



**Región de Murcia**

Vicepresidencia y Consejería de Mujer,  
Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social.

Dirección General de Servicios Sociales  
y Relaciones con el Tercer Sector

# **PLAN DE SERVICIOS SOCIALES DE LA REGIÓN DE MURCIA**

2022

**RESULTADOS DE LA FASE DE DIAGNÓSTICO. 1ª parte**

## **Elaboración**

Silverio Mira Albert.

Dirección General de Servicios Sociales y Relaciones con el Tercer Sector

Gustavo Solórzano Pérez.

7 Imaginación S.L.



## **FASE 1. PREPARACIÓN**

1. Evaluación Plan Regional anterior (Líneas Estratégicas de Acción Social)
2. Constitución del Equipo Técnico para la elaboración del PRSS.
3. Trabajos preliminares para la elaboración del diagnóstico.

## **FASE 2. DIAGNÓSTICO**

1. **Diagnóstico de necesidades sociales y déficits del Sistema Público de Servicios Sociales.**  
**Revisión de fuentes secundarias, realización de Grupos Focales**
2. **JORNADA DE TRABAJO. Exposición de los avances del Plan y 4 grupos de trabajo.**
3. Realización de informe de diagnóstico. Establecimiento de las Líneas Estratégicas.
4. Aprobación de las Líneas Estratégicas por parte del Equipo Técnico.

## **FASE 3. ELABORACIÓN DEL PLAN**

1. Fijación de objetivos, actuaciones y cronograma.
2. Redacción borrador y aprobación por cada Centro Directivo.
3. Aprobación por el Equipo Técnico.

## **FASE 4. CONSULTA PÚBLICA Y APROBACIÓN DEFINITIVA**

1. Consulta pública.
2. Aprobación por el Consejo de Gobierno y presentación a la ciudadanía.

## **5 Grupos de trabajo**

- Colegios profesionales y Universidades
- Responsables políticos y personal técnico de las Entidades Locales (FMRM))
- Personal técnico de Entidades con y sin ánimo de lucro
- Responsables y personal técnico de la Administración relacionados con los Servicios Sociales
- Responsables y personal técnico de otras administraciones

## **45 participantes**

## **10 sesiones**

Entre el 28 de febrero y el 28 de marzo

## **Objetivos.**

Recopilar información sobre:

- Necesidades y problemáticas sociales
- Déficits en el Sistema de Servicios Social de la Región de Murcia

Por tratarse de un **Plan de carácter estratégico**, se indicó a las personas participantes que la prioridad era **obtener los problemas que afectaran a la mayoría de colectivos y sectores de población**. No obstante, en los distintos grupos, se determinaron algunos problemas/necesidades relacionados con sectores o colectivos concretos que, por su gravedad o emergencia, se ha considerado incluirlos como situaciones relevantes.

Del mismo modo, en la **identificación de los déficits asociados al Sistema Público de Servicios Sociales**, se indicó que el interés se centraba en las dificultades que los dispositivos de respuestas (administraciones públicas, tercer sector y sector privado) tienen para atender las situaciones del ámbito de los servicios sociales.

Tras el análisis de las aportaciones realizadas por las personas participantes en los Grupos Focales, **se han establecido una serie de DIMENSIONES/CATEGORIAS** que clasifica y agrupa la información obtenida.

Dichas **DIMENSIONES/CATEGORÍAS se han concretado a posteriori**, ya que no se deseaba influir en las personas participantes, y alejarlas de las categorizaciones o sectorización tradicionales en el ámbito de los Servicios Sociales.



# DIAGNÓSTICO **RESULTADOS** GRUPOS **FOCALES** **NECESIDADES/PROBLEMÁTICAS SOCIALES**

RECONOCIMIENTO Y ACCESIBILIDAD AL SISTEMA  
DIMENSIÓN COMUNITARIA  
NECESIDADES TRANSVERSALES  
PROBLEMAS ASOCIADOS A COLECTIVOS PROBLEMÁTICAS CONCRETAS  
EXCLUSIÓN SOCIAL CRONIFICADA  
EQUIDAD TERRITORIAL  
PROBLEMAS EMERGENTES

## **RECONOCIMIENTO Y ACCESIBILIDAD AL SISTEMA**

**Necesidad de reconocimiento de los Servicios Sociales como sistema con entidad propia y reconocible** (similar a Salud, Educación...)

