



*MANUAL INFORMATIVO E
INSTRUCCIONES PARA LA
INSCRIPCIÓN E INSPECCIÓN
DE ENTIDADES CENTROS Y
SERVICIOS SOCIALES*



EDICIÓN ELECTRÓNICA

www.carm.es/cpsmi

-

E-mail: acredita-psocial@listas.carm.es

SERIE

MANUAL Nº 2

AUTORES

Servicio de Acreditación e Inspección

Raquel Ponce Fernández
COORDINADORA

María Isabel Nieto Jiménez
Rosario López López
María Dolores López Sánchez
EQUIPO TÉCNICO

Inmaculada Lajarín Abellán
RECOPIACIÓN DE DATOS

Vicente Rodes Belmonte
SERVICIO DE GESTIÓN INFORMÁTICA

Concepción Frutos Saura
Juan Francisco Martínez Ferre
APOYO ADMINISTRATIVO

Edita: Secretaría General
Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración

Imprime: Imprenta Regional

Depósito Legal:

I.S.B.N.:



PRESENTACIÓN

La Secretaría General de Política Social, Mujer e Inmigración ha preparado con especial interés este Manual Informativo e Instrucciones para la Inscripción e Inspección de Entidades, Centros y Servicios, como una apuesta clara de acercamiento y colaboración entre la Administración Regional y todas las Entidades que prestan Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma de Murcia. Se trata en definitiva, de abrir nuevas vías de comunicación que permitan un feed-back continuado, cuyo objetivo último, sea la configuración de una verdadera Red de Servicios Sociales, cohesionada, ágil y eficaz, que permita al ciudadano conocer, y en su caso acceder, a los recursos sociales que en cada momento la sociedad ponga a su alcance, con la máxima garantía de calidad en la prestación de servicios.

En este sentido, la información y formación como requisitos indispensables para la participación social, son el cauce apropiado para que las Entidades que realicen sus actividades en este ámbito, tengan una visión unificada de los mecanismos y herramientas que la Administración pone a su disposición.

En los últimos años se ha venido realizando un esfuerzo considerable desde instancias políticas, administrativas y sociales, en la ordenación y actualización del Registro de Entidades Centros y Servicios Sociales, que no hubiera sido posible sin la colaboración de todos los agentes sociales que desarrollan su actividad en este sector. Por tanto, mi reconocimiento a los titulares y personal de las entidades implicadas.

Este documento pretende ofrecer una visión clara de la totalidad de procedimientos administrativos, que por su naturaleza, están relacionados con el Registro de Entidades, Centros e Inspección de Servicios Sociales.

Por tanto supone, desde el mismo momento de su edición, un compromiso sostenido de revisión, especialmente en este sector en crecimiento en el que los recursos presentan un dinamismo y evolución constante. Para ello, a partir de su distribución y difusión, estamos abiertos a actualizaciones y cambios que se propongan desde cualquier ámbito, compartiendo esta tarea de renovación y asumiendo el que la misma llegue por igual a todos los ciudadanos.



INTRODUCCIÓN

El Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales se crea con el propósito de garantizar a los usuarios de los Servicios y Redes de Centros y SS.SS una mayor protección de sus derechos, a través de un dispositivo eficaz que permita la coordinación necesaria entre los existentes en este ámbito. Contempla también la función inspectora, instrumentalizando mecanismos que garanticen el correcto funcionamiento de los Centros y mayor calidad en la prestación de los servicios.

El Decreto 54/2001 de 15 de junio de autorizaciones, organización y funcionamiento del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia y de la Inspección, atribuye a la Secretaría General de Política Social, dependiente de la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración, las competencias sobre autorización, registro e inspección de entidades que presten servicios sociales, con independencia de su titularidad (pública o privada) y su naturaleza (con o sin ánimo de lucro); estableciendo las normas de autorización y acreditación que determinen las condiciones de creación y puesta en marcha de estos recursos.

De esta manera, su publicación trata de complementar y actualizar la normativa anterior, adaptándolo a las nuevas necesidades sociales, teniendo en cuenta la experiencia adquirida desde su puesta en funcionamiento.

Dado el auge e importante desarrollo de esta actividad en el territorio de la Comunidad Autónoma y la aparición de nuevos operadores en el Área de Servicios Sociales, se hace necesaria una ordenación más amplia y completa en materia de Registro, que aconseja una profunda renovación, a fin de dar respuesta a la diversidad de situaciones administrativas que puedan darse en las Entidades y Centros que prestan Servicios (cambio de titularidad, traslado...).

La inscripción en el Registro, una vez obtenida la autorización de funcionamiento, **acredita a la entidad, centro o servicio**, para actuar en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, desde sus Centros o Servicios autorizados.

Asimismo, la inscripción en el Registro, no solo de la entidad, sino de la actividad a desarrollar, a través de centro o servicio, es requisito indispensable para la celebración de conciertos, convenios, concesión de subvenciones o cualquier clase de ayuda de la Administración Regional.



En la actualidad el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales está adscrito orgánicamente a la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración y funcionalmente a la Secretaría General de Política Social, correspondiendo su gestión administrativa al Servicio de Acreditación e Inspección.

☞ DIRECCIÓN Y TELÉFONOS

Secretaría General de la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración

C/ Central, nº 13- Edif. Torre Godoy, planta baja, 30100 – Murcia
Teléfono: 968 37 54 00-01
Fax: 968 37 53 73

Servicio de Acreditación e Inspección, Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales

968 37 54 00- 968 37 54 01

Inspección de Servicios Sociales

968 37 53 74

Teléfono Regional de Reclamaciones y Sugerencias de SS

900 71 27 36

☞ PÁG WEB

Página Web: www.carm.es/cpsmi
Correo electrónico: acredita-psocial@listas.carm.es



METODOLOGÍA

El Manual Informativo e Instrucciones para la Inscripción de Entidades, Centros e Inspección de Servicios Sociales, presentado en soporte papel y en versión electrónica, constituye una guía básica que canaliza el procedimiento de inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales que desarrollan su actividad en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Se trata de un documento técnico que responde a la necesidad de facilitar a los titulares de las Entidades que prestan Servicios Sociales en el ámbito regional, información unificada respecto a la conceptualización del Registro y de la Inspección de Centros y Servicios, así como los distintos aspectos de la tramitación de expedientes administrativos para la obtención de la correspondiente autorización de funcionamiento de sus actividades.

El objetivo prioritario es dar a conocer de una manera clara y simplificada los requisitos básicos que deben reunir las Entidades, Centros y Servicios, así como los pasos a seguir para formalizar su inscripción en el Registro.

Con la finalidad de que el documento sea ágil y de fácil manejo, la información se estructura en tres grandes capítulos que diferencian claramente los contenidos.

El **capítulo I** consta de **cuatro apartados** en los que se recoge la **conceptualización, objeto y obligaciones de inscripción** en el Registro; se identifican **las clases de autorizaciones** y procedimiento de actuación para la obtención de las mismas; se contempla los distintos “momentos” de la **tramitación**, desde el punto de vista del interesado y de la Administración. Igualmente se hace referencia a las causas por las que puede iniciarse un expediente de **revocación** de las autorizaciones, proceso de tramitación y efectos que produce. Por último, se recoge, a modo de orientación, las **instrucciones generales** para la cumplimentación de los modelos que proporciona la Unidad de Registro en impresos normalizados.



El **Capítulo II** se estructura en **tres apartados** que se corresponden con la **definición, objeto y funciones** de la Inspección de Servicios Sociales, haciendo especial referencia al **Teléfono Regional de Reclamaciones y Sugerencias de Servicios Sociales**. Finalmente, se ofrece información básica respecto al **procedimiento de actuación** de los inspectores, sus **recomendaciones** a las entidades y **derechos** de las mismas.

En el **capítulo III** se incluye, a modo de **anexos**, un dossier divulgativo que se divide en dos apartados. El primero contiene la **clasificación de actividades** de servicios sociales, modelos de **solicitud de autorización** y **cuestionario de procesamiento estadístico**. El contenido del segundo bloque hace referencia a la **documentación complementaria** que se ofrece como material de apoyo para la recopilación de documentos acreditativos que acompañan a las solicitudes, así como los modelos de **acreditación de Inspector de SS.SS. y Acta de Inspección**.

En cuanto a la descripción de los contenidos, se ha optado a lo largo de todo el documento, por una estructura de **“pregunta/respuesta”** que permita una visualización rápida de las cuestiones planteadas y su máxima comprensión.



INDICE

CAPITULO I REGISTRO DE ENTIDADES, CENTROS Y SERVICIOS

- 1.- REGISTRO DE ENTIDADES, CENTROS Y SERVICIOS
 - 1.1 Definición
 - 1.2 Objeto
 - 1.3 Obligaciones registrales
 - 1.4 La Inscripción en el Registro
 - 1.5 Clasificación de actividades de SS. SS.

- 2.- AUTORIZACIONES. DEFINICIÓN Y CLASES
 - 2.1 Definición
 - 2.2 Clases de Autorización
 - 2.2.1 Autorización Administrativa Previa
 - 2.2.2 Autorización de Funcionamiento
 - 2.2.3 Autorización de Cambio de Titularidad
 - 2.2.4 Autorización de Cese de Actividad o Cierre de Centro
 - 2.2.5 Autorización de Traslado
 - 2.2.6 Autorización de Renovación de Funcionamiento
 - 2.2.7 Autorización de Modificación o Ampliación

- 3.- REVOCACIÓN DE LAS AUTORIZACIONES
 - 3.1 Definición
 - 3.2 Causas
 - 3.3 Efectos

- 4.- INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE MODELOS
 - 4.1 Solicitudes
 - 4.2 Cuestionario de Procesamiento Estadístico
 - 4.3 Documentación complementaria



CAPITULO II

LA INSPECCIÓN DE ENTIDADES, CENTROS Y SS.SS.

