



Región de Murcia  
Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI,  
Familias, Política Social y Transparencia

Dirección General de Servicios Sociales  
y Relaciones con el Tercer Sector



# Plan Regional de Servicios Sociales

Región de Murcia

2023 - 2026

---

# Elaborado a partir del **Diagnóstico** relativo a los siguientes elementos...

Evaluación de las Líneas Estratégicas de Acción Social

Análisis de las Necesidades Sociales y Déficits del Sistema. Grupos Focales y Jornada de Trabajo

Examen de los datos del Contexto Social de la Región de Murcia

# y contemplando **2 premisas fundamentales** contenidas en la **Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia...**

Situar a la persona en el centro de la política social

Y ofrecer una atención integral propia de la intervención social que aborde los planos individual, familiar, grupal y comunitario

# se plantean 4 Ejes necesarios para la visión del futuro Sistema de Servicios Sociales.

## E1. SISTEMA CONECTADO

Trabajo conjunto y coordinado, liderado por la Administración Regional, entre todos los agentes, públicos y privados, que dirigen su actividad a paliar o extinguir las situaciones de desventaja que sufre la población en situación, o riesgo, de pobreza y exclusión social.

## E3. EFICAZ Y COMUNITARIO

Sistema Público de Servicios Sociales que funcione con la eficacia y eficiencia imprescindibles para una atención de máxima calidad centrada y próxima, tanto al entorno comunitario como a la propia persona.

## E2. MÁXIMA COBERTURA

Financiación adecuada y suficiente del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia para la cobertura de las prestaciones garantizadas, así como para la atención de las necesidades sociales que se producen o puedan producirse en el futuro.

## E4. CONOCIMIENTO PLENO

Conocimiento pleno de las situaciones de necesidad social, así como del impacto y resultados de las acciones desarrolladas por el Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

# Dichos Ejes, configuran el diseño de las Líneas Estratégicas, los Objetivos y las Acciones del Plan:

Las **Líneas Estratégicas** vienen a categorizar los marcos generales de actuación.

Los **Objetivos** describen los propósitos, qué se quiere conseguir dentro de cada Línea Estratégica.

Las **Acciones** reflejan cómo y cuál va a ser el desarrollo del Plan. En éstas caben diferentes medidas o procedimientos de desarrollo los objetivos del Plan.



# Líneas Estratégicas:

**L1** LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN  
ESTRATÉGICA

**L2** MODELO DE FINANCIACIÓN

**L3** ESTRUCTURA ORGANIZATIVA  
Y RECURSOS HUMANOS

**L4** GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y  
ACCESO AL SSSRM

**L5** INSPECCIÓN Y CALIDAD DEL SSSRM

**L6** SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y  
TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

**L7** PLANES, PROYECTOS, PROGRAMAS Y  
PRESTACIONES



# L1 LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Objetivos

## OBJETIVO 1

### **Desarrollar los instrumentos de planificación y ordenación del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia**

Se ponen en marcha acciones relacionadas con el análisis y planificación de actuaciones dirigidas a población vulnerable, así como en el ámbito de la lucha contra la pobreza y la exclusión social, a nivel regional y local, mediante la participación de todos los agentes involucrados.

## OBJETIVO 2

### **Diseñar e implementar, de manera conjunta y coordinada, los planes estratégicos y sectoriales, en los que se incluyan actuaciones de atención y prevención**

Se proponen distintas estrategias: Inclusión población gitana; Contra la pobreza y la exclusión social; Plan de Ciudadanía e Integración; Atención integral a familia e infancia, Violencia contra la infancia; Plan integral de atención temprana.

## L2 MODELO DE FINANCIACIÓN

# Objetivos

### OBJETIVO 1

**Garantizar los fondos para una financiación anual mínima del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia**

Acciones dirigidas a la suficiencia financiera del Sistema de Servicios Sociales, principalmente para la dotación de servicios de competencia compartida, las prestaciones garantizadas, y la revisión del copago de servicios.

### OBJETIVO 2

**Establecer mecanismos de financiación que posibiliten la estabilidad, eficacia y equilibrio territorial, de los servicios y prestaciones desarrollados por la Administración Regional y las Entidades Locales**

Implantación del Contrato Programa, o procedimiento análogo, como sistema de financiación de las actuaciones de los Servicios Sociales municipales, así como facilitar el equilibrio territorial.



Región de Murcia  
Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI,  
Familias, Política Social y Transparencia

Dirección General de Servicios Sociales  
y Relaciones con el Tercer Sector



## **L2** MODELO DE FINANCIACIÓN **Objetivos**

### **OBJETIVO 3**

**Establecer mecanismos de financiación que posibiliten la estabilidad y faciliten la eficacia de los proyectos y programas desarrollados por el Tercer Sector**

Implantación del Concierto Social, o procedimiento análogo, como sistema de financiación de las actuaciones del Tercer Sector.



## **L3** ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y RECURSOS HUMANOS **Objetivos**

### **OBJETIVO 1**

**Implantar una estructura organizativa de trabajo que se adecue a los servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales**

Acciones para la definición de modelos homogéneos de los Servicios Sociales de Atención Primaria y el estudio de la organización de funciones de los centros directivos de la administración regional.

### **OBJETIVO 2**

**Constituir equipos de trabajo interdisciplinares en todos los centros de Servicios Sociales de Atención Primaria**

Estudios bienales de las necesidades de profesionales necesarios, así como la incorporación de la acreditación de competencias en la promoción y selección de profesionales.