**Dificultades en el acceso al Sistema** que afectan a una parte importante de la población, y que están relacionadas con la **digitalización del acceso**, el **desconocimiento** de la cobertura del Sistema de SS.SS. o la **visibilidad** del mismo.

## **DIMENSIÓN COMUNITARIA**

Se reconoce la necesidad de fortalecer la **atención comunitaria** a través de un diseño de atención comunitaria de las y los **profesionales**, y con el apoyo de los **recursos** existentes en el entorno próximo de las personas.

Asimismo, se requiere el impulso de la **acción comunitaria**, mediante la **participación** ciudadana en la solución de los problemas sociales y promover las **redes de apoyo** en el ámbito territorial (*Más allá del voluntariado*).

# DIAGNÓSTICO **RESULTADOS** GRUPOS **FOCALES** **NECESIDADES/PROBLEMÁTICAS SOCIALES**

## **NECESIDADES TRANSVERSALES**

La cobertura de las **necesidades básicas** sigue siendo una de las problemáticas que han de acometerse. Ligadas principalmente a **ingresos** económicos insuficientes, el acceso y/o mantenimiento de la **vivienda**.

Junto a éstas, las necesidades de autonomía y promoción personal para las **personas en situación de dependencia** aparecen como situaciones que se verán agravadas en el futuro. En este contexto, los recursos de carácter **sociosanitario** se consideran fundamentales.

## **PROBLEMAS ASOCIADOS A COLECTIVOS/SITUACIONES CONCRETAS**

Problemáticas o necesidades vinculadas a **personas inmigrantes** (sin derecho a ciudadanía, integración sociocultural, refugiados,...), **Menores** (absentismo, abandono o fracaso escolar, pobreza, situaciones de desamparo,...) **Violencia contra las mujeres** (violencia de género, violencia machista), **personas sin hogar**, auge de las situaciones de **discriminación** (homofobia, xenofobia), o las necesidades de **inclusión sociolaboral** de las personas en exclusión, se indican como problemas concretos de colectivos determinados.

# DIAGNÓSTICO **RESULTADOS** GRUPOS **FOCALES** **NECESIDADES/PROBLEMÁTICAS SOCIALES**

## **EXCLUSIÓN SOCIAL CRONIFICADA**

La exclusión social estructural aparece como uno de los más graves problemas aún sin resolver. Localizada mayoritariamente en **áreas concretas**, se alude a una **transmisión intergeneracional de la pobreza** que afecta a un porcentaje significativo de población donde el principal factor es la pobreza severa.

## **EQUIDAD TERRITORIAL**

Como en diagnósticos anteriores, se advierte como problemática la **concentración de los servicios en grandes áreas de población**, lo que conlleva que *en función del territorio de residencia las posibilidades de acceso a los recursos sea distinta*.

## **PROBLEMAS EMERGENTES**

Además de las necesidades y problemáticas habituales/tradicionales, se han señalado otras situaciones de reciente aparición, o que han sufrido un incremento en su incidencia en la población, en este caso, en los y las **jóvenes**. Los problemas de **salud mental**, ligados a nuevas situaciones de adicción como el juego o las redes sociales, así como las drogas o el alcohol, y las situaciones de **violencia contra las mujeres menores o adolescentes**, emergen de manera importante.

## VALORACIÓN

Sigue existiendo la necesidad de consolidación del **sistema** como algo **reconocible** para la ciudadanía, como **proveedor** de servicios **y accesible**.

La **dimensión comunitaria** se consolida como ámbito preferente de los ss.ss., para la **prestación de servicios** y facilitar el **trabajo en red**.

Al igual que se detecta en evaluaciones anteriores (LEAS), los **recursos no están repartidos de forma equitativa** en el territorio regional.

Persistencia de la **exclusión cronificada** en espacios localizados.

Además de los colectivos/necesidades habituales, **se destacan “nuevas” problemáticas**, muy **relacionadas con jóvenes y adolescentes** (salud mental, adicciones “digitales” y violencia contra las mujeres)

El ámbito **sociosanitario** aparece **como una dimensión explícita** en los recursos de los ss.ss., vinculado al entorno del sistema de cuidados (personas mayores, pcd, dependencia).