Introducción

- 1.- LA INSPECCIÓN DE ENTIDADES, CENTROS Y SS.SS.
 - 1.1 Definición
 - 1.2 Objeto
 - 1.3 Funciones

- 2.- TELÉFONO REGIONAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE SERVICIOS SOCIALES
 - 2.1 Características
 - 2.2 Objetivos
 - 3.3 Funcionamiento

- 3.- INFORMACIÓN BÁSICA ANTE UNA INSPECCIÓN
 - 3.1 Los inspectores
 - 3.2 Deberes
 - 3.3 Procedimiento
 - 3.4 Acta de Inspección
 - 3.5 Derechos de la Entidad. Recomendaciones

CAPITULO III

ANEXOS

- 1.- INDICE DE ANEXOS
 - 1.1 Documentación básica del Registro.
 - 2.2 Documentación complementaria



CAPITULO I

REGISTRO DE ENTIDADES, CENTROS Y SERVICIOS SOCIALES



1. REGISTRO DE ENTIDADES CENTROS Y SERVICIOS SOCIALES.

1.1. ¿Qué es el Registro de Centros?

El Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales se constituye como instrumento básico de planificación, coordinación y financiación de la actividad de Servicios Sociales en el territorio de la Región de Murcia, conforme a su normativa reguladora (Decreto 54/2001, de 15 de junio, de Autorizaciones, Organización y Funcionamiento del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales y de la Inspección de la Región de Murcia), la cual dispone en sus artículos 6 y 18: “La obligación de los titulares de las entidades que pretendan realizar actividades en el área de servicios sociales, a la obtención de la correspondiente autorización, previa al inicio de su actividad”.

1.2. ¿Qué objeto tiene el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales?

Es objeto del Registro la inscripción de todas las entidades, centros y servicios sociales públicos o privados, que hayan obtenido previamente la autorización administrativa correspondiente.

1.3. ¿Quiénes tienen obligación de obtener autorización administrativa para la prestación de servicios?

Los titulares de las entidades que pretendan realizar actividades en el campo de los servicios sociales a través de centros y/o servicios, previo al inicio de la actividad. Igual obligación compete a los titulares de entidades ya inscritas en el anterior Registro de Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia, que pretendan ampliar sus actividades a otras áreas de servicios sociales.

A efectos de procedimiento Registral:

¿Qué es una entidad de servicios sociales?

Aquella persona física o jurídica, pública o privada que, con o sin fin de lucro, y con voluntad de permanencia, actúe, en todo o en parte, en el campo de los servicios sociales.



¿Qué es un centro de servicios sociales?

Toda unidad orgánica y funcional dotada de una infraestructura material, con ubicación autónoma e identificable, donde se desarrollen, en todo o en parte, las prestaciones o programas de servicios sociales.

¿Qué es un servicio social?

Aquellos recursos actualmente existentes y los que en un futuro pueda crear o potenciar la Administración Regional, para facilitar el pleno desarrollo de los individuos y grupos sociales, promover la igualdad en el acceso, uso y disfrute de los recursos sociales, prevenir y eliminar las causas de la marginación social y lograr una eficaz asistencia a nivel individual y colectivo para aquellos ciudadanos que lo precisen, procurando la plena integración social de los mismos en la medida de las posibilidades de cada uno. Se habla de **servicio** cuando la Entidad **no dispone** de una infraestructura física para el desarrollo de sus actividades, sino que éstas se llevan a cabo en centros cedidos para la implementación de sus proyectos.

☞ ¿Qué obligaciones registrales tienen los centros y servicios sociales?

Los servicios y centros de servicios sociales, y en su caso las entidades, quedan sujetos:

- a) Al cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales, tanto generales como específicos, que para cada tipo de centro o servicio exija la normativa aplicable en materia de servicios sociales.
- b) Al régimen de autorizaciones administrativas o comunicaciones, según proceda.
- c) Al régimen de inscripción registral.
- d) Al control e inspección.



1.4. *¿Qué es la inscripción?*

Es el mecanismo por el que se da publicidad a la autorización otorgada a efectos de su constancia oficial, como centro o servicio autorizado de servicios sociales.

¿Cuál es el procedimiento de inscripción?

La inscripción de las entidades, centros y servicios sociales se llevará a cabo una vez otorgada la autorización administrativa correspondiente, mediante Resolución del órgano competente. A tales efectos se le asignará el número registral que le corresponda.

La inscripción de la **entidad** se practicará de oficio como consecuencia de la anotación registral del **centro o servicio dependiente de esa entidad**. Quedará sin efecto dicha inscripción si se carece de algún centro o servicio autorizado.

☞ ¿Qué obligaciones tienen las entidades respecto a:

- ***Exhibir los datos de inscripción.***

Todos los centros y servicios inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales están obligados a exhibir de forma visible, en la entrada principal del centro o servicio una placa homologada, en la que se harán constar los datos registrales. Por Orden del Consejero competente se regularán los requisitos de la misma.

- ***Variación de los datos registrales.***

El titular del centro o servicio inscrito deberá comunicar al organismo que le autorizó, en el plazo de **un mes** desde la fecha en que se produzcan, todas las variaciones en relación a los datos aportados en la documentación inicial y que suponga modificación de los datos registrales, siempre y cuando dichas variaciones no supongan modificación sustancial, estructural o funcional, en cuyo caso deberá procederse de conformidad con lo dispuesto en la sección 2ª y 3ª del Capítulo II del Decreto 54/2001.



1.5. ¿Qué tipología de actividades de Servicios Sociales se utiliza en la actualidad a efectos de Registro? (Ver Anexo I).

Las actividades de Servicios Sociales se clasifican en función de su carácter y de las distintas áreas de actuación, según indicación de los textos de la Ley 3/2003 de 10 de abril del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia y Decreto 46/2006 de 28 de abril sobre Acreditación y Actuación de las Instituciones Colaboradoras de Integración Familiar y de las Entidades Colaboradoras de Adopción Internacional.

- Atención Primaria, dirigida a **todos los sectores de población**, con el objeto de promover y posibilitar el desarrollo integral de los ciudadanos.
- Atención Especializada dirigida a **sectores específicos** de la población que por cualquier razón o circunstancia puedan encontrarse en situación de **riesgo social** (infancia y juventud, personas con discapacidad, personas mayores, mujeres, drogodependencias, reclusos y exreclusos, españoles retornados, personas en situación de emergencia social, minorías étnicas, enfermos mentales crónicos, inmigrantes y familias).
- Voluntariado Social, entendiendo como tal, aquel que preste un servicio **no remunerado** a personas o grupos que sufran algún tipo de marginación o dificultad social y que se encuentre encuadrado en el marco de una organización.
- Entidades Colaboradoras en Adopción Internacional que **sin ánimo de lucro**, tengan como finalidad la **protección de menores**, a través de su intervención en funciones de mediación durante procesos de adopción internacional.
- Instituciones Colaboradoras de Integración Familiar que, con igual finalidad y estando dotados de los medios materiales y funcionales suficientes, obtengan **habilitación** para intervenir en funciones de **guarda y mediación**.

No obstante, por Decreto del Consejo de Gobierno se regularán los distintos tipos de actividad de centros y servicios, su sistema de codificación y numeración.

2. AUTORIZACIONES. DEFINICIÓN Y CLASES.

2.1. Definición

¿Qué es una autorización?

El acto de la Administración por el que ésta comprueba la adecuación de una actividad de servicios sociales a la normativa que le es de aplicación.

¿Qué requisitos tienen que cumplir las entidades para obtener autorización?

Todas las entidades, centros y servicios, para que sus actividades puedan ser objeto de autorización administrativa, deberán cumplir las condiciones mínimas, materiales y funcionales, cualesquiera que sea su tipología y titularidad.

Las condiciones mínimas materiales y funcionales para la autorización administrativa de centros y servicios serán determinadas reglamentariamente.

A los servicios que no dispongan de centro, solo les será exigible el cumplimiento de las condiciones funcionales adecuadas a la actividad a realizar.

¿Qué autorizaciones administrativas se pueden obtener?

1. **Autorización previa.** Están sujetos a autorización previa los actos de creación, construcción o modificación substancial, bien estructural o funcional del centro, o del servicio que se preste a través de un centro.
2. **Autorización de funcionamiento.** Los actos de puesta en funcionamiento de un centro o servicio estarán sometidos, en todo caso, al régimen de autorización de funcionamiento previsto en el Decreto 54/2001.
3. **Autorización de cambio de titularidad.**
4. **Autorización de cese de actividad o cierre del centro.**
5. **Autorización de traslado.**
6. **Autorización de renovación de funcionamiento.**
7. **Autorización de modificación o ampliación.**
8. **Acreditación de centros.**



2.2. Clases de Autorización

2.2.1. Autorización Administrativa Previa

☞ ¿Qué es la Autorización Administrativa Previa?

Aquella que tiene por objeto comprobar la adecuación del proyecto técnico presentado a las condiciones mínimas materiales exigibles, según las necesidades sociales que pretende satisfacer.

¿Para qué actuaciones es necesaria esta autorización?

1. Los actos de creación, nueva construcción de centros.

A tales efectos se entiende por **construcción o creación**, la edificación de nueva planta y la reforma de edificaciones cuyo destino anterior no fuera el que se pretende para el futuro, con el fin de adecuarse a las condiciones que el centro requiera.

2. Las modificaciones substanciales, funcionales o estructurales, del centro o servicio.

A tales efectos se entiende por **modificación substancial**, la introducción de cambios en la estructura, ampliación o reforma de inmuebles previamente dedicados a prestar el mismo tipo de servicio que se venía atendiendo, de modo que lo siga haciendo con arreglo a las condiciones específicas del tipo de centro para el que estaba autorizado.

3. La prestación de servicios por las Entidades Colaboradoras en materia de Adopción Internacional (E.C.A.I.S.).

A tales efectos, son **Entidades Colaboradoras en Adopción Internacional** las asociaciones, fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro, legalmente constituidas, en cuyos estatutos o reglas figure como fin la protección de menores y que, reuniendo los requisitos previstos en el Decreto 46/2006, obtengan habilitación para intervenir en funciones de mediación en adopción internacional.



