciso que se aprovechen para el ejercicio de este derecho fundamental los recursos que ofrece la tecnología de la información, como reconoce el título VII de la ley.

El derecho de la iniciativa social y de la iniciativa privada mercantil a participar en la gestión de los servicios sociales se regula en el título VIII. Para hacer efectiva esta participación, se establece como modo de organización de la gestión el régimen de concierto social con entidades de iniciativa social y entidades de iniciativa privada mercantil, y de convenios con entidades de iniciativa social.

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

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

El título XI recoge un régimen de infracciones y sanciones que ha de velar por la protección y la garantía de los derechos, no solo de las personas usuarias sino también de las entidades y personas responsables de los servicios, a fin de que se eliminen conductas inadecuadas.

Finalmente, las disposiciones adicionales, transitorias, derogatoria y finales incorporan previsiones y mandatos específicos para garantizar el desarrollo de los elementos del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia que requieren aprobación de normas reglamentarias, y diseñan el calendario de desarrollo básico de la ley, o establecen previsiones específicas de carácter transitorio sobre aspectos tan relevantes como la financiación compartida o la provisión de las prestaciones hasta tanto se complete la total implantación de la misma.

#### IV

La elaboración de este proyecto normativo se ha caracterizado por un amplio proceso de participación y consenso social, basado en todo momento en el principio de transparencia, tanto en la fase de consulta pública como en el trámite de información y audiencia ciudadana, haciendo partícipe a una multiplicidad de actores tanto del ámbito de los servicios sociales como de otros sistemas de protección social.

Esta ley se aprueba de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10.Uno.18 del Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia, que atribuye a esta Comunidad Autónoma la competencia exclusiva, incluyendo la potestad legislativa, la potestad reglamentaria y la función ejecutiva, en materia de asistencia y bienestar social, desarrollo comunitario, política infantil y de la tercera edad, instituciones de protección y tutela de menores, respetando, en todo caso, la legislación civil, penal y penitenciaria, promoción e integración de las personas

con discapacidad, emigrantes y demás grupos sociales necesitados de especial protección, incluida la creación de centros de protección, reinserción y rehabilitación.

## TÍTULO PRELIMINAR

### Disposiciones Generales

#### **Artículo 1.** *Objeto de la ley.*

La presente ley tiene por objeto:

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

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

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

La presente ley se aplicará a los Servicios Sociales que se presten en el territorio de la Región de Murcia por:

- a) La Administración Regional.
- b) Las entidades locales.
- c) Otras entidades públicas.
- d) Las entidades de iniciativa social, las entidades de iniciativa privada mercantil y las personas físicas.

#### **Artículo 3.** *Definiciones.*

A efectos de la presente ley, se entiende por:

1. Autonomía: La capacidad de controlar, afrontar y tomar, por propia iniciativa, decisiones personales acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias así como de desarrollar las actividades básicas de la vida diaria.

2. Necesidades personales básicas: Son las necesidades precisas para la subsistencia que afectan a la calidad de vida de la persona en términos de su autonomía personal, funcional e integración relacional.

3. Necesidades sociales: Son las necesidades referidas a las relaciones familiares, interpersonales y de grupo, así como las relativas a la integración y participación efectiva en la Comunidad.

4. Entidades de iniciativa social: Aquellas entidades, sean constituidas por organizaciones no gubernamentales, asociaciones, fundaciones, organizaciones de voluntariado, formalmente constituidas y dotadas de personalidad jurídica propia, y en general el denominado Tercer Sector de Acción Social, a excepción de las entidades públicas territoriales, que realizan actividades de servicios sociales. Además, se consideran entidades de iniciativa social las sociedades cooperativas calificadas como entidades sin ánimo de lucro conforme a su normativa específica.

5. Entidades de iniciativa privada mercantil: Las personas jurídicas y las demás entidades privadas con ánimo de lucro que, con las acreditaciones correspondientes, puedan desarrollar actividad en el marco del Sector de Servicios Sociales.

6. Inclusión social: El proceso necesario para posibilitar que personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social tengan la oportunidad de participar de manera plena en la vida social y puedan disfrutar de unos parámetros de calidad de vida adecuados y dignos.

7. Intervención social: Actuación organizada cuyo objeto es prevenir, resolver o corregir los desajustes del sistema social en relación a la integración de las personas y grupos sociales a partir de una acción consciente y planificada, contando con la participación tanto de profesionales como de las personas a las que se dirige esta intervención.

**Artículo 4.** *El Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.*

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

2. El Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia constituye una red pública y comprende el conjunto de servicios, prestaciones, recursos y actuaciones ofrecidos por:

a) La Administración Regional.

b) Las entidades locales.

c) Otras entidades públicas.

d) Las entidades de iniciativa social, las entidades de iniciativa privada mercantil y las personas físicas financiadas total o parcialmente con fondos públicos.

3. Los servicios, prestaciones, recursos y actuaciones en los que sean responsables o desarrollen entidades de iniciativa social, de iniciativa privada mercantil o personas físicas, aunque no formen parte del Sistema de Servicios Sociales, estarán sujetos a lo previsto en la presente ley y su normativa de desarrollo que les resulte de aplicación, así como a la inspección, control y registro de la Administración de la Comunidad Autónoma.

4. La participación de los servicios sociales de gestión de entidades de iniciativa social y gestión de entidades de iniciativa privada mercantil en el Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia será subsidiaria y complementaria respecto de los servicios sociales de titularidad pública, y se realizará de acuerdo con la planificación regional y local correspondiente.

5. La dirección y coordinación de todas las actuaciones, servicios, recursos y prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia corresponderá a la consejería competente en materia de servicios sociales, para posibilitar la igualdad efectiva en el acceso al sistema.

6. Las actuaciones del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia serán desarrolladas en cooperación y coordinación con otros sistemas y políticas públicas de protección social, por cuanto el bienestar social, la inclusión social, la cohesión social, la promoción de la convivencia y el fomento de la participación social constituyen finalidades compartidas con otros sistemas.

7. El Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia 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.

**Artículo 5.** *Finalidad y objetivos del Sistema de Servicios Sociales.*

El Sistema de Servicios Sociales tiene como finalidad promover el bienestar social del conjunto de la población, mediante la consecución de los siguientes objetivos fundamentales:

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

2. Analizar la realidad social y prevenir y detectar las situaciones de necesidad social de la población así como planificar y desarrollar estrategias de actuación, con especial atención a situaciones de vulnerabilidad, desprotección, desamparo, dependencia, exclusión y urgencia y emergencia social.

3. Promover y garantizar la distribución equitativa de los recursos sociales disponibles.

4. Fomentar la participación comunitaria, el apoyo mutuo, la acción voluntaria y las demás formas de intervención solidaria en los asuntos comunitarios como mecanismo para conseguir la cohesión social.

5. Promover una atención integral propia de la intervención social que aborde los planos individual, familiar, grupal y comunitario, como elementos esenciales para la comprensión de la persona dentro de sus contextos de desarrollo y siempre desde una perspectiva interdisciplinar.

6. Favorecer la convivencia de las personas y de los grupos sociales, considerando y atendiendo a su diversidad, y promover la tolerancia, el respeto y la responsabilidad en las relaciones personales y familiares.

7. Prestar unos servicios sociales de calidad.

8. Fomentar la coordinación entre los diferentes sistemas de protección social.

9. Garantizar o fomentar la accesibilidad real a toda la población, a través de diferentes actuaciones como pictogramas, carteles en lengua de signos o eliminación de barreras arquitectónicas para el acceso a recursos.

#### **Artículo 6.** *Reserva de denominación.*

1. Quedan reservadas a las Administraciones públicas de la Región de Murcia, en el ámbito de sus respectivas competencias para su exclusiva utilización, las expresiones: «Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia», «Servicios Sociales de Atención Primaria de la Región de Murcia», «Servicios Sociales de Atención Especializada de la Región de Murcia», «Centro de Servicios Sociales de la Región de Murcia», «Red de Servicios Sociales de Atención Especializada de la Región de Murcia», «Sistema de Información de Servicios Sociales de la Región de Murcia», «Catálogo del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia», «Programa Individual de Atención Social de la Región de Murcia », en cualquiera de sus formas o combinaciones o cualquier otra que pudiera inducir a confusión con la estructura territorial, orgánica y funcional del citado Sistema de Servicios Sociales o con las prestaciones del mismo.

2. En función de su vinculación jurídica con el Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, las entidades de iniciativa privada que formen parte del mismo identificarán la pertenencia del servicio o centro de que se trate, seguido de la expresión «colaborador del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia».

A tal objeto, se arbitrará el procedimiento y logotipos autorizados para consolidar su imagen y propiciar el conocimiento de su existencia.

#### **Artículo 7.** *Principios Rectores.*

El Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, como estructura destinada a la consecución de los diferentes objetivos de las políticas públicas en materia de servicios sociales, estará orientado hacia la igualdad, equidad y la promoción de la justicia social, el desarrollo humano, el enfoque comunitario, la perspectiva de género y de la infancia, la no discriminación y la igualdad en la diversidad, y se regirá por los principios rectores que se enuncian a continuación:

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

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

c) Responsabilidad pública: Los poderes públicos garantizarán la disponibilidad de los servicios sociales y el derecho de las personas a acceder a los mismos mediante la provisión de los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios y bajo los principios de eficacia, eficiencia y desarrollo sostenible. Asimismo se garantizará la correcta prestación de los servicios sociales que realice la iniciativa social y la iniciativa privada mercantil a través de las funciones de vigilancia, control, inspección, coordinación y cooperación con esta.

d) Respeto a los derechos legalmente reconocidos de las personas: Toda actuación en materia de servicios sociales habrá de respetar la dignidad e intimidad, y los derechos de las personas, en especial, a participar en el proceso de toma de decisiones que les afecte mediante los cauces legalmente establecidos.

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

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

g) Atención personalizada e integral y continuidad de la atención: Se garantizará una atención personalizada, es decir, ajustada a las necesidades particulares de la persona y su familia, basada en la valoración integral de su situación, debiendo garantizarse la continuidad de la atención, aun cuando implique a distintas Administraciones Públicas o sistemas.

h) Empoderamiento e inserción: El Sistema de Servicios Sociales tendrá como prioridad fortalecer las capacidades de las personas en la respuesta a sus necesidades, buscando la inserción y el bienestar de las personas usuarias en su entorno personal, familiar y social habitual y facilitando la atención a través de instituciones de carácter general, excepto cuando se requiera una atención personalizada.

i) Proximidad y descentralización: La prestación de los servicios sociales se realizará desde el ámbito más cercano a las personas, favoreciendo la permanencia en su entorno habitual de convivencia y la integración activa en la vida de su comunidad, siempre que sea posible.

j) Participación: Se promoverá y facilitará el derecho a la participación ciudadana, de forma individual o colectiva, en la definición, planificación, desarrollo, seguimiento, provisión y evaluación de los servicios sociales.

k) Solidaridad, promoción de la iniciativa social y del voluntariado: Los poderes públicos promoverán y articularán la participación de la iniciativa social en el ámbito de los servicios sociales y fomentarán la colaboración solidaria de las personas y los grupos a través de las fórmulas que se consideren más oportunas, así como la participación de voluntariado organizado y la ayuda mutua.

l) Planificación y Coordinación: La Administración de la Comunidad Autónoma deberá planificar los recursos del Sistema de Servicios Sociales con la colaboración de las entidades locales y coordinar las actuaciones de las Administraciones públicas entre sí en el ámbito de la Región, y de estas con los recursos tanto de la iniciativa social como de la iniciativa privada mercantil dependientes de ambas planificaciones, garantizándose igualmente la coordinación entre el Sistema de Servicios Sociales y los otros sistemas y políticas públicas de protección social.

m) Calidad: Se prestarán unos servicios sociales de calidad determinando para ello requisitos y estándares mínimos, incluyendo instrumentos de evaluación permanente que la promuevan.

n) Investigación, innovación y generación de conocimiento: Se promoverán los procesos de análisis de la realidad social, la detección de necesidades y la generación del conocimiento, así como la implantación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, que aporten valor, integrando la innovación e investigación y la ética en este ámbito de actuación de los poderes públicos.

ñ) Transparencia y publicidad: La consejería competente dará a conocer de forma proactiva la información relativa a sus ámbitos de actuación y sus obligaciones, así como los resultados de su gestión, con carácter permanente y actualizado, de la forma más comprensible para las personas y mediante el Portal de Transparencia de la Comunidad Autónoma, facilitando así un amplio acceso a la información relevante de servicios sociales.

o) Accesibilidad: Las Administraciones competentes en materia de servicios sociales, de acuerdo con la normativa de accesibilidad universal, promoverán las condiciones para la accesibilidad a los recursos y la utilización de bienes, productos y servicios del Sistema de Servicios Sociales, en aras de conseguir la igualdad de oportunidades de las personas con dificultades de accesibilidad, a través de todos los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos posibles, de manera que los mismos puedan ser utilizados de forma autónoma por cualquier persona.

**Artículo 8.** *Titulares del derecho.*

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

- a) Las personas con nacionalidad española que residan en la Región de Murcia.
- b) Las personas nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea que residan en la Región de Murcia.
- c) Las personas extranjeras o apátridas con vecindad administrativa en la Región de Murcia, en el marco de la Constitución y de la legislación que resulte de aplicación.
- d) Los nacidos en la Región de Murcia, residentes en el exterior, en países que no tengan convenio de reciprocidad con España.
- e) Las personas menores de edad extranjeras que se encuentren en la Región de Murcia.
- f) Las personas con derecho de asilo a quienes se reconozca la condición de refugiado, o la protección subsidiaria en los términos que establecen los tratados internacionales y la legislación en materia de extranjería.
- g) Las personas que, sin hallarse en los supuestos anteriores, se encuentren en situaciones de urgencia social que, en todo caso, tendrán garantizado el derecho a los servicios de información, valoración, diagnóstico, orientación y cobertura de las necesidades personales básicas.

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

**Artículo 9.** *Derechos de las personas usuarias de los Servicios Sociales.*

1. Las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, ya sean estos de titularidad pública o privada, tendrán garantizado, además de los derechos constitucional y legalmente reconocidos, el ejercicio de los siguientes derechos:

- a) Acceder a los servicios sociales en condiciones de igualdad, universalidad y dignidad.
- b) Recibir una atención personalizada e integral, adecuada a sus necesidades en el ámbito de los servicios sociales.
- c) Recibir unos servicios de calidad que fortalezcan las capacidades de las personas que acceden a los servicios sociales y de los grupos en que se integran, así como del entorno social. Y a obtener las prestaciones y servicios de calidad que les sean prescritos por los profesionales en los términos previstos en esta ley y en su normativa de desarrollo.
- d) A la intimidad y confidencialidad de todos los datos e informaciones de la intervención social que consten en su expediente, incluyendo la debida reserva por parte de las personas profesionales en el proceso de atención con respecto a la información de la que haya tenido conocimiento, de conformidad con la legislación vigente, así como a ser atendidos en espacios adecuados que garanticen dicha intimidad.
- e) Disponer de información suficiente, veraz y comprensible, sobre las prestaciones de servicios sociales y sobre los requisitos necesarios, y si así lo requiere, a recibir la información por escrito de forma entendible y ser atendidas bajo el principio de libertad de elección y de accesibilidad de la comunicación, para garantizar la correcta recepción y comprensión de la información y que su opinión pueda ser expresada y entendida de forma adecuada: con apoyos a la comunicación oral, con el uso de la lengua de signos y con cualquier otro sistema de mediación a la comunicación disponible.
- f) Acceder a su expediente individual e historia social en cualquier momento, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.
- g) Participar en la toma de decisiones que le afecten, individual o colectivamente, así como en la planificación, seguimiento y evaluación del Sistema de Servicios Sociales, mediante los cauces legalmente establecidos.
- h) Dar instrucciones previas para situaciones futuras de incapacidad y a ejercer su derecho a la autotutela en los términos previstos en la normativa que resulte de aplicación.

i) Tener asignado profesional de referencia en el ámbito de los Servicios Sociales de Atención Primaria y a cambiar el mismo por motivos personales justificados, de acuerdo con las posibilidades del sistema.

j) Obtener una evaluación o diagnóstico de su situación y necesidades y a disponer de dicha evaluación por escrito, en un lenguaje claro y comprensible.

k) Disponer de un Programa Individual de Atención Social y a una atención individualizada que respete su identidad y dignidad.

l) Escoger libremente el tipo y modalidad de servicio más adecuado a su caso en función de su disponibilidad, atendiendo a la orientación y a la prescripción técnica de la persona profesional de referencia asignada y conociendo con antelación su posible participación económica.