## L3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y RECURSOS HUMANOS **Objetivos**

### **OBJETIVO 3**

**Desarrollar e implementar la formación continua de los profesionales de servicios sociales, públicos y privados**

Estudios bienales de las necesidades de las necesidades de formación de las distintas categorías profesionales y establecimiento de planes de formación anuales.

### **OBJETIVO 4**

**Implantar programas específicos para el cuidado de los profesionales del SSSRM**

Estudios bienales de las situaciones de estrés y *burnout* y diseño y desarrollo de programas de cuidado para el conjunto de profesionales del Sistema de Servicios Sociales.



## L4 GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ACCESO AL SSSRM Objetivos

### OBJETIVO 1

#### **Mejorar la gestión de los procedimientos administrativos del SSSRM**

Evaluación y propuestas de mejora relativas a los procedimientos de gestión, de justificación de subvenciones, y de autorización de servicios, y valoración de la prescripción facultativa de los profesionales de la Administración Pública de servicios sociales.

### OBJETIVO 2

#### **Crear sistemas de interoperabilidad entre los distintos agentes del SSSRM, y entre éstos y otros organismos de protección social**

Acciones para el diseño de sistemas informáticos de intercambio de información la administración regional y local, y las entidades de iniciativa social.

## L4 GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y ACCESO AL SSSRM Objetivos

### OBJETIVO 3

#### Garantizar la accesibilidad de la ciudadanía al SSSRM

Incorporación a la página web Murcia Social de elementos de acceso adaptados, que faciliten la consulta, el contacto y los procedimientos de solicitud.

Asimismo se contemplan acciones para el desarrollo de manuales de procedimiento con lenguaje claro y adaptado, formación en herramientas informáticas, realización de campañas de información y realización de encuestas de opinión a personas usuarias de servicios sociales.

## **L5** INSPECCIÓN Y CALIDAD DEL SSSRM

### **Objetivos**

#### **OBJETIVO 1**

**Desarrollar las prestaciones del SSSRM bajo unos estándares de calidad que logren el mayor beneficio y bienestar de las personas usuarias**

Implementación de acciones dirigidas al estudio de criterios de calidad de las distintas prestaciones del Sistema de Servicios Sociales, al desarrollo de sistemas de evaluación y medición de los niveles de calidad, desarrollo de estándares en la atención sociosanitaria, y la activación de canales de participación de las personas usuarias para la aportación de recomendaciones en los procesos de atención.



# L6 SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

## Objetivos

### OBJETIVO 1

**Conocer las situaciones de necesidades y problemáticas sociales de la población de la Región de Murcia**

Se prevé la creación de una Unidad de Estudios y Evaluación en materia de servicios sociales y la elaboración bianual de un diagnóstico de necesidades y problemáticas sociales.

### OBJETIVO 2

**Conocer periódicamente los déficits de recursos y prestaciones del SSSRM**

Contempla la evaluación anual de los déficits en recursos y prestaciones del Sistema de Servicios Sociales y elevar el informe de resultados a los distintos órganos de planificación.



## **L6** SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO **Objetivos**

### **OBJETIVO 3**

#### **Conocer periódicamente los déficits de recursos y prestaciones del SSSRM**

Se proyecta la creación y desarrollo de aplicación informática para el análisis de datos e indicadores básicos de acción social y la elaboración de un informe anual de los niveles de demanda y resolución de prestaciones.

### **OBJETIVO 4**

#### **Analizar los resultados e impacto de las actuaciones del SSSRM**

Acciones relacionadas con la evaluación y difusión bienal de los resultados e impacto de aquellos proyectos y programas que determine la Comisión Rectora de Lucha Contra la Pobreza y la Exclusión Social.



Región de Murcia  
Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI,  
Familias, Política Social y Transparencia

Dirección General de Servicios Sociales  
y Relaciones con el Tercer Sector



# L6 SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

## Objetivos

### OBJETIVO 5

**Desarrollar procesos de colaboración entre la Administración Regional de servicios sociales y los centros de investigación públicos**

Establecimiento de acuerdos de colaboración entre la Administración Regional de servicios sociales y los centros de investigación públicos.

## L7 PLANES, PROYECTOS, PROGRAMAS Y PRESTACIONES

### Objetivos

#### OBJETIVO 1

##### **Desarrollar los proyectos ligados al Programa Operativo FSE+ 2021-2027**

Puesta en marcha y desarrollo de proyectos orientados a mejorar la igualdad y oportunidad de acceso a servicios de calidad, sostenibles y asequibles; a promover la integración social; mejora el acceso al empleo de las personas jóvenes; la inclusión activa y la integración socioeconómica.

#### OBJETIVO 2

##### **Desarrollar los proyectos ligados al Marco de Recuperación y Resiliencia**

Puesta en marcha y desarrollo de proyectos innovadores para la atención integral de población vulnerable; proyectos que promueven el cambio del modelo de atención; mejora de las infraestructuras del sistema público de servicios sociales, y proyectos para su modernización y transformación tecnológica.

## L7 PLANES, PROYECTOS, PROGRAMAS Y PRESTACIONES

### Objetivos

#### OBJETIVO 3

**Introducir, en los nuevos planes, proyectos y programas, los contenidos básicos de actuación, evaluación y transparencia**

Acciones dirigidas, entre otros aspectos, a la integración de informes de impacto de género, a medidas relacionadas con la agenda 2030 para el desarrollo sostenible, o la incorporación de lenguajes, estructuras y medidas que pongan en valor la diversidad, la perspectiva de género y la inclusión social.

# Plan Regional de Servicios Sociales

Región de Murcia

2023 - 2026



Región de Murcia  
Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI,  
Familias, Política Social y Transparencia

Dirección General de Servicios Sociales  
y Relaciones con el Tercer Sector