Los requisitos para su constitución son los siguientes:

- Que se trate de una entidad **sin ánimo de lucro**.
- Que tenga como finalidad en sus estatutos o reglas la **protección de menores**, de acuerdo con lo previsto en el Convenio de Naciones Unidas sobre Derechos del Niño, en el Convenio relativo a la protección del niño y a la cooperación en materia de adopción internacional, hecho en La Haya el 29 de mayo de 1993, y demás normas de derecho internacional y nacional.
- Que de sus estatutos o reglas se deriven las siguientes dos previsiones:
 - a. La de repercutir **exclusivamente a los solicitantes** de adopción, gastos derivados de la tramitación efectuada.
 - b. La de **no obtener** beneficios materiales en relación a una adopción.
- Que se encuentre **legalmente constituida** e inscrita en el Registro correspondiente de acuerdo con el ámbito territorial de actuación.
- Que disponga de los medios materiales y equipos pluridisciplinares necesarios para el desarrollo de las funciones previstas en el Decreto 46/2006.

A los efectos previstos en el presente apartado, es **pluridisciplinar** el equipo cuando dispone, de forma permanente, de profesionales titulados en las áreas jurídica, psicopedagógica y social, con formación en materia de adopción internacional.

- Que esté dirigida y administrada por personas **cualificadas** por su integridad moral y por su formación y/o experiencia para actuar en el ámbito de la adopción internacional.
- Que dispongan de un **proyecto de actuación** que garantice el respeto a los principios y normas de la adopción internacional, y la debida intervención de los organismos administrativos y judiciales competentes del país extranjero en el que va a actuar.
- Que tenga **sede social** en territorio español y **representación** en el país extranjero para el que solicita la habilitación.



¿Qué documentación se debe presentar para la obtención de la Autorización Administrativa Previa?

1. En los casos de creación, construcción o modificación substancial:

Solicitud en impreso normalizado, en el cual se indican los documentos preceptivos que deben acompañar a la misma. (**ver anexo II**).

2. En los casos de Entidades Colaboradoras de Adopción Internacional:

Solicitud según modelo normalizado, en el cual se indican los documentos preceptivos que deben acompañar a la misma (**ver anexo III**).

¿Qué proceso sigue la tramitación de expedientes de Autorización Administrativa Previa?

La Unidad de Registro, una vez revisada la documentación y en caso de que se halle incompleta, podrá requerir al interesado para que en un plazo no superior a 10 días, subsane las deficiencias u omisiones apreciadas, con mención expresa de que de no contestar al requerimiento, se le tendrá por desistido de su solicitud, previa notificación de la correspondiente resolución.

Dicha Unidad podrá requerir igualmente, los informes técnicos necesarios a las Unidades competentes, sobre la adecuación del proyecto a las condiciones mínimas que en cada momento señale la normativa aplicable.

Una vez verificados los informes técnicos por las Unidades correspondientes, señalará en su caso, las deficiencias observadas y el plazo para su subsanación, de todo lo cual se dará traslado al interesado.

Este plazo podrá **suspender** el cómputo fijado para dictar resolución.

En el plazo de tres meses, desde que sea presentada la solicitud, el órgano competente, verificada la documentación y el cumplimiento de los requisitos, resolverá la petición en forma motivada.

La resolución se **notificará** al interesado, con expresa mención de si es o no definitiva y los recursos que contra la misma procedan.

Transcurrido dicho plazo sin que se haya notificado resolución expresa, la solicitud de entenderá estimada.



¿Qué efectos tiene la Autorización Administrativa Previa en creación, construcción y modificación sustancial?

1. La inscripción de oficio en el libro correspondiente del Registro de Entidades, Centros y Servicios sociales.
2. En **ningún caso**, la inscripción en el Registro de la correspondiente autorización administrativa previa implica la inscripción de la Entidad, la cual se producirá de oficio, una vez obtenida la oportuna autorización de funcionamiento del Centro.
- 3 Los Ayuntamientos, como requisito previo a la concesión de la licencia de obras o apertura, deberán exigir en el expediente que se instruya al efecto, constancia de la referida autorización previa. El Ayuntamiento comunicará la concesión o denegación de la licencia respectiva a la Dirección General correspondiente, en el plazo de un mes desde su emisión.

¿Qué efectos se derivan de la Autorización Previa en las E.C.A.I.S?

El otorgamiento de la Autorización Administrativa Previa de Entidades Colaboradoras en Adopción Internacional, **no les habilita** para el ejercicio de las actividades reglamentariamente atribuidas respecto del país extranjero determinado, salvo que, en el plazo de un año desde que le fuere notificada la Resolución de la Autorización Previa, aporte el acuerdo de autorización de las autoridades competentes del país extranjero para realizar en su territorio funciones de mediación en adopción internacional.

A la presentación de este documento la administración emitirá Resolución de Autorización de Funcionamiento **por el periodo establecido en el acuerdo de autorización en el País de origen**. Transcurrido un año desde la notificación referida sin que la entidad interesada aporte el citado acuerdo, se producirá la caducidad de la autorización previa y su cancelación en el Registro.

2.2.2. Autorización de Funcionamiento

☞ ¿Qué es la Autorización de Funcionamiento?

Es el acto mediante el cual la Administración autoriza a una entidad, centro o servicio para la realización de una o varias actividades en el ámbito de los Servicios Sociales contemplados en la normativa regional.



¿Para qué actuaciones es necesaria esta autorización?

El titular o representante legal de la entidad presentará solicitud de Autorización de Funcionamiento para la puesta en marcha de cada uno de los centros o servicios a través de los cuales pretenda desarrollar su actividad y previo al inicio de la misma.

Si la entidad, en un futuro, amplía o modifica sus actividades, deberá solicitar nuevas autorizaciones de funcionamiento para éstas.

Las actuaciones de las Entidades Colaboradoras de Integración Familiar, están sujetas, asimismo, al régimen de autorizaciones de funcionamiento.

A tales efectos, son **Instituciones Colaboradoras de Integración Familiar** los organismos de las entidades locales, fundaciones, asociaciones y otras entidades no lucrativas, legalmente constituidas, en cuyos estatutos o reglas figure como finalidad la protección de menores y que, disponiendo de la organización, equipos técnicos pluridisciplinarios y estructura suficiente para el desarrollo de las funciones encomendadas, obtengan habilitación para intervenir en funciones de guarda y mediación.

¿Qué documentación se debe presentar para la obtención de las distintas Autorizaciones de Funcionamiento?

1. Cuando la prestación se lleve a cabo mediante un **Servicio**:

Solicitud según modelo normalizado, en el cual se indican los documentos preceptivos que deben acompañar a la misma (**ver anexo IV**).

2. Cuando la actividad se refiere a un **Servicio de Voluntariado**:

Solicitud, según modelo normalizado, en el cual se indican los documentos preceptivos que deben acompañar a la misma (**ver anexo V**).

3. Cuando la actividad a realizar requiera **Centro**:

Solicitud, según modelo normalizado, en el cual se indican los documentos preceptivos que deben acompañar a la misma (**ver anexo VI**).

4. Cuando un Centro ya disponga de **Autorización Administrativa Previa**:

Solicitud, según modelo normalizado, en el cual se indican los documentos preceptivos que deben acompañar a la misma (**ver anexo VII**).



5. Cuando una Entidad, Centro o Servicio esté inscrito en el **Registro de Centros y Establecimientos Sanitarios:**

Solicitud según modelo normalizado, en el cual se indican los documentos preceptivos que deben acompañar a la misma (**ver anexo VIII**).

Las entidades públicas (locales, autonómicas, centrales) no están obligadas a presentar los Estatutos y el Acta o Acuerdo de creación.

6. Cuando se trate de Instituciones **Colaboradoras de Integración Familiar:**

Solicitud, según modelo normalizado, en el cual se indican los documentos preceptivos que deben acompañar a la misma (**ver anexo IX**).

¿Qué proceso sigue la tramitación de expedientes?

La Unidad de Registro, una vez revisada la documentación y en caso de que se halle incompleta, podrá requerir al interesado para que en un plazo no superior a 10 días, subsane las deficiencias u omisiones apreciadas, con mención expresa de que de no contestar al requerimiento, se le tendrá por desistido de su solicitud, previa notificación de la correspondiente resolución.

Dicha Unidad podrá requerir, igualmente, los informes técnicos necesarios a las Unidades competentes, sobre la adecuación del proyecto a las condiciones mínimas que en cada momento señale la normativa aplicable.

Una vez verificados los informes técnicos por las Unidades correspondientes señalará, en su caso, las deficiencias observadas y el plazo para su subsanación, de todo lo cual se dará traslado al interesado.

Este plazo podrá **suspender** el cómputo fijado para dictar resolución.

Presentada toda la documentación y previa a la Resolución de Autorización de Funcionamiento, se procederá a realizar **Visita de Inspección**, en la que se comprobará la idoneidad y el cumplimiento de la normativa que le es de aplicación. En el caso de ser apreciadas irregularidades o deficiencias, se concederá un plazo para su modificación o subsanación, establecido con relación a la naturaleza de las deficiencias detectadas, el cual se le comunicará al interesado. Este plazo podrá suspender el cómputo fijado para dictar resolución.

Los inspectores podrán **requerir** la exhibición y aportación de cuantos documentos y demás soportes de información relacionada con la entidad, centro y servicio social, se **estimen necesarios**.



La Inspección podrá exigir la comparecencia **obligatoria** del titular de la entidad, centro o servicio, o de su representante, de los trabajadores, de los perceptores de ayudas y subvenciones, y de cualesquiera usuarios del Sistema de Servicios Sociales, en el centro o servicio inspeccionado o en las oficinas públicas designadas por el inspector actuante.

Tras la comprobación de la documentación, realizada la inspección y subsanadas las deficiencias, en su caso, el órgano competente dictará resolución en forma motivada.

La resolución se le notificará al interesado con la expresa mención de si es o no definitiva en la vía administrativa y los recursos que contra la misma procedan.

Si transcurrido el plazo de tres meses la Administración no hubiera resuelto expresamente, la autorización se entenderá concedida por silencio administrativo.

¿Qué efectos tiene la Autorización de Funcionamiento?

Faculta a la entidad, centro o servicio, para iniciar **sólo** el tipo de actividad/es para las que haya sido autorizado.

La inscripción registral acredita a la entidad, centro o servicio inscrito, previa autorización de funcionamiento, para actuar sólo en el ámbito territorial sectorial y actividad para el que ha sido inscrito, desde la fecha de resolución que la ordene.

La inscripción en el Registro de la entidad es **requisito indispensable** para la celebración de conciertos, convenios, concesión de subvenciones o cualquier clase de ayuda de la Administración Regional.

La entidad podrá celebrar conciertos o convenios con la Administración Pública Regional o recibir cualquier clase de subvención o ayuda pública, **solo respecto del centro o servicio inscrito que lleve a cabo la actividad, previamente autorizada**, que sea objeto del correspondiente concierto, contrato, convenio, subvención o ayuda pública.



La Consejería competente en materia de Servicios Sociales que pretenda conveniar con una entidad inscrita en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales deberá solicitar, una vez iniciado el expediente y con carácter previo a su suscripción, informe preceptivo del Servicio de Acreditación e Inspección.

La inscripción de la entidad, centro o servicio faculta a éstos, previa autorización de funcionamiento, para el ejercicio de la actividad solicitada, conllevando la realización del servicio social que en él se preste. La Inscripción de un servicio que no disponga o precise inicialmente de un centro, no abarca a los inmuebles que con posterioridad pueda ocupar o necesitar, los cuales precisarán obtener las correspondientes autorizaciones como centro, establecidas en la normativa regional.

2.2.3. Autorización de Cambio de Titularidad

☞ ¿Qué es un cambio de titularidad?

Existe cambio de titularidad de centros o servicios cuando sean objeto de transmisión a una nueva entidad, con personalidad jurídica distinta a la anterior.

¿Qué documentación se debe presentar?

Solicitud, según modelo normalizado, en el cual se indican los documentos preceptivos que deben acompañar a la misma (**ver anexo X**).

¿Qué proceso sigue la tramitación del expediente?

La Autorización de cambio de titularidad de un centro o servicio, no se podrá conceder a aquellas entidades que habiendo recibido fondos públicos no procedan, por parte de la entidad perceptora, a la restitución de la parte de financiación pública no amortizada. A estos efectos se entenderá que las subvenciones y ayudas para **inversiones inmobiliarias** se amortizan a los **treinta años y las mobiliarias a los diez años**. Deberá igualmente reintegrarse, antes de la autorización administrativa de cambio de titularidad del centro o servicio, la parte de las subvenciones para mantenimiento que se hayan recibido y que no hayan sido empleados en el fin para el que se otorgaron. No se concederá la citada autorización sin el previo reintegro de la cantidad retenida.



En este sentido, la entidad deberá solicitar al **organismo otorgante**, un certificado justificativo de amortización de la subvención o ayuda percibida por la Administración Pública.

2.2.4. Autorización de Cese de Actividad o Cierre de Centro

¿Cuándo se produce cese de actividad o cierre de centro?

El cese de actividad de centros o servicios comprende, tanto el cese temporal o definitivo, como el parcial o total.

☞ A tales efectos se entiende por:

- a) **Cese temporal de forma parcial:** la interrupción durante un plazo no superior a dos años de la prestación de alguno de los distintos servicios que se venían ofreciendo.
- b) **Cese temporal de forma total:** la interrupción de todas las prestaciones durante un período no superior a dos años.
- c) **Cese definitivo con carácter parcial:** cuando deja de prestarse alguno de los servicios por un período superior a dos años mientras continúan prestándose otros.
- d) **Cese definitivo total:** viene referido a la finalización de las actividades de prestación respecto de todos los servicios por un período superior a dos años.

Requerirán autorización de cese de actividad o cierre de un centro los actos de cese o cierre definitivo o temporal, total o parcial.

¿Qué documentación se debe presentar?

Solicitud, según modelo normalizado o comunicación, según proceda, a los que se acompañarán los documentos preceptivos que se indican (**ver anexo XI**).



¿Qué proceso sigue la tramitación del expediente?

En el procedimiento de autorización para el cierre del centro o cese de actividad será de aplicación lo previsto en la autorización del cambio de titularidad (ver página 23). Podrá, no obstante, autorizarse el cierre o cese, **si se pretende como fase previa de un traslado**, no existiendo obligación de restituir la financiación pública para inversiones o mantenimiento que sea susceptible de reinvertirse o aplicarse en el nuevo centro o servicio. Si existen convenios o conciertos vigentes será necesaria la resolución de la Administración correspondiente, aceptando la modificación o resolviendo el convenio/concierto.

¿Qué efectos tiene la autorización de cese de actividad?

En el caso de cierre o cese temporal, total o parcial, la reanudación de la actividad requerirá nueva autorización de funcionamiento.

2.2.5. Autorización de Traslado.

☞ ¿Qué es la Autorización de Traslado?

Es el acto mediante el cual la Administración autoriza el traslado de actividad de un centro o servicio.

A estos efectos, se produce un **traslado** cuando la actividad de un centro o servicio pasa a realizarse, en todo o en parte, en un local con ubicación física distinta a la anterior.

Requerirán autorización administrativa los actos de traslado, tanto de centro como de servicio.

El titular o representante legal de la entidad deberá presentar la solicitud al menos **con un mes de antelación** al que se produzca el traslado propiamente dicho.

¿Qué documentación se debe presentar?

Solicitud, según modelo normalizado, en el cual se indican los documentos preceptivos que deben acompañar a la misma (**ver anexo XII**).

¿Qué proceso sigue la tramitación del expediente?

El traslado de un centro o servicio seguirá el procedimiento correspondiente a los actos de cese o cierre y creación o puesta en funcionamiento respectivamente, tal y como se especifica en los apartados anteriores de este manual (ver páginas 21, 22, 25).

2.2.6. Autorización de Renovación de Funcionamiento

☞ ¿Qué es la Autorización de Renovación de Funcionamiento?

El acto mediante el cual la Administración autoriza la renovación de la actividad de un centro o servicio.

La autorización de funcionamiento deberá ser renovada por el órgano competente cada **cinco** años, previa solicitud de la entidad titular del centro o servicio, y estará condicionada al cumplimiento de la normativa que le sea de aplicación, la cual podrá ser verificada mediante visita de Inspección.

La solicitud se presentará con **anterioridad** a la fecha que indica la correspondiente Resolución de Autorización de Funcionamiento como finalización de la vigencia de ésta.

¿Qué documentación se debe presentar?

Solicitud, según modelo normalizado, en el cual se indican los documentos preceptivos que deben acompañar a la misma (**ver anexo XIII**).

¿Qué proceso sigue la tramitación del expediente?

En el plazo de tres meses desde que fuera presentada la solicitud, la Administración deberá resolver expresamente sobre la renovación o no de la autorización de funcionamiento. Transcurrido dicho plazo sin haberse dictado la resolución, la autorización se entenderá concedida por silencio administrativo, sin perjuicio de los efectos de su resolución expresa.



La caducidad de la autorización de funcionamiento se producirá automáticamente por el mero transcurso del tiempo sin que, dentro de dicho plazo, se haya formulado solicitud de renovación. Esta será declarada de oficio y se notificará a la entidad interesada, produciéndose de oficio la cancelación del asiento registral correspondiente.

Notificada la resolución de caducidad de la autorización de funcionamiento, se procederá, por parte de la entidad afectada, al cese de actividad y cierre del centro afectado.

Las autorización caducada **no podrá** ser objeto de rehabilitación, debiendo procederse, en su caso, a la obtención de una nueva autorización.

¿Qué efectos produce la Autorización de Renovación de Funcionamiento?

Permite a la Entidad continuar desarrollando la actividad de su centro o servicio sin necesidad de iniciar nuevo expediente de Autorización de Funcionamiento.

La autorización otorgada y sus renovaciones se inscribirán de oficio en su hoja registral correspondiente.

2.2.7. Autorización de Modificación o Ampliación

☞ ¿Qué es la Autorización de Modificación o Ampliación?

El acto mediante el cual la Administración autoriza la modificación substancial de actividades o ampliaciones arquitectónicas que se realicen en un centro.

¿Qué documentación se debe presentar?

Solicitud, según impreso normalizado, en el cual se indican los documentos preceptivos que deben acompañar a la misma (**ver anexo XIV**).

¿Qué proceso sigue la tramitación del expediente?

La solicitud deberá presentarla el titular de la Entidad, al menos con **un mes** de antelación a su modificación o ampliación. Presentada toda la documentación y previa a la resolución de modificación o ampliación, se procederá a realizar visita de Inspección.



Tras la comprobación de la documentación, realizada la visita de Inspección y subsanadas las deficiencias, en su caso, el órgano competente dictará resolución en forma motivada.

La resolución se notificará al interesado con la expresa mención de si es o no definitiva en la vía administrativa y los recursos que contra la misma procedan.

Si transcurrido el plazo de 3 meses la Administración no hubiera resuelto expresamente la autorización, se entenderá concedida por silencio administrativo.



3. REVOCACIÓN DE LAS AUTORIZACIONES

3.1. Definición

☞ *¿Qué es la revocación de una autorización?*

Es el acto mediante el cual la Administración comunica formalmente a la Entidad la imposibilidad de continuar la realización de una o varias actividades, de forma definitiva.

La revocación de autorizaciones se acordará por el órgano que la concedió, previa la tramitación del oportuno expediente administrativo, con audiencia del interesado.

3.2. Causas

¿Qué causas producen la revocación de las autorizaciones?