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

n) Recibir una atención urgente o prioritaria en los supuestos determinados por la Administración Pública competente.

ñ) Recibir atención de su profesional de referencia en el propio domicilio, cuando la persona tenga graves dificultades para el desplazamiento.

o) Presentar sugerencias, a formular quejas y reclamaciones sobre la atención y las prestaciones recibidas, y a obtener contestación a las mismas.

p) Solicitar una segunda opinión profesional.

q) Intervenir en los órganos de participación existentes en los términos establecidos por esta ley y su desarrollo reglamentario.

r) A los derechos que estén establecidos en los reglamentos específicos de cada centro o servicio.

2. En el caso de las personas menores de edad, el ejercicio de sus derechos se garantizará a través de sus representantes legales y en el caso de las personas incapacitadas este ejercicio se realizará con el apoyo de sus representantes legales, en los términos previstos en la normativa vigente.

**Artículo 10.** *Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.*

1. Las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, ya sean estos de titularidad pública o privada, deberán cumplir los siguientes deberes:

a) Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en relación con las prestaciones económicas y prestaciones de servicios.

b) Seguir el Programa Individual de Atención Social y las orientaciones establecidas en el mismo por el colectivo de profesionales competentes.

c) Comparecer cuando sean requeridos y facilitar la información necesaria y veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, así como comunicar las variaciones en las mismas y que pudieran afectar a las prestaciones de servicios sociales solicitadas y/o concedidas, salvo en caso de que tales datos ya obren en poder de las administraciones públicas.

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

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

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

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

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

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

- j) Reintegrar las prestaciones económicas percibidas indebidamente.
- k) Los deberes establecidos en los reglamentos específicos de cada centro o servicio.

2. En el caso de las personas menores de edad, el ejercicio de sus deberes se garantizará a través de sus representantes legales, y en el caso de las personas incapacitadas, este ejercicio se realizará con el apoyo de sus representantes legales, en los términos previstos en la normativa vigente.

**Artículo 11.** *Carta de Derechos y Deberes.*

1. La consejería competente en materia de servicios sociales aprobará la Carta de Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales, garantizando la máxima difusión de su contenido en todo el ámbito del Sistema de Servicios Sociales.

2. La Carta de Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales se redactará de forma sencilla y clara, utilizando un lenguaje comprensible y, si fuera necesario, se redactará con sistemas alternativos o aumentativos de comunicación.

TÍTULO I

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

**Artículo 12.** *El Catálogo de prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.*

1. El Catálogo de Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia es un instrumento de desarrollo uniforme y homogéneo del Sistema de Servicios Sociales mediante el que se determinan, ordenan y califican las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales, diferenciando entre:

- a) Prestaciones garantizadas, que serán exigibles como derecho subjetivo.
- b) Prestaciones condicionadas, que dependerán de la disponibilidad de recursos y del orden de prelación y concurrencia que al efecto se establezca, pudiendo, en su caso, determinarse la obligatoriedad de su existencia y su disponibilidad.

2. En los términos que determine el Catálogo de Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales, una misma prestación podrá ser calificada como garantizada o condicionada en razón al grupo de población o de necesidad a la que atienda.

3. El Catálogo de Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales deberá garantizar la adecuación y coherencia de su contenido con la planificación autonómica y el Mapa de Servicios Sociales de la Región de Murcia, así como, en su caso, con la planificación local.

**Artículo 13.** *Contenido del Catálogo de Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.*

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

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

**Artículo 14.** *Procedimiento de elaboración, aprobación y revisión del Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales de la Región de Murcia.*

1. El Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales de la Región de Murcia será aprobado por el Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, mediante Decreto, previo informe del Consejo Regional de Servicios Sociales, garantizando la participación ciudadana, profesional y de las Administraciones Públicas implicadas, así como de la iniciativa social y de la iniciativa privada mercantil, Colegios Profesionales, Universidades, organizaciones sindicales y empresariales.

2. El Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales de la Región de Murcia debe ajustarse a las necesidades de la población y el entorno, y en cuanto a las prestaciones económicas y prestaciones de servicios se refiere, podrá incorporar nuevas, modificar las existentes o retirar motivadamente aquellas que así se considere tras la aparición de evidencias en la evaluación de resultados.

3. En todo caso, la evaluación del Plan Regional de Servicios Sociales incluirá la evaluación de la aplicación y desarrollo del Catálogo de Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

**Artículo 15.** *Tipos de prestaciones.*

1. Las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales pueden ser de servicio y económicas.

2. Son prestaciones de servicio las actuaciones profesionales orientadas a atender las necesidades sociales, psicológicas y educativas y favorecer la inclusión social de la población, incluyendo la asistencia tecnológica, las ayudas instrumentales y las adaptaciones del medio físico.

3. Son prestaciones económicas las aportaciones dinerarias de carácter periódico o pago único destinadas a personas en situación de necesidad personal y/o social.

4. Las prestaciones se pueden combinar entre sí para conseguir los objetivos que se establezcan en función de la necesidad de cada grupo o individuo.

5. El disfrute de las prestaciones podrá condicionarse, en su caso, a la colaboración activa de la persona usuaria en la intervención o en el proceso de integración social, o su participación en la financiación.

**Artículo 16.** *Prestaciones garantizadas.*

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

a) Las de información, acogida, diagnóstico social, orientación social y asesoramiento.

b) Las de valoración, planificación individual de caso, seguimiento y acompañamiento social individualizado para casos que requieran especial intensidad en la atención.

c) La renta básica de inserción.

d) Las ayudas destinadas a la atención de necesidades personales básicas en situaciones de urgencia y emergencia social y las prestaciones económicas destinadas a aquellas mujeres víctimas de violencia de género que carezcan de recursos económicos.

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

f) La mediación familiar.

g) La atención temprana dirigida a niños de 0 a 6 años con discapacidad o con riesgo de padecerla, que comprenderá como mínimo la prevención, la detección precoz, el diagnóstico y la atención de casos.

h) Los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia comprendidos en su catálogo, incluida la prevención, de acuerdo con la legislación vigente. El servicio de teleasistencia para personas dependientes tendrá carácter gratuito.

i) La teleasistencia para las personas de más de ochenta años que la demanden.

j) Las de protección jurídica y apoyo a las personas mayores con discapacidad y en situación de desamparo, en los términos que determine la legislación civil del Estado.

2. Todas las prestaciones económicas y prestaciones de servicios enumerados en el apartado anterior tendrán carácter gratuito, salvo lo referido en las letras f) y h) que se rigen por su propia normativa.

3. La renta básica de inserción y las ayudas previstas en las letras d) y g), cuando sean de naturaleza económica, no podrán ser objeto de cesión, embargo o retención, salvo los supuestos y con los límites establecidos en la legislación civil aplicable.

**Artículo 17.** *Derecho subjetivo a las prestaciones garantizadas del sistema.*

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

2. La Administración Regional garantizará la satisfacción de los derechos subjetivos reconocidos en la presente ley mediante el ejercicio de sus competencias y la cooperación y coordinación con las entidades locales.

**Artículo 18.** *Prestaciones condicionadas.*

Las prestaciones condicionadas, que no tienen la naturaleza de derecho subjetivo, serán todas aquellas prestaciones sociales que no estén calificadas como garantizadas.

**Artículo 19.** *Prestaciones de gestión directa.*

Sin perjuicio de la salvaguarda del principio de responsabilidad pública respecto de todas las prestaciones que reconoce la presente ley, quedan reservadas a la gestión directa por parte de las Administraciones Públicas, según su ámbito de competencias, las prestaciones siguientes:

1. Servicios de información, valoración, orientación y asesoramiento, en todo caso en el nivel primario, y con carácter preferente en el nivel especializado.

2. Elaboración del Programa Individual de Atención Social, que incluya los aspectos socioasistenciales, psicosociales y socioeducativos, la intervención en atención primaria, su seguimiento y evaluación.

3. Ejercicio de las funciones del profesional de referencia y el equipo profesional de Servicios Sociales de Atención Primaria.

4. Gestión de las prestaciones económicas y de servicio, garantizadas y previstas en el Catálogo de Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales.

5. Supervisión de medidas de internamiento no voluntario.

6. En cuanto a los Servicios de familia, protección y adopción de menores y ejecución de medidas judiciales:

a) La supervisión de programas de intervención con familias.

b) La valoración de riesgo y desamparo de menores.

c) La supervisión y coordinación de centros y programas de acogimiento familiar y residencial.

d) La declaración de idoneidad de adoptantes.

e) La supervisión y coordinación de centros y programas para la ejecución de medidas judiciales, la supervisión de la ejecución de las medidas judiciales y la representación de la entidad pública ante los órganos judiciales.

7. Todas aquellas medidas y actuaciones de los servicios sociales que supongan ejercicio de autoridad.

TÍTULO II

**Distribución de competencias**

**Artículo 20.** *Responsabilidad pública.*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia tiene atribuidas las competencias en materia de servicios sociales en su ámbito territorial. En el ejercicio de dichas competencias le corresponde la gestión y ordenación de los servicios sociales, en los términos establecidos en esta ley y su normativa de desarrollo.

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

**Artículo 21.** *Competencias del Consejo de Gobierno.*

Corresponde al Consejo de Gobierno en materia de servicios sociales:

- a) Establecer las prioridades y líneas generales de la política en esta materia.
- b) Adoptar las iniciativas legislativas que correspondan.
- c) Efectuar el desarrollo reglamentario de la legislación autonómica de su competencia.
- d) Garantizar la suficiencia financiera y técnica del Sistema de Servicios Sociales bajo los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.
- e) Aprobar el Plan Regional de Servicios Sociales de la Región de Murcia.
- f) Establecer las directrices, los criterios y las fórmulas de coordinación general del sistema y de coordinación transversal entre los departamentos de la Comunidad Autónoma para mejorar la gestión y eficacia.
- g) Cualquier otra que le sea atribuida por la presente ley o por el resto del ordenamiento jurídico.

**Artículo 22.** *Competencias de la consejería competente en materia de servicios sociales.*

1. Corresponde a la consejería competente en materia de servicios sociales, directamente o a través del organismo autónomo que tenga adscrito:

- a) Desarrollar y ejecutar las directrices del Consejo de Gobierno en materia de servicios sociales.
- b) Elaborar anteproyectos y proyectos de disposiciones de carácter general en materia de servicios sociales.
- c) Elaborar el Plan Regional, el Mapa y el Catálogo de Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.
- d) Impulsar, planificar, coordinar y evaluar las políticas en materia de servicios sociales en la Comunidad Autónoma.
- e) Promover las medidas necesarias para garantizar los derechos de las personas en relación al Sistema de Servicios Sociales.
- f) Gestionar los centros de servicios sociales de titularidad de la Administración Regional y los conciertos con entidades de iniciativa social y entidades de iniciativa privada mercantil, así como los convenios, subvenciones y ayudas de su competencia.
- g) Autorizar, acreditar y registrar los centros y entidades de servicios sociales.
- h) Ejercer la potestad inspectora y sancionadora en materia de servicios sociales, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos, pudiendo recabar la colaboración de las entidades locales, especialmente de las de más de 100.000 habitantes.
- i) Establecer y evaluar los niveles y estándares de calidad exigibles a las entidades y centros de servicios sociales y desarrollar programas formativos para los colectivos profesionales que trabajan en el ámbito del Sistema de Servicios Sociales.
- j) Fomentar la investigación e innovación en este ámbito de la actividad pública.
- k) Coordinar y supervisar los servicios sociales prestados por las entidades públicas y privadas de la Región, así como establecer los cauces de colaboración con las mismas.
- l) Impulsar, promover y coordinar la atención primaria de servicios sociales.

m) Establecer y actualizar los instrumentos necesarios para el desarrollo del Sistema de Información de Servicios Sociales.

n) Fomentar la participación ciudadana en materia de servicios sociales y promover la corresponsabilidad y la participación social solidaria, especialmente a través de las organizaciones de voluntariado social en el ámbito regional.

ñ) Fijar los precios públicos, en su caso.

o) La gestión de los Servicios Sociales de Atención Primaria que no sean creados por las propias entidades locales, en aquellos municipios con población inferior a 20.000 habitantes.

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

a) Los servicios de valoración y diagnóstico relativos al reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad y de dependencia, así como del reconocimiento de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

b) Las funciones que corresponden a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia como entidad pública competente para la protección de menores y de menores infractores.

c) El diseño y gestión de las actuaciones tendentes al desarrollo de una política integral de atención y ayuda a la familia.

d) La gestión de las actuaciones dirigidas a atender necesidades de personas mayores, personas con discapacidad, inmigrantes, minorías étnicas y otras personas en situación de riesgo o exclusión social.

e) El protectorado de las fundaciones asistenciales que desarrollen principalmente sus actividades en el ámbito de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

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

3. Las competencias relacionadas en este artículo podrán ser objeto de delegación a las entidades locales en los términos previstos en la legislación de régimen local, previa aceptación del municipio interesado, cumpliendo con la legislación de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

4. Aquel o aquellos organismos públicos que, en virtud de descentralización funcional, existan o se creen en la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio de funciones en materia de servicios sociales, tendrán las competencias que sus respectivas normas de creación les atribuyan.

#### **Artículo 23.** *Competencias de las entidades locales.*

1. Corresponde a las entidades locales, en su ámbito territorial:

a) Crear, mantener y gestionar los Servicios Sociales de Atención Primaria, garantizando el equipamiento y personal suficiente y adecuado que se determine reglamentariamente.

b) Crear, mantener y gestionar los Servicios Sociales de Atención Especializada que consideren necesarios dentro de su ámbito territorial, de acuerdo con lo establecido en la planificación general del Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

c) Aprobar los planes y programas correspondientes a su ámbito territorial, de acuerdo con lo establecido en la planificación general del Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

d) Promocionar y realizar investigaciones y estudios sobre los servicios sociales en el ámbito municipal.

e) Gestionar las ayudas económicas municipales, en las condiciones que se establezcan, y colaborar con la Administración regional en la tramitación administrativa e informe de las ayudas periódicas y no periódicas regionales.

f) Coordinar la política municipal de servicios sociales con la desarrollada por otros sectores vinculados a esta área, así como colaborar con otros sistemas y políticas públicas de protección social.

g) Coordinar las actuaciones de las entidades de iniciativa social que desarrollen sus servicios en el municipio.

h) Estudiar, detectar y prevenir las necesidades sociales que se produzcan dentro de su ámbito territorial, especialmente la detección precoz de las situaciones de riesgo en el ámbito de la infancia, y la prevención de situaciones de dependencia y riesgo o exclusión social.

i) Atender inmediatamente a las personas en riesgo de exclusión social.

j) Colaborar, en el ámbito de sus respectivas competencias, con la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en el desarrollo de los servicios sociales cuando se requiera una actuación conjunta y, en especial, en materia de protección de menores y de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia y de renta básica.

k) Gestionar los servicios y prestaciones que le correspondan de acuerdo con esta ley y de conformidad con lo previsto en el Catálogo de Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales.

l) Participar en la tramitación administrativa de ayudas cuya gestión sea competencia autonómica, cuando así lo establezca su normativa reguladora, especialmente mediante la emisión de los correspondientes informes.

m) Recoger información relevante, que podrá ponerse a disposición de las administraciones públicas para su utilización en la planificación y evaluación del Sistema de Servicios Sociales en función de su ámbito competencial.

n) Participar en la elaboración del Plan Regional de Servicios Sociales, del Catálogo de Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales y del Mapa de Servicios Sociales.

ñ) Colaborar con la Administración Regional en el ejercicio de las facultades de autorización administrativa, acreditación, inspección y sancionador y en la gestión del Sistema de Información de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

o) Crear y regular los consejos locales de servicios sociales, de acuerdo con lo establecido en esta ley.

p) El resto de competencias atribuidas por esta ley y por el resto del ordenamiento jurídico o que le sean delegadas de acuerdo con la legislación básica en materia de régimen local.

2. Las competencias enumeradas se ejercerán por los municipios por sí mismos o agrupados para la gestión compartida de los servicios, a través de las fórmulas de colaboración interadministrativa previstas en la legislación sobre régimen local. La asociación de municipios deberá ajustarse a la distribución de zonas básicas de servicios sociales aprobada en el Mapa Regional.

### TÍTULO III

#### **Organización territorial y estructura de los servicios sociales de la Región de Murcia**

#### CAPÍTULO I

#### **Organización territorial del Sistema de Servicios Sociales**

##### **Artículo 24.** *Organización territorial.*

1. Los principios orientadores de la organización territorial del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia son: descentralización, proximidad, eficacia y eficiencia en la satisfacción de las necesidades sociales y coordinación.

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

- a) Áreas de Servicios Sociales.
- b) Zonas Básicas de Servicios Sociales.
- c) Unidades Básicas de Servicios Sociales.
- d) Otras divisiones territoriales.

3. Esta organización territorial constituye el referente geográfico para la prestación de los Servicios Sociales de Atención Primaria y Especializados.

4. La organización territorial se recogerá en el Mapa de Servicios sociales de la Región de Murcia que apruebe el Consejo de Gobierno, y se establecerá de forma que propicie la coordinación con el resto de sistemas de protección social y, de manera especial, con el sistema sanitario, con el fin de facilitar la atención a la población.

**Artículo 25. Áreas de Servicios Sociales.**

1. El Área de Servicios Sociales constituye la demarcación territorial y organizativa general del Sistema de Servicios Sociales para la planificación, desarrollo y evaluación de las prestaciones de los dos niveles de atención del sistema.

2. Las áreas de servicios sociales se delimitarán atendiendo a criterios demográficos, de accesibilidad, proximidad, dispersión geográfica y necesidades sociales.

3. Cada área de servicios sociales se dividirá a su vez en varias zonas básicas.

4. En las áreas se garantizará el desarrollo de todas las funciones de los servicios sociales de atención primaria. Para tal fin, dispondrán de un equipo de profesionales del área de servicios sociales cuyos perfiles darán respuesta a las situaciones de necesidad social de la correspondiente área.

**Artículo 26. Zonas Básicas de Servicios Sociales.**

1. La Zona Básica de Servicios Sociales es la división territorial constituida por un municipio, por una o más partes del mismo o por una agrupación de municipios que presenten características de proximidad, con una población de al menos 10.000 habitantes.

2. Con carácter excepcional, se podrán constituir zonas básicas de servicios sociales con población inferior a 10.000 habitantes, cuando las necesidades específicas así lo requieran, o cuando haya un número de profesionales mínimo adscrito a la zona, que se establecerá reglamentariamente.

3. Los municipios de gran población, sujetos al régimen especial previsto en el título X de la Ley 7/1985 de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, podrán configurar sus zonas básicas atendiendo a sus peculiaridades organizativas, demográficas, de demanda y dispersión.

4. En cada Zona Básica de Servicios Sociales existirá un Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria, desde donde se prestarán los servicios sociales de atención primaria y, si procede, los especializados que se circunscriban a esta demarcación territorial.

5. Las zonas básicas de servicios sociales podrán dividirse en unidades básicas de servicios sociales.

**Artículo 27. Unidades Básicas de Servicios Sociales.**

1. La Unidad Básica de Servicios Sociales se configura como la demarcación territorial que garantiza la prestación de los Servicios Sociales de Atención Primaria a una población que no tenga la consideración de zona básica.

2. La Unidad Básica de Servicios Sociales contará, al menos, con una Unidad de Trabajo Social que desempeñará, como mínimo, las funciones de atención básica de información, orientación, estudio y valoración de la situación social.

**Artículo 28. Otras divisiones territoriales.**

De forma excepcional, podrán establecerse otras divisiones territoriales cuya creación se justifique por razón de necesidades específicas, con el objeto de prestar, al menos, la atención básica de información, orientación, estudio y valoración de la situación social.

CAPÍTULO II

**Estructura de los servicios sociales de la Región de Murcia**

**Artículo 29. Niveles de atención del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.**

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

- a) Servicios Sociales de Atención Primaria.
- b) Servicios Sociales de Atención Especializada.

2. En el nivel primario de servicios sociales se integran los centros de servicios sociales, que dispondrán de los equipos profesionales necesarios para ofrecer los programas a que se refiere el artículo 32.

3. En el nivel especializado de servicios sociales se ubican los Servicios Sociales de Atención Especializada, que comprenden todos aquellos centros y servicios sociales que, sobre la base de criterios de mayor complejidad, requieren una especialización que no esté encomendada a los Servicios Sociales de Atención Primaria.

4. En el Catálogo de Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales a que refiere el artículo 12 se establecerán las prestaciones económicas y prestaciones de servicios que conforman los dos niveles de atención del Sistema de Servicios Sociales.

**Artículo 30.** *Los Servicios Sociales de Atención Primaria.*

1. Los Servicios Sociales de Atención Primaria constituyen la estructura básica del nivel primario de servicios sociales.

2. Los Servicios Sociales de Atención Primaria serán de titularidad pública y de gestión directa, debiendo proporcionar una atención de carácter universal y global a las necesidades sociales garantizadas bajo los principios de igualdad en todo el territorio y de proximidad a las personas usuarias y a su entorno familiar y social.

3. Los Servicios Sociales de Atención Primaria posibilitarán el acceso de las personas usuarias al conjunto del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia y constituirán el nivel de referencia para la valoración de las necesidades, la planificación, el seguimiento, la evaluación de la atención y la coordinación con otros agentes e instituciones presentes en el territorio al objeto de articular la respuesta a las necesidades individuales y sociales de atención.

4. Los Servicios Sociales de Atención Primaria estarán referenciados a un territorio y a una población determinada y se desarrollarán desde los centros de Servicios Sociales de Atención Primaria.

**Artículo 31.** *Funciones de los Servicios Sociales de Atención Primaria.*

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

- a) Ofrecer información, orientación y asesoramiento a las personas con relación a los derechos y los recursos sociales.
- b) Detectar las situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria.
- c) Valorar y realizar diagnósticos sociales, psicosociales y socioeducativos.
- d) Impulsar y desarrollar proyectos de promoción comunitaria y programas transversales de protección social.
- e) Fomentar la sensibilización sobre las situaciones de necesidad social.
- f) Prestar servicios de atención domiciliaria y soporte a la unidad familiar o de convivencia.
- g) Intervenir en los núcleos familiares o convivenciales en situación de riesgo social.
- h) Aplicar protocolos de prevención y de atención ante malos tratos a personas de los colectivos más vulnerables.
- i) Gestionar prestaciones de urgencia social.
- j) Valoración social de las situaciones de las personas y/o familias inmigrantes y emisión en su caso, de informes necesarios para obtener la autorización inicial o autorización de residencia.
- k) Proponer la aprobación y, en su caso, revisión del programa individual de atención a la dependencia.
- l) Gestionar la tramitación de las prestaciones económicas del ámbito de la Comunidad Autónoma.
- m) Orientar el acceso a los servicios especializados.
- n) Coordinarse con los Servicios Sociales de Atención Especializada, con los equipos profesionales de los demás sistemas de protección social, con las entidades del mundo

asociativo y con las que actúan en el campo de los servicios sociales, promoviendo el trabajo en red.

ñ) Coordinarse con los servicios especializados en casos de catástrofe, emergencia social y en las crisis emocionales derivadas de la misma, cuando afecten a la convivencia, al alojamiento y a la cobertura de necesidades básicas.

o) Tramitar, hacer el seguimiento y ofrecer apoyos personalizados en el marco la Renta Básica de Inserción en cooperación con la Administración Regional.

p) Prevenir, dar información, promover y facilitar la inserción social en materia de menores, así como la intervención y seguimiento de aquellos casos que requieran actuaciones en su propio medio.

q) Desarrollar programas preventivos en los diferentes ámbitos de actuación, dirigidos a grupos o colectivos sociales.

r) Estudiar la evolución y desarrollo de la realidad social en su ámbito territorial para la identificación de las necesidades de intervención social.

s) Cualquier otra que se le sea atribuida o encomendada por la normativa vigente.

**Artículo 32.** *Programas de Servicios Sociales de Atención Primaria.*

1. Las actuaciones de los Servicios Sociales de Atención Primaria se articularán, al menos, a través de cuatro programas:

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

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

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

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

2. Los Servicios Sociales de Atención Primaria promoverán la participación social y la acción del voluntariado en cada uno de los programas citados anteriormente.

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

**Artículo 33.** *El Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria.*

1. El Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria es un equipamiento de titularidad y gestión pública. Constituye la estructura física, administrativa y técnica de las zonas básicas de servicios sociales donde se facilita el acceso al Sistema de Servicios Sociales y se desarrollan los programas propios de atención primaria.

2. Cada Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria estará dotado, al menos, de un equipo interdisciplinar de profesionales y de personal administrativo, y dirigido por un profesional adscrito a los subgrupos A1 y A2, quedando así determinado con carácter preceptivo en la correspondiente relación de puestos de trabajo.

3. Las condiciones mínimas y los requisitos de los centros de servicios sociales de atención primaria, así como la composición de los equipos interdisciplinares, se establecerán reglamentariamente.

**Artículo 34.** *Los Servicios Sociales de Atención Especializada.*

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

2. El acceso a los Servicios Sociales de Atención Especializada se producirá por derivación de los Servicios Sociales de Atención Primaria, a excepción de las situaciones de urgencia social, que se estará a lo establecido por los protocolos de actuación a los que se refiere el artículo 37.3.

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

4. Las prestaciones y recursos de Servicios Sociales de Atención Especializada tendrán su referencia territorial en las áreas de servicios sociales.

**Artículo 35.** *Funciones de los Servicios Sociales de Atención Especializada.*

1. Son funciones de los Servicios Sociales de Atención Especializada:

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

b) Gestionar los servicios y centros de atención especializada en servicios sociales.

c) Proveer de servicios, colaborar y asesorar técnicamente a los Servicios Sociales de Atención Primaria en las materias de su competencia.

d) Coordinarse con los Servicios Sociales de Atención Primaria con los equipos profesionales de los demás sistemas de protección social, con la iniciativa social y otras que actúen en el ámbito de los Servicios Sociales de Atención Especializada.

e) Realizar actuaciones preventivas de situación de riesgo y exclusión social correspondientes a su ámbito de competencia.

f) Valorar y reconocer el acceso a las prestaciones propias de este nivel de atención.

g) Gestionar los servicios y prestaciones que se atribuyen a este nivel en el Catálogo de Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales.

h) Realizar el seguimiento y la evaluación de las intervenciones realizadas, en coordinación con los Servicios Sociales de Atención Primaria.

i) El estudio de la evolución y desarrollo de la realidad social en su respectivo ámbito territorial para la identificación de necesidades de intervención social, prestaciones y recursos necesarios para dar respuesta a las mismas en las materias de su competencia.

j) La evaluación de resultados de las actuaciones, intervenciones aplicadas al ámbito de los Servicios Sociales de Atención Especializada.

k) Cuantas otras tenga atribuidas o les sean encomendadas por la normativa vigente.

2. La estructura física y medios necesarios para la adecuada prestación de los servicios especializados se establecerá reglamentariamente.

**Artículo 36.** *Relación entre los niveles de atención.*

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

2. La responsabilidad de la coordinación de las actuaciones que se estén llevando a cabo respecto a una misma persona o unidad familiar, atendida desde las intervenciones que conforman los Servicios Sociales de Atención Primaria, será de estos, aunque se esté interviniendo complementariamente desde los Servicios Sociales de Atención Especializada, salvo que en las disposiciones normativas se establezca lo contrario.

3. Los Servicios Sociales de Atención Especializada son responsables de la coordinación de las situaciones que se atiendan desde este nivel.

CAPÍTULO III

**Urgencia y emergencia social**

**Artículo 37.** *Urgencia social.*

1. Se considera urgencia social aquellas situaciones excepcionales o extraordinarias y puntuales en las que, atendiendo a criterios profesionales, pudiera encontrarse una persona o grupo de personas que requieran una actuación inmediata y sin la que podría producirse un deterioro o agravamiento del estado de vulnerabilidad y desprotección. Dichas situaciones se determinarán reglamentariamente mediante Decreto del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia.

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

3. Para la atención de estas situaciones se requiere de la coordinación y complementariedad de los dos niveles del Sistema de Servicios Sociales, para lo que se aprobarán protocolos de actuación en ambos niveles para asegurar una respuesta rápida y eficaz ante las situaciones de necesidad».

**Artículo 38.** *Emergencia social.*

Se considera emergencia social aquella situación derivada de crisis social, catástrofe o accidente que requiera una atención inmediata y una coordinación de los Servicios Sociales de Atención Primaria con los de Atención Especializada, cuando afecten a la convivencia, alojamiento y cobertura de las necesidades básicas de las personas, incluida la atención a las crisis emocionales derivadas de las mismas.

CAPÍTULO IV

**Disposiciones comunes**

**Artículo 39.** *Historia social única.*

1. Todas las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales tendrán una única historia social que se iniciará en el nivel de los Servicios Sociales de Atención Primaria y recogerá el conjunto de la información relevante sobre su situación, evolución, así como el Programa Individual de Atención Social.

2. Los Servicios Sociales de Atención Especializada complementarán la información de la historia social que asegure la actualización de la misma.

3. La historia social constituirá uno de los instrumentos que permitirá la relación entre los Servicios Sociales de Atención Primaria y Especializada, con la finalidad de conseguir la continuidad y complementariedad de las intervenciones que se deben aplicar desde los distintos niveles de actuación.

4. La historia social única debe incluir, de forma clara, información relativa a cada ámbito profesional de atención interdisciplinar que intervenga en cada caso, incluyendo cualquier informe que pueda realizarse y quedando identificado cualquier profesional que intervenga.