# DIAGNÓSTICO **RESULTADOS** GRUPOS **FOCALES** **DÉFICITS** SISTEMAS **SERVICIOS** **SOCIALES**

VISIÓN ESTRATÉGICA  
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA  
CULTURA ORGANIZATIVA  
RECURSOS HUMANOS  
PROCESOS DE GESTIÓN  
SERVICIOS Y PRESTACIONES  
TEJIDO Y TRABAJO COMUNITARIO  
MODELO DE FINANCIACIÓN  
CONEXIÓN ENTRE SISTEMAS DE POLÍTICA SOCIAL  
RELACIONES CON EL TERCER SECTOR  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN  
DESEQUILIBRIO TERRITORIAL EN EL REPARTO DE RECURSOS  
INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

## **VISIÓN ESTRATÉGICA**

Se reclama un mayor **liderazgo de las administraciones públicas**, para establecer la visión estratégica del conjunto del Sistema de Servicios Sociales.

Esta visión estratégica incluye **planes estratégicos y/o sectoriales**, a medio y largo plazo, que puedan ser evaluados, y donde se definan las funciones de cada uno de los agentes de atención social (Administración Pública, entidades del tercer Sector y empresas privadas).

## **ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

Excesiva **fragmentación** y **departamentalización** de la estructura organizativa tanto en la administración regional como local. Lo que introduce **dificultades en el acceso a los recursos sociales** por parte de la ciudadanía y posibles problemas de coordinación.

Se manifiesta la necesidad de una mayor **estabilidad en las jefaturas y personal técnico** con el fin de facilitar a consolidación de líneas de trabajo.

## **CULTURA ORGANIZATIVA**

Se observa la necesidad de fomentar una actitud favorable a **la planificación y evaluación** de actuaciones.

Por otro lado, **la inercia administrativa** y la resistencia al cambio provocan dificultades en la modificación de los procedimientos y recursos establecidos.

# DIAGNÓSTICO **RESULTADOS** GRUPOS **FOCALES** **DÉFICITS** SISTEMAS **SERVICIOS** **SOCIALES**

## **RECURSOS HUMANOS**

Se reclama un **mayor cuidado de las y los profesionales** de la intervención social. La carga de trabajo y el estrés pueden generar una desmotivación del personal.

Asimismo, se reconoce la necesidad de una **formación continua** a profesionales, así como una concreción en los **perfiles profesionales** de cada puesto.

En lo que respecta a la **ATENCIÓN PRIMARIA** se destaca, la no disposición de **ratios de personal y composición de los equipos multiprofesionales**. Del mismo modo, se reclama un diseño análogo de programas en todos los Centros de Servicios Sociales.

## **PROCESOS DE GESTIÓN**

Se señala que **el procedimiento administrativo no se adecúa al ámbito de los SS.SS.**, dificultando la respuesta de éstos a las demandas de la ciudadanía y alargando los tiempos de respuesta

**Dificultad en la tramitación de solicitudes** de prestación o servicio. El **excesivo requerimiento de documentación**, que por otro lado ya tiene la administración pública, provoca una **ralentización innecesaria**.

En **ATENCIÓN PRIMARIA**, además de lo anterior, se destaca el **exceso de carga administrativa** que comporta una merma en el tiempo de dedicación de las y los trabajadores a la intervención social.

## **SERVICIOS Y PRESTACIONES**

Se advierten **deficiencias concretas** en los recursos destinados a:

- Personas dependientes.
- Cobertura de necesidades básicas (RBI)
- Programas de integración sociolaboral
- Centros de acogida
- Vivienda social
- Inmigración (acogida, integración cultural...)
- Emergencia social (respuesta inmediata para problemas urgentes)

Se considera que es preciso potenciar el **acompañamiento social** como metodología de intervención para la mayoría de las problemáticas asociadas a la exclusión social

## **TEJIDO Y TRABAJO COMUNITARIO**

En la **Atención Primaria**, el **ámbito comunitario** se considera fundamental, tanto en la **prestación de los servicios** (permanencia en el entorno habitual de las personas y proximidad de los recursos) como en el **fortalecimiento del tejido social y el trabajo en red**. Asimismo, se propone impulsar la participación ciudadana y las redes de apoyo informales.

## **MODELO DE FINANCIACIÓN**

El modelo de subvención **para programas o proyectos plurianuales, es inadecuado** y se aconseja estudiar otros mecanismos que doten de mayor estabilidad y simplicidad a la financiación.

Se precisa una **planificación y coordinación entre las distintas consejerías**, y entre los **centros directivos**, para la financiación de programas y proyectos destinados al Tercer Sector y a las Administraciones Locales, con el fin de aumentar la eficiencia del gasto público.