- a) Extinción de la personalidad jurídica de la entidad de la que dependa el centro o servicio.
- b) Fallecimiento o declaración de incapacidad del titular de la entidad, centro o servicio, salvo los casos de cambio de titularidad.
- c) Incumplimiento sobrevenido de las condiciones exigidas para la autorización.
- d) Cuando no se actualicen los datos consignados en el Registro, de conformidad con lo establecido en la normativa regional; no obstante, el órgano competente podrá prorrogar de oficio la autorización de funcionamiento en atención al interés general.
- e) Por destinar alguna de las ayudas o beneficios públicos concedidos por y en el ejercicio de actividades desarrolladas en el campo de los servicios sociales, a fines distintos para los que fueron concedidos, sin perjuicio de las responsabilidades concurrentes.
- f) Por la no realización durante más de doce meses de una o varias actividades para las que se le concedió la autorización.
- g) Cuando la entidad de servicios sociales dejare de ostentar la titularidad de un centro o servicio.
- h) Por denegación de la licencia municipal para la actividad autorizada.
- i) Cualquier otra causa que determine la imposibilidad definitiva, sea física o jurídica, de continuar con la actividad.



3.3. Efectos.

¿Qué efectos produce la revocación?

La revocación de la correspondiente autorización conllevará, además de las sanciones que en su caso puedan corresponderle, **la cancelación de oficio de la inscripción en el Registro.**

¿Qué efectos produce la cancelación registral?

- a. La exclusión de la posibilidad de obtener ayudas y subvenciones públicas, y de la posibilidad de celebrar contratos, convenios o conciertos con la Administración.
- b. La obligación de restitución de la parte de financiación pública no amortizada, así como la parte de las subvenciones para mantenimiento que no hayan sido empleadas en el fin para la que se concedieron.



4. INSTRUCCIONES GENERALES PARA CUMPLIMENTACIÓN DE MODELOS

Los **modelos de solicitud**, y el **cuestionario de procesamiento estadístico**, serán cumplimentados por todas las entidades, para los centros o servicios sociales a que hace referencia el Decreto 54/2001 de 15 de junio de autorizaciones, organización y funcionamiento del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia y de la Inspección, teniendo en cuenta los criterios y definiciones que aparecen en el **Anexo I** de este manual.

La correcta cumplimentación de los mismos puede facilitar la identificación y sistematización de los expedientes de Registro. Para ello se ofrecen las siguientes explicaciones:

4.1. Solicitudes de Autorización:

Todas las solicitudes de autorización:

- a) Autorización previa (**ver anexos II y III**).
- b) Autorización de funcionamiento:
 - De servicio (**ver anexo IV**)
 - De servicio de voluntariado (**ver anexo V**)
 - De centro (**ver anexo VI**)
 - De Instituciones Colaboradoras de Integración Familiar (**ver anexo IX**)
- c) Autoriza Autorización de cambio de titularidad (**ver anexo X**).
- d) Autorización de cese de actividad o cierre de un centro (**ver anexo XI**).
- e) Autorización de traslado (**ver anexo XII**).
- f) Autorización de Renovación de Autorización de Funcionamiento (**ver anexo XIII**).
- g) Autorización de Modificación o Ampliación (**ver anexo XIV**).

Podrán presentarse en el Registro General de la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración por cualquiera de los medios contemplados en el art.38.4 de la Ley 30/1992 del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, debidamente firmadas por el representante de la entidad.

Irán dirigidas a la Ilmo. Sr. Secretario General de Política Social, Mujer e Inmigración; debiendo tener en cuenta las siguientes consideraciones previas:

1. **Solicitante**: Se cumplimentará con los datos de identificación del titular o representante legal de la entidad:



- Alcalde o Presidente de la Corporación, en el caso de las corporaciones locales.
 - Presidente o cualquier otro miembro de la junta directiva con poder o representación, en caso de asociaciones, fundaciones o sociedades.
2. **Razón social de la Entidad:** En este apartado se consignará la denominación de la entidad, ej.: “Ayuntamiento de Murcia”, “Cáritas Diocesana”, “GUEVERO. Sociedad Cooperativa”, así como su ubicación geográfica (domicilio, localidad, etc.).
3. **Datos del centro o servicio:** Se cumplimentará con los datos identificativos y localización geográfica del centro o servicio para el que la entidad solicite autorización, Ej.: “Servicio de Atención a Personas Mayores”, “Centro de Acogida para Inmigrantes”, c/ Mayor s/n Totana.
4. **Documentación que se aporta:** En este apartado figura la relación de documentos que deben adjuntarse a cada solicitud de autorización dependiendo del tipo (previa, funcionamiento, cambio de titularidad, renovación, etc.) y de las características de la actividad solicitada. Debe indicarse el/los documento/s que se aportan en ese momento. En este sentido se considera oportuno realizar las siguientes aclaraciones:
- Los documentos acreditativos de la entidad:
 - Personalidad del solicitante o representación que ostenta.
 - Certificado de inscripción en el Registro de Asociaciones, Fundaciones, Registro Mercantil, etc.
 - Fotocopia del C.I.F.
 - Normas estructurales de funcionamiento (estatutos, escritura pública, etc.).
 - Acta o acuerdo de creación/Acta fundacional Entidad.

Se presentarán **una sola vez**, coincidiendo con la primera solicitud de funcionamiento de un centro o servicio, puesto que su autorización conlleva la inscripción de la entidad.

No obstante, las entidades tienen obligación de comunicar a la Unidad de Registro cualquier cambio producido al efecto (modificación de Estatutos, Junta Directiva, etc.).

Cuando se solicite la autorización de funcionamiento de nuevas actividades, solamente se aportará la documentación referida al nuevo centro o servicio, pues la documentación troncal de la Entidad obra en poder del Registro de Centros y Servicios Sociales.



En todos los casos, los documentos acreditativos que se presenten, serán **originales o fotocopias compulsadas**.

4.2. Cuestionario de Procesamiento Estadístico

¿Qué es el Cuestionario de Procesamiento Estadístico?

Un documento en el que se especifican las características del Centro o Servicio para el que se solicita autorización de funcionamiento, en cuanto al tipo de actividad a realizar, dotación, capacidad, dependencia, horario, financiación y recursos (**ver anexo XVI**).

¿Qué apartados contiene?

0.1. Datos Identificativos:

Los espacios sombreados serán cumplimentados por la Administración.

Los datos que identifican a la Entidad y al Centro/Servicio, serán los mismos que se hayan consignado en la solicitud.

Los datos personales del Director/Responsable/Coordinador, se refieren a la persona que realice esas funciones en el Centro o Servicio solicitado.

0.2. Actividad.

Este apartado se cumplimentará indicando el código o códigos correspondientes a la actividad/es para las cuales se solicite autorización de funcionamiento. Dicho código consta de cuatro dígitos que se corresponden, los dos primeros con la numeración otorgada a los distintos colectivos; el tercero y el cuarto está referido a la ordenación de Centros y Servicios, según naturaleza y finalidad (**Ver anexo I**).

En relación al número de usuarios atendidos, se trata de una estimación que realiza la entidad de los usuarios a los que dará cobertura con la realización de sus proyectos.

Códigos **Nº de usuarios, o en su defecto, estimación de los mismos**

Ejemplo:

0	4	0	4	



--	--	--	--	--

03. Dotación:

Este apartado se refiere al conjunto de **equipamientos, servicios y otras prestaciones** que puede disponer un Centro, según su naturaleza y tipo de actividad, (información, convivencial, ocupacional, residencial, etc).

Señalar con una “X” la opción SI NO dependiendo de que el Centro disponga o no de las prestaciones que se relacionan. Es muy importante que si dispone de estos servicios complete la información requerida.

En el apartado **Otra dotación no contemplada**, se podrá indicar cualquier otro tipo de infraestructura que no aparezca relacionada y que se considere de importancia.

04 Accesibilidad (a consignar solo cuando se solicite centro).

Se considera como tal el conjunto de caracteres presente en edificios, locales, etc. que permite su utilización de forma autónoma a cualquier persona, con independencia de sus condiciones psicofísicas, según la normativa que le sea de aplicación.

En este apartado se contemplan tres aspectos:

- Acceso al edificio
- Aseos
- Circulación interior

Señalar con una “X” la opción que corresponda, según las definiciones que se expresan a continuación:

- **Adaptado:** Espacio que satisface en su grado máximo las condiciones de la normativa actual.
- **Practicable:** Aquellos que sin ser adaptados, satisfacen los requisitos mínimos y permiten su utilización de forma autónoma a personas con movilidad reducida.
- **Sin barreras:** Ausencia de barreras en el acceso e interior de un edificio.
- **No sabe:** Cuando no se tenga conocimiento de las opciones anteriores



0.5 Capacidad (a consignar por centros de atención residencial):

Este apartado consta de distintos **items**, que se cumplimentarán en función del tipo de actividad que se desarrolle, a través de un Centro:

*Debe constar el cómputo total de plazas, especificando aquellas que estén ocupadas en el momento de la cumplimentación del cuestionario.

*El nº de plazas conveniadas se cumplimentará solo por centros que dispongan de concierto con entidades públicas.

*En los centros de atención residencial se cumplimentará la hoja de relación de dormitorios, contemplada en el documento adjunto a este cuestionario (**ver anexo XVI**).

0.6 Ubicación:

Indica si el edificio en el que se ubica el Centro solicitado es de uso exclusivo o compartido. En el caso de que sea compartido debe especificarse en el bloque siguiente:

Con otros Servicios Sociales: Se refiere a servicios ofertados al público que atiendan a colectivos en situación de riesgo social, distintos al que figura en la solicitud de autorización.

Con vivienda: Se refiere a domicilio particular en el que se reserva un espacio para la realización de la actividad solicitada.

Con otros Servicios: Se refiere a Servicios de índole distinta (oficinas, servicios profesionales, etc) que no se hallen encuadrados en el ámbito de los Servicios Sociales.

0.7. Dependencia y ámbito:

Este apartado contiene dos bloques:

a) **Dependencia:** Se refiere al carácter de la Entidad, Centro o Servicio, que puede ser:

Público: Cuando se trate de servicios o centros dependientes de la Administración Pública (central, autonómica, local...).

Privado: Cuando se trate de Organizaciones no Gubernamentales, Asociaciones, Fundaciones, Sociedades, etc. Estas a su vez pueden ser lucrativas o no lucrativas. (Señalar la opción correspondiente).

b) **Ámbito:** Se refiere al territorio de actuación de la Entidad, Centro o Servicio según sus fines estatutarios (Señalar la opción correspondiente).



0.8. Horario:

A consignar, tanto para Centro como para Servicio.

0.9 Financiación:

En este apartado se especificarán los recursos económicos con los que cuentan la Entidad, Centro o Servicios para el desarrollo de sus actividades. A tal fin se entiende por:

- **Recursos externos:** Fondos públicos procedentes de cualquier institución pública o privada, que se aporten bajo la modalidad de convenio, concierto o subvención, durante el ejercicio anterior al de la presentación de la solicitud.
- **Recursos internos:** Aquellos ingresos que genere anualmente la Entidad, Centro o Servicio a través de sus actuaciones en el seno de la Institución (cuotas de socios, donaciones particulares, precios por servicios etc.)
Señalar en cada bloque la procedencia de los fondos, cantidad, año y modalidad de la aportación.

10 Recursos Humanos:

Este concepto hace referencia al personal que presta sus servicios, o una previsión del mismo, si no se ha iniciado la actividad, de forma remunerada o con carácter voluntario, en la Entidad, Centro o Servicio solicitado.

A tales efectos se entiende por:

- **Personal propio:** Profesionales vinculados a la Entidad a través de una **relación laboral** en cualquiera de sus modalidades (contrato temporal, parcial, indefinido, prestaciones de servicios, etc). Hay que especificar la modalidad de contratación, datos identificativos del trabajador, categoría profesional y total de horas semanales de actividad laboral.
- **Personal voluntario:** Persona/s física/s que a través de un compromiso suscrito con la Entidad solicitante, desarrollen actividades concretas, que tengan un carácter altruista y solidario, sin retribución o contraprestación económica alguna.



En este apartado se especificará la vinculación cuando se trate de personal voluntario con sus datos de identificación, funciones que desempeña en la entidad y el total de horas semanales dedicadas a la misma.

IMPORTANTE: Este cuestionario se presentará de nuevo cuando se produzcan las siguientes situaciones:

- a) Cualquier modificación de las características de la Entidad, Centro o Servicio que afecten al contenido del mismo (ubicación, tipo de actividad, capacidad, dependencia, etc.).
- b) En el caso de que la entidad inscrita solicite la autorización de funcionamiento para un nuevo centro o servicio.

Cuando se solicite la renovación de la autorización de funcionamiento.

4.3. Documentación complementaria

La recopilación de documentos acreditativos que las entidades deben acompañar a las solicitudes como requisito necesario para obtener las distintas autorizaciones, puede entrañar cierta dificultad por la diversificación de organismos, empresas o instituciones competentes que han de otorgarlos. De igual forma se considera que, la descripción formal y el contenido de documentos básicos, como son la memoria explicativa y el reglamento de régimen interior que regule el funcionamiento de un centro o servicio, ha de ajustarse a unas pautas concretas que faciliten su elaboración y sistematización.

Por ello, en este manual se facilita un dossier con todo el material orientativo que incluye los siguientes documentos:

- Guía de elaboración de la memoria explicativa (**ver anexo XVII**)
- Guía de elaboración del reglamento de régimen interno (**ver anexo XVIII**).
- Documentos específicos de voluntariado. Guía de elaboración del acuerdo o compromiso por escrito entre entidad y voluntario. (**ver anexo XIX**).
- Modelo normalizado de registro de altas y bajas del personal voluntario (**ver anexo XX**).
- Sumario de normas básicas de aplicación para la puesta en funcionamiento de centros (**ver anexo XXI**).
- Relación de empresas acreditadas en la CARM para la eliminación de residuos biosanitarios especiales (**ver anexo XXII**).



- Relación de servicios de prevención ajenos, acreditados en la CARM para la elaboración de planes de emergencia y evacuación/prevención de riesgos laborales (**ver anexo XXIII**).
- Relación de entidades colaboradoras para la obtención de carnet de manipulador de alimentos (**ver anexos XXIV**).
- Modelo de acreditación de Inspector de Servicios Sociales (**ver anexo XXV**).
- Modelo de Acta de Inspección (**ver anexo XXVI**).

Por último, se facilita el texto del Decreto 54/2001 de 15 de junio de autorizaciones, organización y funcionamiento del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia y de la Inspección (**ver anexo XXVII**), donde se puede consultar, ampliar información o realizar aclaraciones, respecto del contenido de este manual.



CAPITULO II

*INSPECCIÓN DE ENTIDADES,
CENTROS Y SS.SS.*



INTRODUCCIÓN

La creación del Servicio de Acreditación e Inspección de Servicios Sociales en el año 1996, (según lo dispuesto en el art. 27 del Decreto de Estructura nº 64/1996 de 2 de agosto, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Consejería de Sanidad y Política Social), supuso un cambio y una redefinición de las funciones y competencias de la Dirección General de Política Social, poniéndose el acento en los aspectos más vinculados con la formación de los Técnicos Inspectores y en la planificación de los proyectos y diversas actuaciones que se llevarían a cabo, pretendiendo dar respuesta a todas las nuevas necesidades (control y supervisión de Centros de Servicios Sociales y régimen autorizador de los mismos): Con ello se pretendía implementar un modelo de supervisión y control que garantizará a través de la figura del Inspector que visita periódicamente los centros, un conocimiento más cercano y menos burocratizado de la realidad de las entidades que prestan servicios sociales en nuestra Comunidad.

Transcurridos cinco años, se publica el Decreto 54/2001 de 15 de junio de autorizaciones, organización y funcionamiento del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia y de la Inspección; éste supone un cambio en profundidad y una notable renovación, configurándose una inspección eficaz, que actuando desde la percepción global de la realidad social, garantice en cada caso el cumplimiento de las normas, y de forma habitual asesore, apoye y oriente a las entidades.

Se establecen los principios organizativos por lo que se rige la Inspección: jerarquía, planificación, especialidad, profesionalidad, trabajo en equipo y evaluación de resultados; reforzándose la función evaluadora de la Inspección, que se hace extensiva a los Centros, profesionales de los mismos y al propio sistema de servicios sociales; potenciándose la relación directa del Inspector con el Centro, ya que a éste se le encomienda la coordinación de todas las funciones y apoyos externos (asesoramiento), en relación con la normativa que le sea de aplicación a cada tipo de recurso.

Va apareciendo, por tanto, la necesidad de constituir un equipo de Inspección que trabaje con objetivos comunes; equipo en el que no tiene un sentido estricto la organización jerárquica o por niveles, y en el que cada miembro aporta, desde su propia preparación y competencia específica, aquello que puede ayudar a solucionar un determinado conflicto, abrir una nueva vía de desarrollo en su elaboración.



Se refuerza el papel asesor y orientador de la figura del Inspector, frente al matiz de control existente hasta el momento; se definen sus funciones y atribuciones, así como el procedimiento de actuación, elaborándose un modelo de Inspección más efectivo y más comprometido con las funciones que le corresponden, basado en una reflexión más allá de lo puramente teórico y abstracto, que tenga en cuenta la realidad de los centros, sus necesidades y las posibilidades de actuación en los mismos.

La Inspección lleva a cabo una actuación “comprometida”, en el sentido de partir del análisis de lo que está sucediendo en la práctica para evaluarlo y valorarlo, de manera que puedan identificarse los aspectos positivos que hay que mantener, pero también aquellos que necesariamente haya que mejorar y a los que haya que buscar una alternativa.



1. LA INSPECCIÓN DE ENTIDADES, CENTROS Y SERVICIOS SOCIALES

1.1. *¿Qué es la Inspección de Servicios Sociales?*

En la actualidad, la Inspección se entiende como aquella Unidad mediante la cual la Administración Autonómica, a través de su órgano técnico, profesionalizado y estable, supervisa como se realizan las prestaciones sociales en las instituciones públicas y privadas, con y sin ánimo de lucro.

El análisis y la valoración técnica de la realidad social como tarea estricta y altamente profesionalizada, constituye la función nuclear de la Inspección, de la que derivan todas las demás, es por tanto la función de EVALUACIÓN la que garantiza la calidad en la prestación de los servicios sociales (a nivel preventivo, asistencial y rehabilitador).

La descripción del concepto nuclear de la función inspectora, - EVALUACIÓN-, se diversificará en las siguientes subfunciones:

- a. **Control** del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia social.
- b. **Arbitraje** en posibles situaciones de conflicto entre los distintos órganos y sectores que inciden en el ámbito social.
- c. **Asesoramiento y propuesta de acciones** concurrentes para mejora de la calidad en la prestación social dirigidos a:
 - Sectores integrantes de la comunidad social: corporaciones locales, asociaciones, fundaciones, entidades con ánimo de lucro etc.
 - Órganos de la Administración competencial en el área de servicios sociales, a quienes se atribuye la responsabilidad en el progresivo perfeccionamiento del marco jurídico, técnico y material en que se desenvuelve la acción de los centros sociales.



Para su conocimiento directo de la realidad social y su posición de nexo entre la Administración y los Centros y Servicios de carácter social, la Inspección participará en:

1. **Información** a los usuarios del sistema social en todos aquellos temas que precisen, y orientación y/o asesoramiento facilitando así el ejercicio de su derecho al acceso en condiciones de igualdad a los recursos sociales.
2. **Procesos de planificación** Asignación de recursos personales y materiales, construcción, creación de nuevos recursos y servicios complementarios.
3. **Coordinación** de los diferentes servicios de apoyo que inciden en la actuación social.
4. **Realización y difusión** de estudios e investigación sobre determinados aspectos de la realidad social.
5. **Detección** de las necesidades de perfeccionamiento de los profesionales e información de las mismas a quien corresponda en cada caso.
6. **Estímulo** y apoyo a las iniciativas de innovación que surjan en los centros o en colectivos que las promuevan.

1.2 ¿Qué objetivos pretende?

Es una Unidad administrativa que tiene como objeto la Inspección de entidades, centros y servicios sociales que desarrollen su actividad con independencia de su titularidad (pública o privada), su naturaleza (centro o servicio), en el ámbito de la Región, con el fin de **garantizar los derechos de los usuarios** de Servicios Sociales y **verificar el cumplimiento de la normativa** que les sea de aplicación para el cumplimiento de sus fines; así como la **instrucción de los procedimientos sancionadores** por el incumplimiento de la normativa que le sea de aplicación en el ámbito de los servicios sociales. Coordinará sus actuaciones con la de los demás departamentos de Inspección de las Administraciones Públicas.



1.3. ¿Cuáles son sus funciones?

Sin perjuicio de las que corresponden a la Intervención General y al Tribunal de Cuentas, son funciones básicas de la Inspección las siguientes:

1. **Velar por el respeto de los derechos de los usuarios de servicios sociales, así como garantizar el ejercicio de los mismos.** Para su cumplimiento, la Unidad competente lleva a cabo una programación anual de Inspección, mediante visitas a las entidades, centros y servicios con independencia de su naturaleza y titularidad.

Esta función comporta la garantía de todos los derechos inherentes a su condición de ciudadanos y en concreto:

- a. Asegurarse de que **los usuarios no son sometidos a trato inhumano o degradante**, ya sea físico o mental, ni obligados a llevar a cabo actuaciones en contra de su voluntad.
- b. **Fomentar la libertad de conciencia e ideas y facilitar la participación democrática** en sus centros, así como favorecer la libre elección de actividades sociales, religiosas o de otro tipo.
- c. **Fomentar la libre expresión, incluyendo el derecho a quejarse, a defender opiniones y a recibir y comunicar información e ideas**, en especial sobre el cuidado personal, las prácticas en la atención y los tratamientos prescritos por un facultativo.
- d. Mantener **el derecho a la libertad de los usuarios**, incluyendo la participación en los cuidados y tratamientos que reciben.
- e. Respetar la vida privada y familiar, **la confidencialidad** de los asuntos personales y el espacio propio.
- f. Permitir y facilitar **la elección de relaciones personales** en centros residenciales.
- g. **Permitir y facilitar las reuniones sociales**, independientemente del motivo de las mismas, y no limitar la participación en ellas.
- h. Proporcionar **información a los residentes sobre sus derechos**, y animarlos y ayudarles a que los ejerzan.



- i. **Proteger los derechos individuales**, sin ningún tipo de discriminación por sexo, edad, raza, color, idioma, religión u otro estatus, ni por las ideas políticas o de otro tipo.
 - j. Asegurarse de que **cualquier limitación de los derechos** de una persona adoptada en interés de la misma o de los derechos y libertades de las demás **es prescrita por facultativo, registrada, explicada a la persona afectada** y al resto de los interesados (representantes legales, tutores o familiares), y **revisada periódicamente de acuerdo con un procedimiento establecido de seguimiento**.
 - k. Establecer **mecanismos de control de la actuación en los centros** residenciales en lo que a la protección de los derechos humanos se refiere.
 - l. **Garantizar la atención a lo diferente**: no todo está en la normativa, ni esta puede dar respuesta a todas las necesidades sociales, frente a actuaciones y usuarios diferentes respuestas diferentes, son los recursos sociales los que han de adaptarse a sus usuarios y no viceversa.
2. **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 análoga contemplada en la normativa vigente.

Para ello se realizan visitas de inspección a centros y servicios dependientes de Asociaciones, Fundaciones y Corporaciones Locales que han percibido ayudas públicas en concepto de subvenciones o convenios para el desarrollo de proyectos de servicios sociales, con el fin de comprobar la adecuada utilización de estos fondos a nivel técnico y económico; quedando la entidad obligada a facilitar esta labor.

3. **Comprobar el cumplimiento de las normas vigentes en materia de servicios sociales**, con propuesta de adopción de medidas correctoras y de sanciones adecuadas en su caso.



En el procedimiento para la autorización de funcionamiento de centros y servicios, una vez presentada toda la documentación y previa a la resolución de autorización de funcionamiento, se procederá a realizar visita de inspección en la que se comprobará la idoneidad y el cumplimiento de la normativa que le sea de aplicación. En el caso de ser apreciadas irregularidades o deficiencias, se concederá un plazo para su modificación o subsanación (establecido con relación a la naturaleza de las deficiencias detectadas), el cual se le comunicará al interesado. Este plazo podrá suspender el cómputo fijado para dictar resolución.

- 4. Controlar el cumplimiento de los niveles de calidad de los servicios sociales.** Para que la Inspección sea eficaz, debe estar centrada no sólo en la valoración de aspectos como la idoneidad de los edificios y su funcionamiento, la organización del personal, o la conservación de registros e historiales, que en sí misma es perfectamente adecuada, pero que no debe excluir una evaluación precisa de la calidad de vida de los residentes en todos los aspectos (comida, disponibilidad del personal, trato, intimidad, etc.).
- 5. Proponer al órgano competente los planes de mejora en la calidad de los servicios sociales e informar de los resultados de su actividad inspectora.**

Para ello el objetivo prioritario sería diseñar y probar modelos que ayudaran a las entidades responsables de la atención social y a la Inspección a realizar evaluaciones cualitativas del funcionamiento de centros y servicios. **Distinguiéndose en esta función dos aspectos: por un lado la atención prestada en los centros,** enmarcada en un modelo que permita a sus responsables fijar criterios de calidad, derivados de circunstancias reales, que posibiliten evaluar la calidad de su propia práctica asistencial y asumir la necesidad de adoptar determinados cambios (qué se hace y cómo se hace) y **por otra, la experiencia vital de los usuarios,** basada en torno a los siguientes valores básicos que son sinónimo de calidad de vida:

INTIMIDAD: Derecho a la confidencialidad, al mantenimiento de su espacio físico e intelectual, sensibilidad frente a temas personales.

DIGNIDAD: Reconocimiento del valor intrínseco de la persona independientemente de cuáles sean sus circunstancias, respetando su individualidad y sus necesidades personales, y dándole un trato respetuoso.

AUTONOMÍA: Posibilidad de actuar o de pensar de forma independiente, incluida la disposición a asumir ciertos niveles de riesgo calculado.

ELECCIÓN: Posibilidad de elegir libremente entre un abanico de opciones diferentes.



DERECHOS: Mantenimiento de todos los derechos inherentes a la condición de ciudadano.

SATISFACCIÓN: Realización de las aspiraciones personales y desarrollo de las capacidades de cada persona en todos los aspectos de la vida cotidiana.

6. **Facilitar el asesoramiento e información a las personas interesadas sobre sus derechos y deberes**, así como la forma de cumplir las disposiciones vigentes sobre la materia. Cumplir cualquier otra función que le sea atribuida por la normativa aplicable.

Vinculada con la supervisión y la evaluación, está la función de asesoramiento y apoyo a las entidades, para ello el **Servicio de Inspección debe realizar tareas de ayuda y asesoramiento a cuantas personas estén implicadas en el proceso social**, con la finalidad, en todos los casos, de mejorar la calidad en la prestación de servicios.

El asesoramiento surge en el campo del Trabajo Social, cuando empieza a pensarse que trabajar con los profesionales, en vez de tratar directamente los problemas de los usuarios, facilitaría la transferencia de conocimientos y destreza aprendidas a personas o colectivos.

El asesoramiento es una interacción en dos sentidos, un proceso de buscar, dar y recibir ayuda. El asesoramiento se dirige a ayudar a una persona, un grupo, una organización o un sistema más grande para movilizar los recursos internos y externos con objeto de resolver las confrontaciones y problemas y ocuparse de impulsar el cambio.

Para ello la Inspección orienta a entidades, con independencia de su naturaleza y titularidad, con el propósito de resolver problemas surgidos en la práctica profesional; esta relación colaborativa se configura en las siguientes metas:

- Ofrecer un punto de vista objetivo.
- Ayudar a mejorar destrezas de resolución de problemas.
- Ayudar a incrementar la libertad de elección de acción del asesorado.
- Apoyar al usuario en las elecciones efectuadas.
- Incrementar la conciencia del asesorado acerca de los recursos válidos para tratar con los problemas persistentes.



2. TELÉFONO REGIONAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

2.1 Definición

Tramitación de las quejas y reclamaciones que se formulen en relación con las entidades, centros y servicios sociales, con independencia de la titularidad pública o privada de los mismos, a través del **Teléfono Regional de Reclamaciones y Sugerencias**, por escrito o en las dependencias del Servicio.

Favoreciendo una mayor sensibilización social acerca de los derechos y deberes de los usuarios. Hay que lograr que éstos hablen, anulando las “pegas” típicas para no quejarse: “no sé dónde quejarme”; “no me van a hacer caso”; “no me va a compensar el esfuerzo”; haciendo realidad una paradoja: **Las organizaciones que prestan mejor servicio reciben, proporcionalmente más quejas, porque tienen mejor sistematizada la recogida y resolución de éstas.** Una de las informaciones más valiosas que se pueden recabar son las causas de descontento de sus usuarios. **Las reclamaciones/sugerencias son una forma valiosa de escuchar**, pues dan la posibilidad de introducir modificaciones y con ello estímulo de mejora en los servicios.

2.2 ¿Cuáles son sus características?

1. Línea telefónica (**gratuidad y confidencialidad**) n° 900712736
2. **Horario:** lunes a viernes de 9'00 a 14'00 horas.
3. **Secreto profesional** en el tratamiento de la información recibida y los datos suministrados por los comunicantes.
4. Atendido por un **equipo de profesionales** del Servicio de Acreditación e Inspección de Servicios Sociales de la Secretaría General de Política Social. Utilizando los medios técnicos y humanos que posibiliten la atención al ciudadano en cada problemática concreta, promoviéndose una respuesta individualizada a su reclamación y/o sugerencia.

2.3. ¿Qué objetivos pretende?



1. Ofrecer al ciudadano una **respuesta profesional e individualizada** a sus Reclamaciones y/o sugerencias, utilizando una vía de fácil acceso.
2. Favorecer el acercamiento de la Administración al ciudadano, facilitando la **proximidad de ésta** como servicio permanente a los ciudadanos.
3. **Optimizar los recursos:** procurando información a técnicos y usuarios para favorecer una mejora de la intervención social, realizándose un **seguimiento que verifique las modificaciones introducidas** a través del tratamiento de las reclamaciones y/o sugerencias.
4. **Posibilitar la participación de los usuarios** en la mejora asistencial Socio-sanitaria, favoreciendo la **corresponsabilidad ciudadana** en la prestación de Servicios Sociales.

2.4. *¿Cuál es su funcionamiento?*

Se establece una **relación de confianza** con el comunicante, sobre la base de una escucha activa.

Una Trabajadora Social registrará mediante un protocolo establecido:

- Datos de identificación del/los comunicante/s.
- Centro o Servicio al que se refiere la consulta.
- Concepto básico de la misma: resumen de los hechos y circunstancias que motivaron la reclamación y/o sugerencia.

Se dará traslado del contenido de las reclamaciones y/o sugerencias a **un equipo de técnicos del Servicio de Acreditación e Inspección de la Dirección General de Política Social** encargado de :

1. **Estudio y análisis de la situación** planteada en coordinación con el Centro/Servicio al que se haga referencia en la consulta, facilitando la respuesta un conocimiento más exhaustivo de la situación.
2. **Recogida de datos:** Los profesionales del Servicio de Inspección con el fin de ampliar la información recabada podrán concertar **entrevista personal** con la persona/s que promueva la reclamación y/o sugerencia.

Se podrán llevar a cabo **visitas de inspección** que comprueben el funcionamiento de los servicios, facilitando el esclarecimiento de las circunstancias que motivaron la consulta.



3. **Identificación de las posibles deficiencias** de los servicios, facilitando la búsqueda de la solución más eficaz para mejorar la calidad en la prestación del servicio.
4. **Elaboración de Informe** en relación con la materia objeto de reclamación y/o sugerencias.
5. **Verificación y seguimiento** de las modificaciones introducidas para mejorar la calidad de la prestación de Servicios Sociales.
6. **Información al interesado** de las actuaciones llevadas a cabo por la Administración para mejorar los niveles de calidad en la prestación de los servicios a nivel estructural, funcional y de personal.



3. INFORMACIÓN BÁSICA ANTE UNA INSPECCIÓN

☞ *¿Qué debe conocer una Entidad ante la perspectiva de una Inspección?*

- Quiénes son los Inspectores.
- Cuales son sus deberes.
- Qué procedimiento utilizan.
- La importancia del Acta de Inspección.
- Nunca olvides tus derechos. Consejos.

3.1. ¿Quiénes son los Inspectores?

1. Los inspectores de servicios sociales, en el ejercicio de sus funciones, ostentan la condición de autoridad pública.
2. Los inspectores podrán requerir el auxilio de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad competentes o de cualquier otra Administración Pública, en el desempeño de sus funciones.
3. Todas las entidades, centros y servicios sociales están obligados a colaborar en orden a facilitar la actividad inspectora.
4. Los inspectores están obligados a guardar, en todo momento, sigilo profesional.
5. El personal adscrito a la Inspección de servicios sociales estará provisto del correspondiente documento profesional acreditativo de su condición de Inspector, que deberá exhibir en el ejercicio de sus actuaciones. (**Ver anexo XXV**)

3.2. ¿Cuáles son sus deberes?

- Obligación de identificarse al iniciar la visita.
- La inspección debe hacerse con un cuidado especial para no causar trastornos en el servicio inspeccionado.
- El inspector debe observar el respeto y consideración debidos a los interesados y al público en general, informándoles, cuando se les pida, de sus derechos y obligaciones para facilitar el cumplimiento de la normativa.



- La inspección debe efectuarse en presencia del titular o responsable, en ese momento del servicio inspeccionado.
- Si el inspector observa un incumplimiento fácilmente modificable y que no haya causado daños o perjuicios a los usuarios, debe advertir y asesorar para que se cumpla la normativa y dejar un plazo en el acta de inspección para que se corrija.

3.3. ¿Cómo se lleva a cabo la Inspección?

1. Las actuaciones de la Inspección de servicios sociales se iniciarán de oficio, ya sea por iniciativa propia del órgano competente, orden superior, petición razonada de otros órganos, denuncia, reclamación o queja.
2. En el ejercicio de sus funciones, los inspectores están autorizados para entrar libremente en cualquier momento y sin previo aviso en todo establecimiento o centro sujeto al ámbito de aplicación su norma reguladora y permanecer en el mismo el tiempo necesario para llevar a cabo su actuación. 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.
3. El acta de inspección será firmada por el o los inspectores actuantes y el titular o representante de la entidad, centro o servicio, o en su defecto, por la persona responsable del mismo en ese momento, al que se le entregará copia. De negarse a la firma se hará constar este extremo por la inspección actuante, dejando copia en todo caso. De negarse a recibir el Acta, se hará constar en la misma y esta le será remitida por alguno de los medios establecidos en la legislación vigente (**Ver anexo XXVI**).

3.4. La importancia del Acta de Inspección.

Los inspectores son agentes de la autoridad, lo que escriban en las actas de inspección se considera probado salvo que se demuestre lo contrario.

Esto quiere decir que si en un acta de inspección consta que “el dormitorio número 24 tiene una superficie de 6 m²” y el titular de la residencia no está conforme, será él quien deberá probar que el acta es errónea. Si no consigue probarlo se considerará válida y se podrá incluso sancionar.



Para que el acta sea válida debe cumplir unos requisitos que se mencionan a continuación:

- a) Fecha, hora y lugar de las actuaciones.
 - b) Identificación del inspector actuante.
 - c) Identificación de la entidad, el servicio o el centro inspeccionado y de la persona en presencia de la cual se efectúa la inspección.
 - d) La descripción de los hechos y las circunstancias concurrentes y de las presuntas infracciones cometidas, haciendo constar el precepto infringido.
 - e) Conformidad o disconformidad de la persona responsable que atiende la visita y alegaciones que considere oportunas.
4. Los inspectores podrán requerir la exhibición y aportación de cuantos documentos y demás soportes de información relacionada con la entidad, centro y servicio social se estimen necesarios.
 5. La Inspección podrá exigir la comparecencia obligatoria del titular de la entidad, de su representante, de los trabajadores y usuarios en el centro o servicio inspeccionado o en las oficinas públicas designadas por el inspector actuante.
 6. La inspección realizará cuantas actuaciones sean precisas para el cumplimiento de las funciones que tiene encomendadas.
 7. En el caso de riesgo inminente el Inspector actuante pondrá los hechos en conocimiento inmediato de los órganos competentes, al efecto de que se adopten las medidas cautelares correspondientes.



3.5.Derechos de la Entidad. Recomendaciones.

- El compareciente debe conocer el contenido del Acta antes de firmarla. Se aconseja leer la hoja autocopiativa de color rosa (que después dejará el Inspector en el centro o servicio), no sólo la copia de color blanco en la cual se firma.
- En el caso que el contenido del Acta no fuese suficientemente claro debe pedir al inspector que escriba con **letra clara**. O solicitar por escrito a la inspección una fotocopia del original o una transcripción de la misma a la siguiente dirección: Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración y Servicio de Acreditación e Inspección, C/ Central, nº 13- Edif. Torre Godoy planta baja, 30.100 – Murcia.
- **Debe escribir todas las observaciones y alegaciones** que considere oportunas. Si en el espacio reservado no caben, puede pedir una hoja adicional.
- Si la persona que atiende al inspector no es el director sino un responsable o trabajador en ese momento, hay que dejar instrucciones sobre qué escribir en la hoja de observaciones.



CAPITULO III

ANEXOS



ÍNDICE DE ANEXOS

1.1 Modelos de Solicitudes de Autorización

ANEXO I	Clasificación de actividades de Servicios Sociales.
ANEXO II	Solicitud de Autorización Administrativa Previa.
ANEXO III	Solicitud de Autorización Administrativa Previa de Entidades Colaboradoras en Adopción Internacional.
ANEXO IV	Solicitud de Autorización de Funcionamiento de Servicio.
ANEXO V	Solicitud de Autorización de Funcionamiento de Servicio de Voluntariado.
ANEXO VI	Solicitud de Autorización de Funcionamiento de Centro.
ANEXO VII	Solicitud de Autorización de Funcionamiento de Centro que disponga Autorización Previa.
ANEXO VIII	Solicitud de Autorización de Funcionamiento de Centro que esté inscrito en el Registro de Centros y Establecimientos Sanitarios.
ANEXO IX	Solicitud de Autorización de Funcionamiento de Instituciones Colaboradoras de Integración Familiar.
ANEXO X	Solicitud de Cambio de Titularidad.
ANEXO XI	Solicitud de Cese de Actividad o Cierre de Centro.
ANEXO XII	Solicitud de Traslado.
ANEXO XIII	Solicitud de Renovación de Autorización de Funcionamiento.
ANEXO XIV	Solicitud de Autorización de Modificación o Ampliación.
ANEXO XV	Modelo de escrito de subsanación y mejora de la solicitud.
ANEXO XVI	Cuestionario de Procesamiento Estadístico.



2.2 Documentación complementaria

- ANEXO XVII** Guía de elaboración de la memoria explicativa.
- ANEXO XVIII** Guía de elaboración del reglamento de régimen interior.
- ANEXO XIX** Documentos específicos de voluntariado. Guía de elaboración del acuerdo o compromiso por escrito entre entidad y voluntario.
- ANEXO XX** Modelo normalizado de registro de altas y bajas del personal voluntario.
- ANEXO XXI** Sumario de normas básicas de aplicación para la puesta en funcionamiento de un centro que preste servicios sociales.
- ANEXO XXII** Relación de gestores/empresas acreditadas en la C.A.R.M. para la eliminación de residuos biosanitarios especiales.
- ANEXO XXIII** Relación de servicios de prevención ajenos acreditados en la C.A.R.M. para la elaboración de planes de emergencia y evacuación/prevenición de riesgos laborales.
- ANEXO XXIV** Relación de entidades colaboradoras para la obtención de Carnet de Manipulador de Alimentos.
- ANEXO XXV** Acreditación de Inspector de Servicios Sociales.
- ANEXO XXVI** Modelo de Acta de Inspección.
- ANEXO XXVII** Decreto 54/2001 de 15 de junio de autorizaciones, organización y funcionamiento del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia y de la Inspección.