**Artículo 40.** *Programa Individual de Atención Social.*

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

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

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

b) Objetivos y metas a alcanzar.

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

d) Calendario de actuación.

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

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

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

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

**Artículo 41.** *Profesional de referencia.*

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

2. El profesional de referencia será un trabajador o trabajadora social de los Servicios Sociales de Atención Primaria, en el contexto del trabajo desarrollado por el equipo interdisciplinar, que se responsabilizará de la historia social.

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

4. De acuerdo con las disponibilidades del sistema, la persona usuaria podrá solicitar motivadamente el cambio de profesional de referencia.

5. Serán funciones específicas del profesional de referencia, además de las que tenga atribuidas desde el nivel que se intervenga, las siguientes:

a) Realizar la valoración y diagnóstico, identificando la situación, características socio-familiares y expectativas de la persona usuaria.

b) Informar y orientar sobre los recursos disponibles en función de la situación y necesidades.

c) Realizar la prescripción profesional de recursos y prestaciones sociales más adecuadas para la atención de las necesidades sociales diagnosticadas.

d) Proporcionar apoyo técnico, personal, acompañamiento y seguimiento en todo el proceso de atención, y llevar a cabo su evaluación.

e) Elaborar el Programa Individual de Atención Social y, cuando proceda, consensuarlo con el Equipo Interdisciplinar, conforme a los protocolos de coordinación que sean necesarios.

f) Dar respuestas integrales a las situaciones de necesidad que presenten las personas usuarias y garantizar la continuidad de la atención.

g) Derivar a la persona hacia profesionales del equipo interdisciplinar del Centro de Servicios Sociales cuando se requiera de una intervención más específica, así como, en su caso, hacia otros sistemas de protección social.

h) Coordinar el registro de la información pertinente en la historia social y mantenerla actualizada.

i) Aquellas otras que se le asignen reglamentariamente.

6. Para el ejercicio de las funciones contenidas en el apartado anterior, la persona profesional de referencia, que tendrá asignada una ratio de población a atender, además del Equipo Interdisciplinar de atención directa al que pertenece, podrá requerir la intervención de profesionales de los Servicios Sociales de Atención Especializada y de profesionales dependientes de otras Administraciones Públicas, conforme a los protocolos de coordinación establecidos al efecto.

**Artículo 42.** *La Tarjeta de Información Social.*

1. Todas las personas titulares del derecho a los servicios sociales dispondrán de una Tarjeta de Información Social que les identificará para el acceso al Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

2. La Tarjeta de Información Social podrá ser específica de este sistema o compatible con la del sistema sanitario u otra tarjeta electrónica, con el carácter de identificador general.

3. La Tarjeta de Información Social posibilitará la continuidad y coherencia del itinerario de intervención social y deberá facilitar la homogeneidad de la información existente en el Sistema de Servicios Sociales.

4. Esta tarjeta será personal e intransferible y en ella figurarán, entre otros, los datos personales, el centro, profesional de referencia y un código de identificación único.

5. En ningún caso se dejará de atender a personas en situación de urgencia social por no disponer de Tarjeta de Información Social.

**Artículo 43.** *Sistema de Información de Servicios Sociales de la Región de Murcia.*

1. Se crea el Sistema de Información de Servicios Sociales de la Región de Murcia, cuya titularidad corresponderá a la consejería competente en materia de servicios sociales, que garantizará la gestión integrada de la información que se genere en el sistema, con el objeto de facilitar un conocimiento permanente y actualizado del mismo, así como facilitar la planificación y gestión de los recursos utilizados.

2. El Sistema de Información de Servicios Sociales actuará como registro único de personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales, siendo de responsabilidad pública y de acceso compartido para todos los agentes y profesionales de dicho sistema.

3. Las entidades que integran el Sistema de Servicios Sociales deberán aportar, en los términos que reglamentariamente se establezcan, los datos que hayan de ser objeto de inscripción.

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

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

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

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

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

**Artículo 44.** *Identidad e imagen comunes.*

1. Se promoverá la identidad común del Sistema de Servicios Sociales por medio de la actuación común y coordinada de sus agentes, la elaboración de estrategias conjuntas de comunicación y la utilización de una imagen única.

2. Los servicios integrados en el Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia se identificarán con los símbolos o anagramas de la Administración pública competente para su provisión, arbitrándose un procedimiento que favorezca la consolidación de su imagen y el conocimiento por parte de la población.

TÍTULO IV

**Coordinación entre Administraciones Públicas y entre sistemas de protección.**

**Artículo 45.** *Coordinación entre Administraciones Públicas.*

1. Las Administraciones Públicas cuyo ámbito de actuación es la Región de Murcia se prestarán entre sí la colaboración necesaria mediante los instrumentos de cooperación previstos en la legislación vigente.

2. La Administración regional colaborará con la Administración del Estado a través de los mecanismos que se establezcan al efecto en las materias de interés común referidas al ámbito de los servicios sociales.

3. Las entidades locales competentes se acogerán a cualquiera de las fórmulas de colaboración legalmente establecidas para las mismas.

**Artículo 46.** *Consejo de Coordinación Territorial de Servicios Sociales.*

1. Se crea el Consejo de Coordinación Territorial de Servicios Sociales como órgano colegiado encargado de garantizar la adecuada coordinación entre la Administración regional y las entidades locales de la Región de Murcia en el sector de los servicios sociales.

2. El Consejo de Coordinación Territorial de Servicios Sociales actuará en Pleno o en Comisión Permanente. A esta última corresponderá la preparación de las reuniones del Pleno y el ejercicio de las funciones que éste le delegue.

3. El Pleno del Consejo de Coordinación Territorial de Servicios Sociales tendrá la siguiente composición:

a) Presidencia: desempeñada por la persona titular de la consejería competente en materia de servicios sociales o persona titular de un órgano directivo de la consejería en quien delegue.

b) Secretaría: desempeñada por la persona titular del centro directivo competente en servicios sociales o persona en quien delegue, con voz pero sin voto.

c) Vicepresidencia: desempeñada por un representante de las entidades locales, que será nombrado por la persona que desempeñe la Presidencia, a propuesta de la Federación de Municipios de la Región de Murcia.

d) Vocales:

1.º Cinco representantes de la Administración regional nombrados por la persona que desempeñe la Presidencia, a propuesta del Pleno del Consejo Regional de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

2.º Un representante por cada uno de los ayuntamientos o, en su caso, de las mancomunidades de servicios sociales u otras agrupaciones de municipios de la Región de Murcia, propuesto por el Pleno del Consejo Regional de Servicios Sociales de la Región de Murcia, y un representante de la Federación de Municipios de la Región de Murcia propuesto por esta, nombrados todos ellos por la persona que desempeñe la Presidencia.

4. La Comisión Permanente del Consejo de Coordinación Territorial de Servicios Sociales tendrá la siguiente composición:

a) Presidencia: desempeñada por la persona titular de la consejería competente en materia de servicios sociales o persona titular de un órgano directivo de la consejería en quien delegue.

b) Secretaría: desempeñada por la persona titular del centro directivo competente en servicios sociales o persona en quien delegue, con voz pero sin voto.

c) Vicepresidencia: desempeñada por un representante de las entidades locales, nombrado por la persona que desempeñe la Presidencia, a propuesta de la Federación de Municipios de la Región de Murcia.

d) Vocales:

1.º Cinco representantes de la Administración regional designados por la persona titular de la consejería competente en materia de servicios sociales.

2.º Cinco representantes de las entidades locales, designados por el órgano competente de la Federación de Municipios de la Región de Murcia, de los que dos serán de los municipios de más de 100.000 habitantes.

5. Son funciones del Pleno del Consejo de Coordinación Territorial de Servicios Sociales:

a) Coordinar acciones contempladas en los planes que impliquen la movilización conjunta de servicios o recursos de ambas Administraciones.

b) Coordinar aspectos de desarrollo y trabajo profesional, en los centros y servicios sociales, en el ámbito de competencias de cada una de las Administraciones.

c) Coordinarse en aspectos relacionados con la financiación de los servicios sociales prestados por las entidades locales, debiendo emitir informe en la fijación de los módulos a que se refiere el artículo 52.

d) Conocer y analizar los proyectos de disposiciones de carácter general autonómicas que afecten a competencias de ejecución o gestión de los servicios sociales de competencia municipal.

e) Y, en general, fomentar la cooperación, información recíproca y coordinación entre la Administración autonómica y la local en materia de servicios sociales con la finalidad de alcanzar los fines y objetivos que se determinan en la presente ley.

6. El Consejo de Coordinación Territorial de Servicios Sociales aprobará su propio reglamento de régimen interior, por mayoría de sus miembros, y se regirá por las normas procedimentales que les sean de aplicación.

**Artículo 47.** *Coordinación entre Sistemas de Protección.*

1. Se garantizará la coordinación entre el Sistema de Servicios Sociales y los demás sistemas y servicios de protección social, en particular en los ámbitos de salud, educación, empleo, inserción laboral y formación, justicia, vivienda, accesibilidad, garantía de ingresos y pensiones, y, en general, con cualesquiera otras políticas públicas que pudieran confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención social.

2. Con ese fin se facilitará el intercambio de información e intervención para detectar situaciones de alto riesgo social y garantizar una atención integral de las personas en situación de necesidad.

3. A los efectos de articular la cooperación y la coordinación entre el Sistema de Servicios Sociales y otros sistemas o políticas públicas orientadas a la consecución del bienestar social, las Administraciones públicas adoptarán las siguientes medidas:

a) Establecerán en su seno cauces formales de cooperación a través de la creación de órganos de cooperación interadministrativa u otras fórmulas que se estimen convenientes.

b) Arbitrarán instrumentos y protocolos conjuntos de actuación y, en su caso, convenios de colaboración, con o sin contenido económico, que garanticen la coherencia de las actuaciones y el más racional y eficaz aprovechamiento de los recursos, de la información y de los conocimientos.

4. Cuando lo estimen conveniente, los órganos de las Administraciones públicas competentes para la articulación de los sistemas o políticas públicas orientadas a la consecución del bienestar social podrán establecer catálogos conjuntos de servicios y prestaciones.

5. Se garantizará la consulta previa y el acuerdo con el Sistema de Servicios Sociales, a través de la consejería competente, antes de la atribución de funciones de otros sistemas y servicios de protección social que le afecten.

**Artículo 48.** *Atención integral de carácter social y sanitario.*

1. El Sistema de Salud y el Sistema de Servicios Sociales establecerán los mecanismos de atención integral necesarios para dar respuesta a aquellas situaciones de las personas que, por la especificidad de la necesidad que presentan, requieran una atención complementaria de ambos sistemas.

2. La atención integral comprenderá el conjunto de intervenciones destinadas a las personas que, por causa de graves problemas de salud, limitaciones funcionales o

situaciones de riesgo de exclusión social, necesitan una atención sanitaria y social de manera conjunta y estable, ajustada al principio de continuidad de la atención.

3. Para facilitar la atención integral se establecerán planes, protocolos y procedimientos comunes de valoración y diagnóstico, de derivación entre ambos sistemas y de intervención que permitan la continuidad de la atención de la persona.

4. Para la mejor coordinación e integración de la intervención social y sanitaria, buscando un mejor servicio a las personas atendidas y una mayor sinergia y aprovechamiento de recursos, los servicios sociales y los servicios sanitarios, aislada o conjuntamente, podrán constituir dispositivos o unidades exclusivamente sociosanitarias, insertos en otros de carácter más amplio.

5. Existirán estructuras de coordinación sociosanitaria, con el fin de garantizar la adecuada atención, continuidad y cuidados de las personas, cuya composición y funcionamiento se establecerá reglamentariamente.

## TÍTULO V

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

#### **Artículo 49.** *Garantía de financiación.*

1. La sostenibilidad del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia es un objetivo prioritario, que asume el compromiso de satisfacer las necesidades de atención social en el marco de los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

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

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

4. El conjunto de las aportaciones de las personas usuarias serán complementarias de la financiación del Sistema de Servicios Sociales.

#### **Artículo 50.** *Principios de financiación.*

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

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

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

4. Igualmente corresponde a las entidades de iniciativa social y a las entidades de iniciativa privada mercantil la financiación de los servicios que sean de su titularidad.

#### **Artículo 51.** *Fuentes de financiación.*

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

- a) Los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- b) Los presupuestos de las entidades locales con competencias en materia de servicios sociales.
- c) Las aportaciones que, en su caso, realice la Administración General del Estado.
- d) Las aportaciones que, en su caso, realice la Unión Europea.
- e) Las aportaciones que realice cualquier otra organización, institución o entidad pública.
- f) Las aportaciones de las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales.

g) Cualquier otra aportación económica que, conforme al ordenamiento jurídico, se destine al Sistema de Servicios Sociales.

2. Asimismo podrá financiarse con:

a) Las aportaciones de las entidades de iniciativa social y de las entidades de iniciativa privada mercantil para el mantenimiento de sus programas, prestaciones, centros y servicios integrados en el sistema.

b) Las herencias, donaciones o legados de cualquier índole asignados a tal fin.

3. En cada obra pública financiada total o parcialmente por la Comunidad Autónoma y sus organismos autónomos, cuyo presupuesto de ejecución material supere los seiscientos mil euros, se incluirá una partida equivalente, al menos, del 0,5 por cien de la aportación de la Administración Regional, que se destinará a financiar inversiones en materia de servicios sociales.

A estos efectos tendrán la consideración de ampliables los créditos para operaciones de capital a realizar en el Sistema de Servicios Sociales que específicamente así se determinen en la ley de presupuestos de cada ejercicio. Dichas ampliaciones se financiarán con las retenciones que se practiquen en cumplimiento de este artículo.

#### **Artículo 52.** *Financiación compartida.*

1. En los términos previstos en este artículo, la financiación de los servicios sociales podrá ser, por razón de su naturaleza, compartida entre la Administración de la Comunidad Autónoma y las entidades locales competentes en materia de servicios sociales.

2. Sin perjuicio de la posibilidad de cofinanciar otros servicios, serán cofinanciados, en todo caso, por la Administración de la Comunidad Autónoma los Servicios Sociales de Atención Primaria.

3. La consejería competente en servicios sociales distribuirá, para las finalidades y objetivos que apruebe, los créditos presupuestarios disponibles para atender la cofinanciación de los servicios sociales en el sentido previsto en este artículo, a través de la fijación de un módulo tipo de coste y de los medios que puedan ser necesarios para su efectividad, que actuará como límite máximo de la financiación por parte de la Administración regional, realizándose los análisis pertinentes que permitan su determinación.

4. La fijación de estos módulos se acordará previo informe del Consejo de Coordinación Territorial de Servicios Sociales.

5. En los supuestos de financiación compartida, los fondos aportados por otras fuentes de financiación distintas a la Administración regional y las entidades locales, se deducirán del coste total de la financiación a los efectos de determinar la distribución de esta.

6. Las entidades locales podrán disponer la financiación complementaria adicional que consideren oportuna para la atención y mejora de los servicios sociales y prestaciones, debiendo actuar coordinadamente con las estructuras organizativas que correspondan.

7. La financiación compartida se garantizará preferentemente a través de convenios de colaboración o cualquier otra fórmula prevista en el ordenamiento jurídico a fin de garantizar los principios de financiación expresados en la presente ley.

8. La duración de los convenios para financiar los Servicios Sociales de Atención Primaria será de cuatro años, debiendo justificar las entidades locales la realización de todas las actuaciones anuales incluidas en los mismos para recibir la financiación prevista.

9. La Comunidad Autónoma garantizará, en todo caso, la prestación de un nivel mínimo de los Servicios Sociales de Atención Primaria en todo el territorio, en caso de que las corporaciones locales carezcan de los recursos suficientes o cuya gestión de los servicios sociales no se ajuste a los estándares de calidad establecidos.

10. Los municipios podrán facilitar a la Comunidad Autónoma el suelo necesario para la construcción de los nuevos centros de servicios sociales previstos en la planificación autonómica, de acuerdo con lo previsto en la legislación específica en la materia.

#### **Artículo 53.** *Participación económica de las personas usuarias en la financiación de servicios sociales.*

1. La participación económica de las personas usuarias en la financiación de los servicios sociales se establecerá mediante orden de la consejería competente en materia de

servicios sociales, debiendo fundamentarse en los principios de universalidad, equidad, progresividad y redistribución.

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

3. Para la determinación de dicha participación se tendrá en cuenta, con carácter general, el tipo y coste del servicio, la capacidad económica de las personas usuarias y, en los casos y en la forma que reglamentariamente se determine, la de sus familiares o personas con las que convivan.

4. En cualquier caso deberá garantizarse una cantidad mínima de libre disposición para gastos personales, que se determinará reglamentariamente en función de la naturaleza de los servicios y deberá actualizarse periódicamente.

5. El importe de la aportación económica de la persona usuaria no podrá en ningún caso superar el coste real del servicio recibido.

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

**Artículo 54.** *Previsiones específicas en materia de financiación.*

La Comunidad Autónoma podrá contribuir a la financiación de los programas desarrollados por las entidades de iniciativa social que se adecuen a la planificación autonómica de los servicios sociales. Para que ello sea posible deberán cumplir la normativa en materia de registro, autorización y acreditación de entidades, centros y servicios.

## TÍTULO VI

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

**Artículo 55.** *Disposiciones generales.*

Las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, deberán contar con una planificación específica en servicios sociales que incluya el conjunto de medidas, recursos y acciones necesarias para lograr los objetivos de la política general de servicios sociales.

**Artículo 56.** *Plan Regional de Servicios Sociales.*

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

2. El Plan Regional de Servicios Sociales será aprobado por el Consejo de Gobierno para un periodo de cuatro años, a propuesta de la consejería competente en materia de servicios sociales, previo informe del Consejo Regional de Servicios Sociales. En el proceso de elaboración se dará participación a todos los actores sociales y profesionales que intervienen en el ámbito de los servicios sociales, procedentes de la Administración regional, local, de la iniciativa social y los colegios profesionales.

3. Antes de la aprobación de un nuevo Plan Regional de Servicios Sociales deberá evaluarse el anterior para poder tener en cuenta las conclusiones de esa evaluación.

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

a) Un diagnóstico de las necesidades sociales que deben atenderse desde los servicios sociales, así como las previsiones de su evolución.

b) Las líneas estratégicas, los objetivos a alcanzar y las acciones que han de articularse para conseguirlos.

c) Los órganos responsables del desarrollo y ejecución de las acciones establecidas.

d) Un cronograma de las acciones.

e) Las medidas de coordinación interdepartamental, interadministrativa y con la iniciativa social.

f) Los instrumentos para llevar a cabo el seguimiento y la evaluación sistemática y continua del plan.

g) Los mecanismos necesarios para establecer las acciones precisas cuando el plan no se ajuste a los objetivos y acciones establecidos en el mismo.

h) Las acciones formativas y de investigación e innovación en el ámbito de los servicios sociales.

i) Criterios y objetivos de calidad y de accesibilidad universal.

j) Financiación y previsiones económicas suficientes para el mantenimiento de los servicios, tanto públicos como convenidos o concertados con otras entidades.

5. La consejería competente en servicios sociales revisará el grado de ejecución del Plan Regional de Servicios Sociales a los dos años de su aprobación, con el fin de tomar las medidas necesarias, en su caso, para asegurar el cumplimiento del mismo.

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

7. El Consejo de Gobierno podrá aprobar planes especiales para municipios, comarcas u otros ámbitos territoriales que, por circunstancias especiales, precisen de una acción coyuntural.

**Artículo 57.** *Mapa de Servicios Sociales de la Región de Murcia.*

1. El Mapa de Servicios Sociales es un instrumento que define la implantación de las prestaciones que conforman el Catálogo en la estructura territorial del Sistema de Servicios Sociales, que concretará la delimitación geográfica y los núcleos de población que integran las diferentes áreas, zonas básicas y unidades básicas de servicios sociales, las prestaciones sociales que se ofrecerán por cada uno de los niveles de atención, así como la ratio de profesionales por habitantes.

2. El Consejo de Gobierno aprobará mediante Decreto el Mapa de Servicios Sociales de la Región de Murcia, previo informe no vinculante del Consejo de Coordinación Territorial de Servicios Sociales.

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

a) La población de referencia de las áreas de servicios sociales, los centros de servicios sociales, las zonas básicas de servicios sociales, las unidades básicas de servicios sociales y otras divisiones territoriales cuya creación se justifique por razón de necesidades específicas.

b) Las características sociodemográficas básicas de la población de referencia.

c) Los colectivos profesionales que conformarán los equipos para la atención de las prestaciones garantizadas.

d) Las personas potencialmente demandantes y necesidades sociales.

e) Las ratios de población por profesionales en función de la prestación social de que se trate.

f) Las prestaciones del Catálogo a desarrollar según las unidades básicas, zonas básicas y áreas de servicios sociales, u otras divisiones territoriales.

4. El Mapa podrá establecer índices correctores para la delimitación de zonas básicas de servicios sociales que garanticen una distribución equitativa, así como acordar con carácter excepcional y de forma justificada, su creación, modificación, agrupación, supresión o división en unidades básicas u otras divisiones territoriales.

5. El Mapa de Servicios Sociales de la Región de Murcia podrá establecer como Zona Vulnerable de Intervención determinado territorio o núcleo de población que se caractericen por una o varias de las siguientes situaciones:

a) Estar aislado de su entorno.

b) Cronicidad de la problemática.

c) Poca participación de la comunidad.

d) Alto porcentaje de exclusión social.

e) Bajos niveles educativos.

f) Persistencia de elevadas tasas de desempleo, baja tasa de actividad económica o fragilidad de las economías familiares.

g) Concentración de colectivos vulnerables.

h) Problemas de convivencia comunitaria o conflictividad social reiterada.

6. El Mapa de Servicios Sociales se actualizará periódicamente para reflejar la respuesta del Sistema de Servicios Sociales a las situaciones de necesidad, así como las prestaciones del catálogo a desarrollar en los diferentes territorios. Se revisará, al menos, cada cuatro años.

## TÍTULO VII

### Participación social

#### **Artículo 58.** *Participación social.*

1. Las Administraciones Públicas, en el marco de sus competencias, deberán fomentar la participación de la población en general, de los colectivos de usuarios, de profesionales de los servicios sociales, del tercer sector de acción social, de la iniciativa social, de la iniciativa privada mercantil y de las organizaciones sindicales y empresariales más representativas en la planificación, gestión y evaluación del Sistema de Servicios Sociales.

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

#### **Artículo 59.** *Órganos de participación social.*

Los órganos de participación ciudadana tendrán carácter consultivo y de asesoramiento al Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, y serán los siguientes:

1. Consejo Regional de Servicios Sociales.
2. Consejos Asesores Sectoriales de Servicios Sociales.
3. Consejos Locales de Servicios Sociales.
4. Otros consejos, en su caso, de acuerdo con la organización territorial de los servicios sociales.
5. Mesa de Diálogo Civil del Tercer Sector de Acción Social de la Región de Murcia.

#### **Artículo 60.** *Consejo Regional de Servicios Sociales.*

1. El Consejo Regional de Servicios Sociales estará adscrito a la consejería competente en esa materia y se constituye como el máximo órgano de carácter consultivo y de participación social e institucional en materia de servicios sociales.

2. Formarán parte del Consejo Regional de Servicios Sociales representantes de:

- a) La Administración regional.
- b) La Administración local.
- c) Las organizaciones sindicales y empresariales más representativas.
- d) Los colegios profesionales.
- e) Las asociaciones y entidades de iniciativa social más representativas del ámbito de los servicios sociales.

3. Serán funciones del Consejo Regional de Servicios Sociales:

a) Emitir informe preceptivo previo sobre los anteproyectos de ley, proyectos de decreto y otras disposiciones de carácter general, así como sobre todos los instrumentos de planificación que se elaboren en materia de servicios sociales.

b) Emitir los informes que le sean solicitados por la consejería competente en servicios sociales.

c) Formular propuestas y emitir recomendaciones a la Administración regional orientadas a la mejora en la prestación de servicios sociales.

d) Ser informado sobre el proyecto de Presupuesto de la Comunidad Autónoma en materia de servicios sociales.

- e) Ser informado por la consejería competente en servicios sociales del seguimiento y evaluación del cumplimiento de los planes que se aprueben en dicha materia.
  - f) Ser informado de cada evaluación del Plan Regional de Servicios Sociales que realice periódicamente la consejería competente.
  - g) Realizar el seguimiento de la aplicación del Plan Regional de Servicios Sociales y de los planes específicos.
  - h) Emitir un informe sobre el Plan Regional de Servicios Sociales cuando finalice su vigencia temporal.
  - i) Cualquier otra que le atribuya su normativa específica.
4. Su composición, incluyendo el procedimiento de designación, régimen y funcionamiento serán establecidos de forma reglamentaria.

**Artículo 61.** *Consejos Asesores Regionales de carácter sectorial.*

1. El Consejo de Gobierno podrá determinar, reglamentariamente, la creación de Consejos Asesores Regionales de carácter sectorial, debiendo garantizarse su coordinación con el Consejo Regional de Servicios Sociales.
2. Su composición, régimen y funcionamiento se determinarán de forma reglamentaria.

**Artículo 62.** *Consejos Locales de Servicios Sociales.*

1. Los ayuntamientos, por sí mismos o asociados, en el ejercicio de su capacidad de organizarse, podrán determinar la constitución de consejos de servicios sociales, como órganos de carácter consultivo y de participación en relación con los servicios sociales dentro del ámbito competencial respectivo.
2. La determinación de la composición y el régimen de funcionamiento de los consejos locales de servicios sociales es competencia de la respectiva entidad local, en el marco de lo establecido en esta ley, garantizando la participación de los agentes sociales que intervienen en el ámbito de los servicios sociales, así como la representación de la consejería competente en la materia.

**Artículo 63.** *Mesa de Diálogo Civil del Tercer Sector de Acción Social de la Región de Murcia.*

1. Se creará la Mesa de Diálogo Civil del Tercer Sector de Acción Social con la finalidad de institucionalizar la colaboración, cooperación y el diálogo permanente entre la Comunidad Autónoma y las entidades del Tercer Sector de Acción Social, definidas en el artículo 2 de la Ley estatal 43/2015, de 9 de octubre, con el objetivo compartido de impulsar su reconocimiento como actor clave en la defensa de los derechos sociales y lograr la cohesión y la inclusión social en todas sus dimensiones, evitando que determinados grupos de población más vulnerables queden excluidos socialmente en la Región de Murcia.
2. A la Mesa de Diálogo Civil del Tercer Sector de Acción Social de la Región de Murcia le corresponden, entre otras, las siguientes funciones:
  - a) Garantizar y fortalecer la interlocución del Tercer Sector en el diseño y aplicación de las políticas públicas de inclusión y cohesión social, participación y voluntariado, promoción de la solidaridad, derechos sociales, diversidad, integración social y empleo.
  - b) Formular propuestas sobre líneas estratégicas y prioridades de actuación de las políticas dirigidas a los colectivos objeto de su intervención, en el ámbito de la Administración Regional.
  - c) Conocer y debatir las iniciativas de las entidades del Tercer Sector de Acción Social relativas a las medidas o actuaciones que afecten directamente a grupos de población en riesgo de pobreza, exclusión social o situación de vulnerabilidad social.
  - d) Sin perjuicio de las funciones arriba referenciadas, la Administración Regional informará a la Mesa de Diálogo Civil de aquellos proyectos normativos o iniciativas relativas al Tercer Sector de Acción Social que les afecten.
3. La Mesa de Diálogo Civil del Tercer Sector de Acción Social de la Región de Murcia estará compuesta por:

a) Representantes de la Administración Regional de las áreas que tengan relación con los sistemas y servicios de protección social, en particular en los ámbitos de servicios sociales, salud, educación, empleo, inserción laboral y formación, vivienda, accesibilidad, garantía de ingresos y pensiones, y, en general, con cualesquiera otras políticas públicas que pudieran confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención social.

b) Representantes de las entidades del Tercer Sector de Acción Social de la Región de Murcia.

**Artículo 64.** *Procesos de participación.*

1. La participación en los servicios sociales se efectuará también a través de los órganos colegiados creados al efecto en el ámbito respectivo de los diferentes sectores de la acción social, fomentándose la creación de aquellos dirigidos a la inclusión social, en cuyo seno podrán crearse comisiones específicas para las áreas que se estimen.

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

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

**Artículo 65.** *Participación en el ámbito de los centros.*

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

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

TÍTULO VIII

**Iniciativa social e iniciativa privada mercantil en la prestación de los servicios sociales**

CAPÍTULO I

**Participación de las entidades de iniciativa social y de las entidades de iniciativa privada mercantil en la prestación de los servicios sociales**

***Sección 1.ª Participación y fomento de la iniciativa social***

**Artículo 66.** *Participación de la iniciativa social y de la iniciativa privada mercantil en los servicios sociales.*

1. Se reconoce el derecho de la iniciativa social y de la iniciativa privada mercantil o persona física, a participar en los servicios sociales mediante la creación de centros y servicios, y la gestión de programas y prestaciones de esta naturaleza.

2. Las entidades de iniciativa social y las entidades de iniciativa privada mercantil del Sector de Servicios Sociales quedarán sujetas al régimen de registro, autorización y gestión establecido en la presente ley y en sus disposiciones de desarrollo.

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

4. Las entidades de iniciativa social y entidades de iniciativa privada mercantil no integradas en el Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia determinarán los precios de los servicios sociales que presten.

**Artículo 67.** *Fomento de la iniciativa social.*

1. La Administración regional fomentará la creación y desarrollo de entidades de iniciativa social, garantizando su actuación coordinada en el Sistema de Servicios Sociales según lo definido por la planificación estratégica de servicios sociales o los objetivos marcados por la normativa aplicable en cada caso.

2. En las entidades de iniciativa social han de concurrir, junto a los rasgos que sirven de base a su definición del artículo 3.4, las características siguientes:

a) Que sean de acción voluntaria: que cuenten con una base social conformada, total o parcialmente, por personas voluntarias, personas socias, personas que integran los órganos de gobierno u otras que colaboran con la entidad de manera voluntaria.

b) Que formen parte de la sociedad civil y mantengan, desde su origen, un vínculo y compromiso estable con el territorio y con las personas, familias, grupos, colectivos o comunidades destinatarias de su actividad, o estén constituidas directamente por las propias personas y familias destinatarias, dirigiéndose a colectividades indeterminadas de personas y no a personas determinadas.

c) Que tengan carácter privado: se encuentren institucionalmente separadas de la Administración y autogobernada, no pudiendo su órgano de gobierno estar participado, mayoritariamente, por empresas lucrativas o instituciones públicas.

d) Que no tengan ánimo de lucro: aquella que en virtud de sus reglas constitutivas no puede distribuir sus beneficios a las personas que la controlan, teniendo que destinarlos bien a la realización de sus objetivos o a la reinversión en la misión de la organización, bien a la ayuda a personas que no ejerzan ningún control sobre la organización.

e) Participativa: que adopte formas de participación para la toma de decisiones, conforme a lo que establece la normativa aplicable a su forma jurídica.

**Artículo 68.** *Fórmulas de colaboración.*

1. Las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, podrán establecer conciertos, convenios u otras fórmulas de cooperación para la prestación de servicios sociales con cualquier entidad prestadora de los mismos recogida en la presente ley, de acuerdo con la planificación general de servicios sociales.

2. Las Administraciones Públicas podrán celebrar convenios con entidades de iniciativa social para la prestación de los servicios sociales de su competencia en los supuestos en que por razones de la singularidad del servicio de que se trate, o su carácter innovador y experimental, resulte la forma más idónea para su prestación y así se justifique.

**Sección 2.ª Régimen de concertación social**

**Artículo 69.** *Régimen de concertación.*

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

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

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

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

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

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

**Artículo 70.** *Objeto de los conciertos.*

Podrán ser objeto de concierto:

1. La reserva y ocupación de plazas para su uso exclusivo por las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales, cuyo acceso será autorizado por las Administraciones Públicas competentes mediante los criterios previstos para ello.

2. La gestión integral de prestaciones, servicios o centros, salvo las limitaciones previstas en el apartado 2 del artículo 30.

**Artículo 71.** *Requisitos de las entidades.*

1. Podrán suscribir conciertos con las Administraciones Públicas competentes en materia de servicios sociales de la Región de Murcia todas las entidades de iniciativa social y las entidades de iniciativa privada mercantil o persona física que presten los servicios objeto de concierto y que lo soliciten.

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

a) Haber obtenido la oportuna autorización administrativa o, en su caso, acreditación, para la prestación del servicio objeto de concierto.

b) Estar inscritas en el correspondiente Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.

c) Acreditar la disposición de los medios y recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las condiciones previstas en el acuerdo de formalización del concierto. En concreto, en el caso de reserva y ocupación de plazas deberán acreditar la titularidad del centro o su disponibilidad por cualquier título jurídico válido por un período no inferior a la vigencia del concierto.

d) Acreditar el cumplimiento de cualquier otra normativa que, con carácter general o específico, les sea de aplicación, tanto por la naturaleza jurídica de la entidad como por el tipo de servicio objeto de concertación.

**Artículo 72.** *Formalización de los conciertos.*

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

**Artículo 73.** *Efectos del concierto.*

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

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

**Artículo 74.** *Duración, renovación y extinción de los conciertos.*

1. La duración inicial de los conciertos será de un máximo de seis años. Dicho periodo de duración podrá renovarse, mediante acuerdo expreso de las partes adoptado con una antelación de tres meses antes de su vencimiento, por otro periodo máximo adicional de cuatro años.

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

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

A tal efecto, la Administración podrá obligar a la entidad concertada a seguir prestando el objeto de concierto social, en las mismas condiciones que se venía prestando, hasta que pueda ser asumido por otra entidad y en todo caso por un periodo máximo de nueve meses, siempre que concurran las siguientes circunstancias:

a) Que a la fecha de extinción del concierto social no se hubiera formalizado un nuevo concierto, convenio o contrato que garantice la continuidad de la prestación del servicio, como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles para la Administración producidas en el procedimiento aplicable a dicha formalización.

b) Que existan razones de interés público para no interrumpir la prestación.

c) Que se acredite el inicio de un nuevo expediente destinado a la formalización de concierto, contrato o convenio que asegure la continuidad en la prestación del servicio, con una antelación mínima de tres meses respecto a la fecha de extinción del concierto social.

**Artículo 75.** *Participación de los usuarios en el coste de los servicios concertados.*

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

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

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

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

**Artículo 76.** *Publicidad activa.*

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

1. Las partes firmantes.

2. Su objeto y plazo de duración.

3. Las modificaciones y prórrogas realizadas.

4. Las prestaciones a que se obliguen las partes y, específicamente, las obligaciones económicas que, en su caso, se hubieran acordado.

CAPÍTULO II

**Voluntariado social**

**Artículo 77.** *Fomento del voluntariado social.*

1. Se promoverá y fomentará la participación solidaria y altruista de los ciudadanos en acciones de voluntariado, a través de entidades públicas o de iniciativa social.

2. La actividad voluntaria no implicará, en ningún caso, relación de carácter laboral o mercantil o contraprestación económica y no podrá, en ningún caso, sustituir al trabajo remunerado o a la prestación de servicios profesionales retribuidos.

3. El régimen jurídico de actuación del voluntariado social será el establecido por la legislación estatal y autonómica correspondiente.

TÍTULO IX

**La calidad de los servicios sociales**

CAPÍTULO I

**Calidad**

**Artículo 78.** *La calidad de los servicios sociales.*

1. La prestación de unos servicios de calidad constituye un derecho de las personas usuarias y, en consecuencia, un objetivo prioritario y un deber del Sistema de Servicios Sociales regulados en esta ley.

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

**Artículo 79.** *Establecimiento de criterios de calidad.*

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

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

3. La Administración Regional acreditará aquellos centros y servicios que reúnan los criterios y estándares de calidad a que se refieren los apartados anteriores, en los términos previstos en el artículo 94.

**Artículo 80.** *Modelo de atención y de intervención.*

El Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia se basará en el enfoque comunitario y de proximidad de la atención, de acuerdo con los siguientes criterios:

1. Adaptar los recursos y las intervenciones a las características de cada comunidad local, identificando previamente sus necesidades.

2. Posibilitar la atención a las personas en su entorno habitual.

3. Diseñar el tipo de intervención adecuada en cada caso sobre la base de una evaluación de necesidades.

4. Asignar a cada persona o familia una persona profesional de referencia al objeto de garantizar la coherencia y la coordinación de las intervenciones.

5. Garantizar el carácter interdisciplinar de la intervención.

6. Incorporar el enfoque preventivo en todas las prestaciones, servicios, programas y actividades, actuando, en la medida de lo posible, antes de que afloran o se agraven los riesgos o necesidades sociales.

**Artículo 81.** *Innovación en servicios sociales.*

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

**Artículo 82.** *Plan de Calidad e Innovación.*

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

2. El Plan de Calidad e Innovación incluirá al menos, los siguientes contenidos:

a) La definición de los objetivos de calidad.

- b) Los instrumentos y los sistemas de mejora.
  - c) Los sistemas de evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias.
  - d) Las cartas de servicios.
  - e) Los criterios de calidad respecto a las instalaciones, prestación del servicio, empleo, así como otros que se consideren según la naturaleza de la prestación.
  - f) La planificación de acciones de formación continua de los colectivos profesionales del sistema y su participación en el diseño de los procesos de mejora.
  - g) El sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones de las personas usuarias.
  - h) Las medidas de fomento de la innovación en el ámbito de los servicios sociales.
  - i) Los indicadores de seguimiento y evaluación del Plan.
3. El Plan de Calidad e Innovación será aprobado por la consejería competente en materia de servicios sociales.

## CAPÍTULO II

### Profesionales de los servicios sociales

**Artículo 83.** *Principios de actuación de los colectivos profesionales de los servicios sociales.*

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

2. Estas figuras profesionales, como elemento esencial del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, gozarán de autonomía técnica en el ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de su integración en equipos multidisciplinares, y sin más limitaciones que las establecidas por la ley y con el cumplimiento de los objetivos, normas y procedimientos de la institución o entidad en la que se desarrolle su actividad.

3. En su actuación se ajustarán a los principios de calidad, eficiencia y eficacia, así como a los deberes de la ética y la deontología profesional, en los términos establecidos en el Código de Ética Profesional a que se refiere el artículo 89.

4. Cuando las personas profesionales del Sistema de Servicios Sociales sean empleados o empleadas públicos, su actuación se regirá, además, por los principios inherentes a dicha condición, en los términos establecidos por la normativa que les sea de aplicación.

**Artículo 84.** *Formación y cualificación de los colectivos profesionales de los servicios sociales.*

1. Reglamentariamente se establecerán las titulaciones y cualificaciones idóneas para el ejercicio de las actividades profesionales en los servicios sociales, teniendo en cuenta para ello los objetivos y características de cada servicio, los requerimientos que resulten consecuencia de las determinaciones que disponga el Catálogo de Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales, así como las exigencias de calidad y garantía de una cobertura adecuada a las necesidades de los destinatarios.

2. La formación de profesionales del Sistema de Servicios Sociales integrará tanto los aspectos teóricos como los prácticos, y asegurará su preparación y capacitación adecuada, la mejora y actualización de sus competencias, y la calidad de su actuación.

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

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

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

**Artículo 85.** *Derechos de los colectivos profesionales del Sistema de Servicios Sociales.*

Las personas profesionales del Sistema de Servicios Sociales, además de los que les reconoce el ordenamiento jurídico, tendrán con carácter específico los siguientes derechos:

- a) Desempeñar su actividad profesional en condiciones de igualdad y dignidad.
- b) A una formación continua y adecuada al contenido de la actividad que hayan de desarrollar.
- c) Conocer las herramientas técnicas y tecnológicas que hayan de emplear para su actividad profesional.
- d) Formar parte de los órganos de participación y a intervenir en los procesos de evaluación de los servicios, en los términos y condiciones previstos normativamente.
- e) Contar con los medios y apoyos necesarios para desarrollar su actividad con calidad, eficacia y eficiencia.
- f) Derecho al reconocimiento y acreditación de sus competencias profesionales.
- g) Gozar del respeto y el apoyo debidos.
- h) Estar informado sobre las competencias y funciones, así como sobre el marco de actuación del puesto de trabajo.
- i) Ser tratado con respeto y consideración en su trabajo por parte de los usuarios.
- j) Renunciar a prestar atención profesional ante situaciones de injurias, amenazas o agresiones físicas, verbales y de cualquier otra naturaleza, contra ellas, siempre que ello no comporte desatención, de acuerdo con el procedimiento que se establezca reglamentariamente.

**Artículo 86.** *Deberes de los colectivos profesionales del Sistema de Servicios Sociales.*

Las personas profesionales del Sistema de Servicios Sociales, además de los que le impone la legislación aplicable, tendrán con carácter específico los siguientes deberes:

- a) Dispensar a las personas usuarias de los servicios sociales, a los responsables de estos servicios y a profesionales un trato digno y correcto, protegiendo su intimidad.
- b) Realizar una formación continua y adecuada al contenido de la actividad que hayan de desarrollar.
- c) Conocer las herramientas técnicas y tecnológicas que hayan de emplear para su actividad profesional.
- d) Contribuir a través de su práctica profesional al logro de los resultados sobre el empoderamiento de las personas para el pleno desarrollo de sus capacidades, la mejora de la calidad de vida y el bienestar social de la población.
- e) Conocer y cumplir la normativa reguladora en materia de servicios sociales y, de modo particular, aquellas normas que afectan a los servicios y programas en los que desempeña su actividad profesional.
- f) Deber de confidencialidad de todas las informaciones de carácter personal que reciba en su intervención profesional por cualquier medio.

**Artículo 87.** *Estrategia de Ética en los Servicios Sociales.*

1. La consejería competente en materia de servicios sociales desarrollará y aprobará una estrategia que permita introducir los principios éticos en las políticas sociales y en la provisión de los servicios sociales, facilitando un espacio común basado en valores compartidos entre ciudadanía, profesionales y la propia organización, bajo el enfoque de la corresponsabilidad, la cooperación y la confianza entre todas las personas que están implicadas en el desarrollo de los servicios sociales.

2. La Estrategia de Ética en los Servicios Sociales se elaborará con criterios de participación social y profesional.

3. Los compromisos que establezca la Estrategia de Ética se trasladarán a todos los campos de la práctica profesional, incluidos la gestión de los servicios, la intervención social, la formación, la investigación y la innovación en servicios sociales.

**Artículo 88.** *Comité de Ética de los Servicios Sociales de la Región de Murcia.*

1. Se creará el Comité de Ética de los Servicios Sociales de la Región de Murcia como órgano de consulta y deliberación, de naturaleza interdisciplinar y autonomía funcional, para el análisis y asesoramiento de las cuestiones de carácter ético que surjan en la intervención social, configurándose a estos efectos como foro ético de referencia.

2. El Comité de Ética de los Servicios Sociales de la Región de Murcia estará adscrito a la Consejería competente en materia de servicios sociales.

3. El Comité de Ética de los Servicios Sociales de la Región de Murcia tiene por finalidad generar conocimiento y modos de actuación que repercutan en la calidad de la intervención social y en el bienestar de las personas usuarias de los servicios sociales, velando porque se garantice su dignidad y el respeto a su autonomía e intimidad.

4. El Comité de Ética de los Servicios Sociales de la Región de Murcia, sin perjuicio de las competencias que en materia de ética y deontología profesional correspondan a los colegios profesionales, tendrá las siguientes funciones:

a) Sensibilizar al personal que trabaja en el ámbito de los servicios sociales respecto de la dimensión ética de la práctica que desarrollan.

b) Analizar, asesorar y facilitar la toma de decisiones ante conflictos éticos que se produzcan con ocasión de la intervención social, planteados por los profesionales del sistema de servicios sociales o a través de estos por las personas usuarias o sus representantes legales.

c) Asesorar y orientar desde el punto de vista ético a los profesionales en aquellas situaciones que con frecuencia generan conflictos de valor.

d) Elaborar y promover la elaboración de protocolos de actuación que traten de dar respuesta a las situaciones en que, con mayor frecuencia, se planteen conflictos éticos.

e) Promover y colaborar en la formación en ética aplicada a la intervención social, del conjunto de profesionales que intervienen en el ámbito de los servicios sociales.

f) Impulsar, como órgano de referencia en ética dentro de la Región de Murcia, la formación de grupos de reflexión ética en los centros y entidades del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

g) Elaborar y aprobar su reglamento interno de funcionamiento.

5. Los informes y recomendaciones del Comité de Ética de los Servicios Sociales de la Región de Murcia se realizarán siempre por escrito y no tendrán carácter vinculante.

6. El Comité de Ética de los Servicios Sociales de la Región de Murcia tendrá una composición multidisciplinar, buscando una participación equilibrada de las diversas profesiones involucradas en el ámbito de la intervención social, figurando expertos en ética aplicada, así como profesionales expertos en servicios sociales con formación en ética impartida por una Administración Pública, Universidad o Colegio Profesional. Se asegurará la presencia entre dichos miembros de profesionales pertenecientes a las entidades locales con competencias en materia de servicios sociales y del Tercer Sector de Acción Social. El Presidente del Comité será elegido por sus miembros, de acuerdo con sus normas de funcionamiento interno.

7. Reglamentariamente se determinará la composición, funciones y el funcionamiento del Comité de Ética de los Servicios Sociales de la Región de Murcia, aprobando el propio Comité sus normas de funcionamiento interno.

**Artículo 89.** *Código de Ética Profesional.*

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

### CAPÍTULO III

#### Investigación en los servicios sociales

**Artículo 90.** *Investigación y desarrollo en servicios sociales.*

1. Las Administraciones competentes en materia de servicios sociales promoverán la investigación científica y el desarrollo en esta materia como instrumento para la mejora continua de la calidad de los servicios sociales, de acuerdo a los planes y políticas relacionados con la investigación en la Región de Murcia y en los ámbitos nacional y europeo.

2. La investigación y la innovación en servicios sociales tendrán por objeto:

a) El estudio y análisis de los problemas sociales y sus causas y de las necesidades que puedan presentar los distintos grupos de población, con objeto de desarrollar estrategias de prevención y sensibilización.

b) El estudio de las causas y los factores que inciden sobre la evolución de la demanda de servicios.

c) El análisis de los costes y beneficios de los servicios sociales.

d) El estudio y el diseño de las fórmulas de organización, gestión y evaluación del sistema de servicios sociales.

e) El estudio y la implantación de innovaciones tecnológicas.

f) Cualquier otro estudio y análisis que contribuya al mantenimiento y a la mejora continua y de calidad del sistema de servicios sociales.

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

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

### TÍTULO X

#### Registro, autorización y acreditación

### CAPÍTULO I

**Artículo 91.** *El Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.*

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

2. Con el fin de garantizar la adecuada ordenación de los servicios sociales y el conocimiento actualizado del conjunto de recursos existentes, todas las entidades públicas y privadas, así como todos los servicios y centros dependientes de las mismas, deberán ser objeto de registro.

3. El Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales se configura como instrumento de naturaleza pública, y el acceso al mismo deberá ejercerse en los términos previstos en la normativa reguladora del régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

4. Mediante decreto del Consejo de Gobierno se regulará el contenido, la estructura y organización del Registro.

**Artículo 92.** *La autorización administrativa.*

1. La autorización administrativa es el acto mediante el cual la Administración regional comprueba y determina que el proyecto arquitectónico o funcional de un centro, la

materialización del mismo o la puesta en funcionamiento de los servicios que no se presten a través de un centro, reúnen los requisitos exigidos en la normativa aplicable en la materia, facultando al titular de los mismos a realizar las actuaciones que se reflejan en la autorización y sin perjuicio de las competencias de otras administraciones públicas.

2. El procedimiento para la obtención de la autorización administrativa, así como la documentación a aportar en cada caso, serán objeto de desarrollo reglamentario.

3. El otorgamiento de la autorización administrativa no sustituye ni presupone la concesión de otro tipo de permisos o licencias preceptivos para el inicio de la actividad, ni tampoco presupone el cumplimiento de cualquier otra normativa que resulte aplicable.

**Artículo 93.** *El régimen de la autorización administrativa.*

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

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

3. La autorización administrativa quedará supeditada al cumplimiento permanente de los requisitos exigidos para su obtención. Su incumplimiento será causa de revocación de la autorización, previa incoación del correspondiente procedimiento, sin perjuicio de las posibles responsabilidades y sanciones que tal incumplimiento pudiera dar lugar.

4. Sin la autorización de un centro, ningún servicio podrá entrar en funcionamiento, pudiendo acordarse el oportuno cierre del centro y el cese de la actividad del servicio, así como sancionarse la conducta contraria, de conformidad con lo establecido en el título XI de esta ley.

**Artículo 94.** *Acreditación administrativa.*

1. La acreditación administrativa es el acto por el cual el órgano directivo competente en materia de Inspección de Servicios Sociales de la Administración Regional certifica, reconoce y garantiza que un centro o servicio previamente autorizado cumple con unos determinados niveles de calidad e idoneidad para las personas usuarias, conforme a los criterios que se determinen por el Consejo de Gobierno atendiendo a criterios de eficacia, coste, calidad en el empleo y control de la gestión.

2. Los requisitos específicos y condiciones para su obtención, renovación, revocación o suspensión así como el procedimiento correspondiente se establecerán reglamentariamente. En todo caso, deberá verificarse la disposición de medios y recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el Catálogo de Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales, así como el cumplimiento de la normativa que, con carácter general o específico, les sea de aplicación, tanto por la naturaleza jurídica de la entidad como por el tipo de centro o servicio objeto de acreditación.

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

4. Cuando resulte preceptiva la acreditación, ningún centro o servicio podrá entrar en funcionamiento, pudiendo acordarse el oportuno cierre del centro y el cese de la actividad del servicio, así como sancionarse la conducta contraria, de conformidad con lo establecido en el título XI de esta ley.

**Artículo 95.** *La inscripción registral.*

1. La inscripción en el Registro es el acto por el cual se da publicidad a la autorización otorgada a todas las entidades públicas o privadas a efectos de su constancia oficial como entidad, servicio o centro de servicios sociales autorizado.

2. La inscripción no tendrá efectos constitutivos ni conferirá a las personas interesadas más derechos que la constancia de los actos y datos de los que trae causa.

3. La inscripción de las entidades, centros y servicios sociales será requisito para la celebración de conciertos, concesión de subvenciones o cualquier clase de ayuda de la Administración Pública de la Región de Murcia.

4. Las entidades inscritas en el Registro, con el fin de garantizar su permanente actualización, deberán poner al día sus propios datos y los relativos a los servicios y centros de su titularidad, cuando se produzcan modificaciones en los mismos.

## CAPÍTULO II

### Inspección de Servicios Sociales

#### **Artículo 96.** *La Inspección de Servicios Sociales.*

La Inspección de Servicios Sociales, que tiene carácter público, tiene por objeto velar por el cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos en la normativa aplicable, y el apoyo e impulso de las medidas de calidad y mejora continua que han de regir los servicios y centros del Sector de Servicios Sociales en el territorio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

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

2. La Inspección de Servicios Sociales podrá actuar de oficio o a instancia de parte.

3. Están sometidas a la inspección todas las entidades, centros y servicios sociales que desarrollen su actividad en la Región de Murcia, independientemente de su titularidad o lugar donde tenga su sede social o domicilio legal.

4. Los titulares y personal de las entidades prestadoras de servicios sociales así como las personas usuarias estarán obligados a facilitar información, documentación y demás datos que le sean requeridos, así como prestar toda la colaboración precisa para el ejercicio de la actividad inspectora.

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

#### **Artículo 97.** *La actuación inspectora.*

1. La Inspección de Servicios Sociales, en el ejercicio de sus funciones, tendrá la consideración de autoridad pública a todos los efectos y gozará de plena independencia, objetividad e imparcialidad.

2. La Inspección de Servicios Sociales podrá recabar, cuando lo considere necesario para el desempeño de su cometido, la cooperación de otras Administraciones Públicas en los términos y las condiciones previstas en la normativa vigente.

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

4. El personal inspector, en el ejercicio de la inspección, deberá tener especial cuidado de no ocasionar trastornos en el funcionamiento del centro o servicio inspeccionado, así como de tener la debida consideración a los usuarios e interesados, y guardar secreto y sigilo profesional.

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

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

#### **Artículo 98.** *Funciones de la Inspección.*

La Inspección de los Servicios Sociales tendrá las siguientes funciones:

1. Velar por el respeto de los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales.
2. Comprobar el cumplimiento de la normativa vigente de los servicios sociales que se prestan en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
3. Controlar el cumplimiento de los niveles de calidad de los servicios sociales y formular propuestas de mejora en la calidad de los mismos.
4. Asesorar e informar a los colectivos profesionales y entidades respecto a los requisitos y condiciones establecidos en la normativa vigente para la prestación de los servicios sociales.
5. Verificar el cumplimiento de la normativa sobre los requisitos mínimos materiales y funcionales que han de reunir los servicios y centros de servicios sociales.
6. Proponer medidas provisionales o cautelares dirigidas a salvaguardar la salud y seguridad de las personas usuarias de los servicios sociales.
7. Proponer al órgano competente la incoación del correspondiente procedimiento sancionador cuando comprobase la existencia de una posible infracción.
8. Velar por que la provisión de las prestaciones económicas y prestaciones de servicios sociales se preste con criterios de igualdad, accesibilidad, universalidad, calidad y eficacia.
9. Supervisar el destino y la adecuada utilización de los fondos públicos concedidos a personas físicas o jurídicas, por medio de ayudas, subvenciones, contratos, convenios, o cualquier otra modalidad de ayuda prevista en la normativa vigente, así como el seguimiento de los mismos.
10. Proponer el cierre y el cese de la actividad de aquellos centros y servicios que no dispongan de la preceptiva autorización de funcionamiento, de acuerdo a lo previsto en el artículo 92 de la presente ley.
11. Verificar la adecuación de los conciertos, los contratos de servicios sociales y otras formas de gestión de los fondos públicos, a los criterios establecidos por esta ley y sus disposiciones de desarrollo.
12. Cualquier otra que le atribuya la normativa aplicable.

**Artículo 99.** *Personal de la Inspección.*

1. La inspección habrá de ser ejercida por funcionarios que ocupen puestos de trabajo que comporten el ejercicio de las funciones establecidas en el artículo anterior.
2. El personal inspector de servicios sociales, en el ejercicio de sus funciones de inspección, gozará de las siguientes facultades:
  - a) Acceder libremente, debidamente identificado, en cualquier momento, sin previa notificación, a los servicios sociales que se prestan. Las visitas de inspección deberán efectuarse en presencia del titular o responsable de la entidad prestadora, o de la persona que quede a cargo de la misma, en su ausencia. Si el establecimiento o centro sometido a inspección coincidiese con el domicilio de la persona física afectada, deberá obtener el expreso consentimiento del titular o, en su defecto, la correspondiente autorización judicial.
  - b) Efectuar, en su caso, las comprobaciones pertinentes que garanticen el cumplimiento de los requisitos para la autorización y la acreditación así como el mantenimiento de las mismas.
  - c) Llevar a cabo cuantas pruebas, investigaciones o exámenes resulten necesarios para la función inspectora con objeto de comprobar lo dispuesto en la normativa vigente.
  - d) Requerir al representante legal de la entidad la aportación de los datos y documentos que considere necesarios para su labor inspectora y entrevistarse con profesionales prestadores de los servicios sociales así como con las personas usuarias de los mismos, o con sus representantes legales, en su caso. Todo ello de conformidad con lo dispuesto en la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.
  - e) Recabar el apoyo o ayuda de los cuerpos y fuerzas de seguridad, para el ejercicio de sus funciones.
  - f) Requerir el apoyo de otros órganos administrativos con ámbitos competenciales concurrentes del territorio de la Región de Murcia.
  - g) Solicitar, por motivos de especialidad técnica, los informes y asesoramientos adecuados para el correcto desarrollo de su actuación.

h) Realizar todas las actuaciones necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

3. El número de efectivos destinados a las funciones de inspección se ajustará a las necesidades de la población de referencia en el territorio, estableciéndose una ratio mínima por número de habitantes de forma reglamentaria.

**Artículo 100.** *Planificación de las actuaciones inspectoras.*

1. Las actuaciones inspectoras responderán a la planificación y programación establecidas, sin perjuicio de las actuaciones derivadas de denuncias o propuestas de carácter extraordinario que se formulen.

2. La consejería competente en materia de servicios sociales aprobará el Plan de Inspección en el que se recogerán los objetivos a lograr, los ámbitos de actuación, las acciones a desarrollar y el plazo de ejecución.

**Artículo 101.** *El deber de colaboración con la inspección de Servicios Sociales.*

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

2. La Inspección podrá recabar, cuando lo considere necesario, la colaboración de otros departamentos de la Administración regional y de las entidades locales, así como de los titulares de los centros y servicios sociales y de otras colaboraciones que se estimen precisas para el cumplimiento de sus funciones, en los términos y condiciones previstas en la normativa vigente.

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

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

5. El personal inspector podrá requerir motivadamente la comparecencia de las personas relacionadas con el objeto de la inspección en la oficina pública al objeto de lo que se determine en la correspondiente citación.

6. La inspección podrá fijar plazos para la presentación de la documentación o para la comparecencia personal en las dependencias administrativas. Su incumplimiento podrá ser considerado obstrucción a la labor inspectora.

**Artículo 102.** *Actas de inspección.*

1. El acta de inspección es el documento, en modelo oficial, en el que se recogen por escrito los datos relativos a la entidad, centro o servicio y el resultado de una concreta actuación inspectora, en el momento y lugar en el que se realiza la misma.

2. Los hechos comprobados por el personal inspector en el ejercicio de sus funciones se formalizarán en las correspondientes actas, que gozarán del valor probatorio conforme a lo establecido en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común.

3. Las actas de inspección deberán contener, al menos, los siguientes datos:

a) Fecha, hora y lugar de actuaciones.

b) Identificación del personal inspector.

c) Identificación de la entidad, centro y/o servicio inspeccionado y de la persona responsable ante cuya presencia se lleva a cabo la inspección y ante la cual se extiende el acta.

d) Hechos y circunstancias relevantes sobre los servicios que hayan sido detectados en la inspección realizada.

e) El incumplimiento de los requisitos normativamente establecidos y, en su caso, de las presuntas infracciones cometidas.

f) Firma del inspector y de la persona responsable de la entidad prestadora del servicio así como la conformidad o disconformidad de esta última que podrá hacer constar cuantas manifestaciones considere necesarias.

4. A efectos de la propuesta de inicio del procedimiento sancionador o disciplinario, cuando se aprecien irregularidades o incumplimientos con indicios racionales de responsabilidad, las actas de inspección y sus correspondientes informes tendrán la consideración de actuaciones previas.

5. Cuando los hechos conocidos a través de una actuación inspectora pudieran ser constitutivos de delito o infracción administrativa, el inspector lo hará constar en el acta y lo pondrá en conocimiento del órgano competente para la incoación del oportuno expediente sancionador o, en su caso, del competente para su traslado a la autoridad judicial o Ministerio Fiscal.

## TÍTULO XI

### Régimen de infracciones y sanciones

#### CAPÍTULO I

##### Disposiciones generales

###### **Artículo 103.** *Infracciones en materia de servicios sociales.*

1. Se consideran infracciones administrativas en materia de servicios sociales las acciones y omisiones tipificadas y sancionadas en la presente ley y en el resto de legislación aplicable al ámbito de los servicios sociales.

2. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves, de acuerdo con criterios de riesgo para la salud, integridad personal, seguridad, gravedad de la alteración social producida por los hechos.

###### **Artículo 104.** *Sujetos responsables.*

1. Podrán ser sancionadas por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas o jurídicas que resulten responsables de los mismos a título de dolo o culpa.

2. Se consideran autores de las infracciones tipificadas por esta ley quienes realicen los hechos por sí mismos, conjuntamente o a través de persona interpuesta. También tendrán la consideración de autores quienes cooperen en su ejecución mediante una acción u omisión sin la cual la infracción no hubiese podido llevarse a cabo.

3. Las personas titulares de los centros y servicios responderán subsidiariamente por las acciones u omisiones de sus gestores, así como por las del personal a su servicio.

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

###### **Artículo 105.** *Concurrencia de sanciones.*

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

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

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

CAPÍTULO II

**Infracciones**

**Artículo 106.** *Infracciones leves.*

Tienen el carácter de infracciones leves:

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

a) Incumplir la normativa aplicable en materia de servicios sociales cuando no se derive perjuicio directo y concreto sobre las personas usuarias y dicho incumplimiento no esté tipificado como infracción grave o muy grave.

b) No notificar en los plazos establecidos los cambios de titularidad o cese del servicio.

c) Mantener los locales, instalaciones, mobiliario o enseres con deficiencias en su estado, funcionamiento, limpieza o higiene, sin que se derive de ello riesgo para la integridad física o la salud de las personas usuarias y/o profesionales.

d) Vulnerar el derecho de las personas usuarias a disponer, en función de la naturaleza y del tipo de servicio, de un reglamento interno y de un procedimiento de sugerencias y quejas, y a conocer, en su caso, el importe de la participación económica que deba satisfacer.

e) Prestar una asistencia inadecuada, sin que de ello se deriven perjuicios a la persona usuaria.

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

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

h) No tener actualizado el expediente individual de las personas usuarias, siempre que no se vulneren los derechos de estas.

i) No disponer o no facilitar las hojas de reclamaciones pertinentes.

j) Obstruir la labor inspectora de forma que se retrase el cumplimiento de las obligaciones de información, comunicación o comparecencia.

k) Cometer cualquier otra infracción que vulnere lo que dispone esta ley o sus normas de desarrollo y no constituya infracción grave o muy grave.

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

a) Incumplir la normativa aplicable en materia de servicios sociales cuando no se derive perjuicio directo y concreto sobre otras personas físicas o jurídicas y no proceda su calificación como infracción muy grave o grave.

b) Incumplir las normas, requisitos y procedimientos establecidos, así como no seguir el programa y las orientaciones de profesionales de los servicios sociales, de forma que se desvirtúe la finalidad de la intervención social, siempre que dicho incumplimiento no constituya infracción grave o muy grave.

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

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

**Artículo 107.** *Infracciones graves.*

Tienen el carácter de infracciones graves:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

p) Haber sido sancionado en el término de un año por resolución firme en vía administrativa por la comisión de tres o más infracciones leves.

q) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la vulneración de cualquier otro derecho recogidos en la normativa aplicable, sin estar previsto en otros apartados de este artículo, cuando se derive riesgo, daño o perjuicio para la integridad física y moral, seguridad o salud de las personas usuarias y no constituya infracción muy grave.

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

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

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

c) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la vulneración de cualquier otro derecho recogidos en la normativa aplicable, sin estar previsto en otros apartados de este artículo, cuando se derive riesgo, daño o perjuicio de las entidades prestadoras, o para la integridad física y moral, seguridad o salud de profesionales y otros usuarios y no constituya infracción muy grave.

#### **Artículo 108.** *Infracciones muy graves.*

Tienen la consideración de infracciones muy graves las siguientes:

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

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

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

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

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

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

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

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

h) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la vulneración de cualquier otro derecho recogidos en esta norma, sin estar previsto en otros apartados de este artículo, si de su comisión se deriva daño notorio de imposible o difícil reparación para los usuarios de servicios sociales, o de gran trascendencia social.

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

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

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

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

d) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la vulneración de cualquier otro derecho recogidos en esta norma, sin estar previsto en otros apartados de este artículo, si de su comisión se deriva daño notorio de imposible o difícil reparación para los entidades prestadoras o profesionales y otros usuarios de servicios sociales, o de gran trascendencia social.

#### **Artículo 109.** *Prescripción de las infracciones.*

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

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

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

CAPÍTULO III

**Sanciones**

**Artículo 110.** *Sanciones principales.*

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

a) Por infracciones leves, apercibimiento o multa de hasta 3000 euros. Para el caso de infracción de las personas usuarias, apercibimiento o multa de hasta 100 euros.

b) Por infracciones graves, con multa de 3001 hasta 30.000 euros. Para el caso de infracción de las personas usuarias multa de hasta 300 euros.

c) Por infracciones muy graves, con multa de 30.001 hasta 300.000 euros. Para el caso de infracción de las personas usuarias multa de hasta 3000 euros.

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

**Artículo 111.** *Sanciones accesorias.*

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

a) La inhabilitación para el ejercicio de las actividades contempladas en esta ley durante los tres años siguientes en el caso de las infracciones graves y durante cinco años en las muy graves, con la consiguiente revocación, en su caso, de la autorización administrativa correspondiente y/o la acreditación.

b) La prohibición de financiación pública en el ámbito de los servicios sociales por un periodo de entre uno y tres años para las graves y de tres a cinco años para las muy graves.

c) La suspensión de la prestación del servicio, total o parcial, por un período entre uno y tres años para las faltas graves y de tres a cinco años para las faltas muy graves.

d) En el caso de falta muy grave, la clausura definitiva de centros, establecimientos, servicios o inhabilitación definitiva para el ejercicio de actividades en servicios sociales, que llevará implícita la revocación de la autorización administrativa correspondiente.

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

**Artículo 112.** *Graduación de las sanciones.*

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

a) El grado de culpabilidad o la existencia de intencionalidad.

b) El incumplimiento de requerimientos previos.

c) La continuidad o persistencia de la conducta infractora.

d) El riesgo generado, el daño o perjuicio causado y el número de personas afectadas.

e) La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución administrativa firme.

f) La existencia de reiteración, por la comisión de una segunda infracción de distinta naturaleza en el término de un año, cuando así haya sido declarado por resolución administrativa firme.

g) La trascendencia económica y social de la infracción.

h) El cumplimiento por iniciativa propia de las normas infringidas, y en su caso el restablecimiento de la situación establecida en la normativa vigente, en cualquier momento del procedimiento administrativo sancionador si aún no se ha dictado resolución.

2. Si el beneficio económico que resulte de una infracción tipificada por la presente ley es superior a la sanción pecuniaria que le corresponde, esta puede incrementarse hasta la cuantía equivalente al beneficio obtenido.

3. Cuando de la comisión de una infracción derive necesariamente la comisión de otra u otras, se deberá imponer únicamente la sanción correspondiente a la infracción más grave cometida.

**Artículo 113.** *Reducción de la sanción.*

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

**Artículo 114.** *Prescripción de las sanciones.*

1. Las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los cinco años, las graves a los tres y las leves al año.

2. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse a partir del día siguiente a aquél en que adquiriera firmeza la resolución por la que se impone la sanción o haya transcurrido el plazo para recurrirla.

3. La interrupción de la prescripción se produce por el inicio del procedimiento de ejecución, con el conocimiento de la persona o entidad interesada, volviendo a reanudarse el citado procedimiento cuando esté paralizado por causa no imputable a la persona o entidad infractora por plazo superior a un mes.

## CAPÍTULO IV

### Procedimiento sancionador

**Artículo 115.** *Procedimiento sancionador.*

1. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución de un expediente sancionador será de nueve meses.

2. El procedimiento sancionador se determinará reglamentariamente de acuerdo con los principios establecidos en las leyes reguladoras del procedimiento administrativo común y en sus normas de desarrollo.

**Artículo 116.** *Órganos competentes.*

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

2. El órgano competente para resolver será:

a) El Consejo de Gobierno para la imposición de las siguientes sanciones:

1.º La de clausura definitiva del centro, establecimiento o servicio.

2.º La de multa por importe superior a ciento cincuenta mil euros.

b) Corresponde al titular de la consejería competente en materia de servicios sociales, la imposición de las siguientes sanciones:

1.º La de inhabilitación para el ejercicio de actividades en servicios sociales, definitiva o por tiempo superior a tres años.

2.º La de suspensión temporal de actividades de centros, de establecimientos, de servicios o prestaciones, por tiempo superior a tres años.

3.º La de multa por importe superior a sesenta mil euros.

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

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

**Artículo 117.** *Medidas provisionales.*

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

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

3. Iniciado el procedimiento administrativo, el órgano competente para resolver, podrá adoptar, de oficio o a instancia de parte y de forma motivada, las medidas provisionales que estime oportunas para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello, de acuerdo con los principios de proporcionalidad, efectividad y menor onerosidad.

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

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

**Artículo 118.** *Resolución.*

1. La resolución que ponga fin al procedimiento sancionador será motivada y resolverá todas las cuestiones pertinentes planteadas en el expediente.

2. En todo caso, la resolución final deberá manifestarse expresamente sobre:

a) La ratificación de las medidas cautelares, a fin de garantizar la eficacia de la resolución en tanto sea ejecutiva, o la revocación de las mismas, en su caso.

b) La obligación de reposición de la situación a su estado originario.

c) La determinación de indemnización de daños y perjuicios derivados de la infracción cometida.

**Disposición adicional primera.** *Ingresos derivados de la imposición de sanciones.*

Los ingresos que se deriven de la imposición de las sanciones económicas establecidas en el título XI generarán crédito en los programas presupuestarios de servicios sociales.

**Disposición adicional segunda.** *Reforzamiento de los servicios de inspección.*

A fin de obtener un nivel elevado de eficacia en las evaluaciones de calidad de los servicios sociales previstas en esta ley, así como para garantizar un adecuado control en la prestación de los servicios por la actuación inspectora de la Administración regional, por parte del Consejo de Gobierno se harán las previsiones necesarias en las relaciones de puestos de trabajo de la consejería con competencia en políticas sociales para el reforzamiento de las plantillas de personal de los servicios de inspección, incrementándose progresivamente hasta alcanzar una ratio de un inspector o inspectora por cada 200.000 habitantes en el plazo máximo de cuatro años.

**Disposición transitoria primera.** *Procedimientos sancionadores en tramitación.*

Los procedimientos sancionadores que se encuentren iniciados a la entrada en vigor de la presente ley continuarán tramitándose conforme a lo establecido en la legislación vigente en el momento en que se cometió la infracción, salvo que las disposiciones sancionadoras de la presente ley favorezcan al presunto infractor, en cuyo caso resultarán estas de aplicación.

**Disposición transitoria segunda.** *Organización territorial del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.*

1. La organización territorial de los servicios sociales existente a la entrada en vigor de esta ley continuará vigente hasta que sea aprobado el Mapa de Servicios Sociales de la Región de Murcia previsto en el artículo 57.

2. La consejería competente en materia de servicios sociales podrá aprobar mediante orden una zonificación provisional, de acuerdo con lo previsto en el artículo 26, que establezca las zonas básicas de servicios sociales con una población de al menos 10.000 habitantes, de forma excepcional las zonas básicas de servicios sociales con población inferior a 10.000 habitantes y las unidades básicas de servicios sociales u otras divisiones territoriales.

3. De acuerdo con lo previsto en el artículo 26, hasta tanto no se apruebe el Mapa de Servicios Sociales de la Región de Murcia, se establece provisionalmente en 5 el número de profesionales mínimo para la consideración de zona básica de servicios sociales.

**Disposición transitoria tercera.** *Composición de los equipos interdisciplinares.*

Hasta tanto no se desarrolle reglamentariamente lo establecido en el artículo 33.2 en cuanto a la composición de los equipos interdisciplinares, con el fin de garantizar la calidad de las prestaciones, la proximidad territorial y la cobertura de las necesidades sociales de los territorios, se incrementarán progresivamente el número de profesionales de los equipos interdisciplinares hasta alcanzar, en el plazo máximo de tres años, las siguientes ratios mínimas según el número de habitantes:

- a) Menos de 10.000 habitantes: 1 profesional por cada 1900 habitantes.
- b) Entre 10.000 y 19.999 habitantes: 1 profesional por cada 2400 habitantes.
- c) Entre 20.000 y 49.999 habitantes: 1 profesional por cada 2900 habitantes.
- d) Entre 50.000 y 99.999 habitantes: 1 profesional por cada 3400 habitantes.
- e) Más de 100.000 habitantes: 1 profesional por cada 3900 habitantes.

**Disposición transitoria cuarta.** *Porcentajes de financiación compartida entre la Administración regional y las entidades locales.*

Para la financiación de los equipos interdisciplinares, los porcentajes de financiación compartida a través de convenios de colaboración entre la Administración Regional y las entidades locales, para los Servicios Sociales de Atención Primaria, previstos en el artículo 50, se modificarán progresivamente hasta alcanzar, en un plazo máximo de cinco años, los siguientes porcentajes según el número de habitantes:

- a) Menos de 20.000 habitantes y Mancomunidades: 80 % Comunidad Autónoma y 20 % entidades locales.
- b) Entre 20.000 y 49.999 habitantes: 60 % Comunidad Autónoma y 40 % entidades locales.
- c) Más de 50.000 habitantes: 45 % Comunidad Autónoma y 55 % entidades locales.

**Disposición transitoria quinta.** *Provisión de las prestaciones a partir de la entrada en vigor de la ley.*

Hasta el establecimiento de la estructura territorial fijada en el Capítulo I del título III de la presente ley con la aprobación del Mapa de Servicios Sociales de la Región de Murcia previsto en el artículo 57, las Administraciones Públicas seguirán proveyendo las diferentes prestaciones de la forma efectuada hasta el momento, sin que ello afecte a la aplicación de las previsiones que no requieran su posterior desarrollo normativo.

**Disposición derogatoria única.**

1. Quedan derogadas, sin perjuicio de lo dispuesto en las disposiciones transitorias, cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente ley, y de forma expresa, la Ley 3/2003, de 10 de abril, de Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

2. Hasta que se proceda a la aprobación del desarrollo reglamentario de la presente ley, serán de aplicación las normas actualmente vigentes dictadas en desarrollo de la Ley 3/2003, de 10 de abril, en lo que no sean contrarias a lo dispuesto en la presente ley y en tanto no sean sustituidas o derogadas.

**Disposición final primera.** *Actualización de la cuantía de las sanciones económicas.*

La cuantía de las sanciones de naturaleza económica previstas en el título XI, así como de los límites allí establecidos, podrá actualizarse conforme al índice de precios al consumo, mediante Decreto del Consejo de Gobierno, a propuesta de la consejería competente en materia de servicios sociales.

**Disposición final segunda.** *Habilitación normativa y ejecutiva.*

Se faculta a la persona titular de la consejería competente en materia de servicios sociales, en el ámbito de las respectivas competencias previstas en esta ley, para dictar cuantas disposiciones sean necesarias en orden al desarrollo y ejecución de la misma, de conformidad con los preceptos de la parte dispositiva en los que así se indique.

**Disposición final tercera.** *Desarrollo reglamentario y Planificación.*

1. El Consejo de Gobierno de la Región de Murcia procederá, a propuesta de la consejería competente en materia de servicios sociales, en el plazo máximo de un año a partir de la entrada en vigor de esta ley, a la aprobación del Plan Regional de Servicios Sociales.

2. El Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, a propuesta de la consejería competente en materia de servicios sociales, en el plazo máximo de un año a partir de la entrada en vigor de esta ley, procederá a la elaboración y aprobación mediante decreto del Mapa de Servicios Sociales y la Carta de Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales.

3. El Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, a propuesta de la consejería competente en materia de servicios sociales, en el plazo máximo de dos años a partir de la entrada en vigor de esta ley, procederá a la elaboración y aprobación de los siguientes desarrollos normativos:

- a) El Catálogo de Servicios Sociales de la Región de Murcia.
- b) La urgencia social.
- c) Condiciones mínimas y requisitos de los centros de servicios sociales de atención primaria.

4. El Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, a propuesta de la consejería competente en materia de servicios sociales, en el plazo máximo de dos años a partir de la entrada en vigor de esta ley, procederá a regular los requisitos mínimos en cuanto a condiciones materiales y de funcionamiento de los centros en materia de servicios sociales y composición de los equipos interdisciplinarios.

5. El proceso de desarrollo reglamentario previsto en esta ley ha de quedar concluido en el plazo máximo de cuatro años desde la entrada en vigor de la misma.

**Disposición final cuarta.** *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor al mes de su completa publicación en el «Boletín Oficial de la Región de Murcia». No obstante, aquellas previsiones que requieran un desarrollo reglamentario específico producirán efectos el mismo día en que cada uno de ellos entre en vigor».

Por tanto, ordeno a todos los ciudadanos a los que sea de aplicación esta Ley, que la cumplan y a los Tribunales y Autoridades que corresponda que la hagan cumplir.

Murcia, 29 de julio de 2021.–El Presidente, Fernando López Miras.

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.