Se estima necesario asegurar una **financiación estable para los derechos subjetivos** que garantiza la nueva Ley de SS.SS.

Se reclama **mejorar la financiación del Tercer Sector**, dotándola de suficiencia y estabilidad, con el fin de fortalecer su funcionamiento y estructuras.

En el ámbito específico de la **ATENCIÓN PRIMARIA**:

1 El modelo de financiación para programas o proyectos plurianuales, así como para el mantenimiento de gastos estructurales de los Centros de Servicios Sociales es inadecuado, en la medida en que mayoritariamente **se basa en el sistema de subvenciones anuales**.

2. Las **diferentes fuentes de financiación** (Consejerías y Centros Directivos) para diversos programas, **condiciona el funcionamiento y la organización de los servicios** en los Centros de Servicios Sociales, no pudiendo establecer programas de intervención con continuidad en el tiempo.

# DIAGNÓSTICO **RESULTADOS** GRUPOS **FOCALES** **DÉFICITS** SISTEMAS **SERVICIOS** SOCIALES

## **CONEXIÓN ENTRE SISTEMAS**

Se advierte de la importancia de **trabajar conjuntamente** con los sistemas de **empleo, salud y educación**, principalmente. Tanto en las actuaciones preventivas como en las intervenciones directas.

Se manifiesta que los Servicios Sociales de **ATENCIÓN PRIMARIA** son utilizados como **mecanismo acreditador** de situaciones carenciales para otros sistemas de política social.

## **RELACIONES CON EL TERCER SECTOR**

Se aconseja **mejorar y aumentar la colaboración** con las Entidades de Iniciativa Social, a través de una **coordinación más precisa y constante**, lo que es fundamental para el desarrollo de programas de protección social.

## **SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

El Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia **adolece de mecanismos de información** que puedan ser **compartidos** y utilizados **por todos los agentes sociales**, y que ayudaría a la **gestión de los recursos**, la planificación, el **seguimiento** de las actuaciones y la **evaluación** de resultados.

Se reclama la **historia social única/expediente único** como herramienta fundamental para la coordinación entre los distintos recursos.

## **DESEQUILIBRIO TERRITORIAL EN EL REPARTO DE RECURSOS DE SS.SS.**

La **distribución desigual de los recursos** en el territorio regional (concentrados en las áreas con mayor población) produce desigualdades en el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a dichos recursos y dificulta el desarrollo de servicios en el entorno habitual de las personas.

## **INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO**

Se cree necesaria la **colaboración fluida y estable con las instituciones académicas, las entidades profesionales, las entidades sociales y las administraciones públicas** para la transferencia de conocimiento de la realidad social y su análisis. La innovación en los Servicios Sociales pasa por la acumulación y distribución del saber teórico y la experiencia acumulada.

## VALORACIÓN

Necesidad de una **visión estratégica** y unificada de todos los agentes, **liderada** por la administración pública.

**Inercia administrativa** que se traduce en la dificultad para el cambio. Procedimientos de gestión asociados al modelo burocráticos.

Déficits de recursos en la **atención primaria** e importancia de la dimensión comunitaria

Demanda de **trabajo conjunto** entre los distintos agentes. conexión entre sistemas y trabajo comunitario.

Modelo de **financiación** inadecuado, que no permite la planificación de las intervenciones a medio/largo plazo.

**Conocimiento e información** vinculado a los procesos de evaluación y seguimiento, así como facilitadores de la planificación y la programación.

- Nueva **Ley de Servicios Sociales** como marco normativo regulador y orientador.
- De la planificación y programación... a la visión **estratégica** y el **liderazgo público**.
- De las regulaciones normativas... a la **agilización** de la gestión y **adecuación** de los procedimientos a los SS.
- De la necesidad de la digitalización... a la **interconexión** de sistemas...y ... **brecha** digital.
- Además de la investigación... la **evaluación** y la **transferencia** de conocimientos.
- Además de la coordinación y participación institucional... el **trabajo conjunto**.
- El **Sistema de Información** sigue siendo el "gran deseado"...
- Cultura **colaborativa** y conciencia del cambio.



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

Dirección General de Servicios Sociales  
y Relaciones con el Tercer Sector

## PLAN DE SERVICIOS SOCIALES DE LA REGIÓN DE MURCIA 2022

---

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN