



CONTRATO PROGRAMA 2016 ENTRE LA CONSEJERÍA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y EL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL

INFORME DE EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2016

06/03/2017 12:54:23

Firmante: MIRALLES GONZALEZ CONDE, MIGUEL ANGEL

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) a37910nd-qa04-4c71-932247004719





***INFORME DE ACTUACIONES POR
ÁREAS/LÍNEAS***

DETERMINACIÓN DE INDICADORES

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS

06/03/2017 12:54:23

Firmante: MIRALLES GONZALEZ CONDE, MIGUEL ANGEL

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) a37910nd-qa04-c471-932247004719





ÁREAS OPERATIVAS

El Organismo Autónomo Instituto Murciano de Acción Social, código 02-0-12-OOAA, se estructura en las siguientes áreas operativas:

- 02-0-12-OOAA-A01: Programas para la atención de personas con discapacidad
- 02-0-12-OOAA-A02: Programas para la atención de personas mayores
- 02-0-12-OOAA-A03: Pensiones, valoración y programas de inclusión

AREA OPERATIVA 02-0-12-OOAA-A01: PROGRAMAS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

LÍNEA 1: 02-0-12-OOAA-A01-L01 - Programas para la atención de personas con enfermedad mental

OBJETIVOS DE LÍNEA 1

02-0-12-OOAA-A01-L01-OB01 - Gestión de expedientes de ingreso y baja de usuarios

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): Número de expedientes: 98
- Parámetro C (calidad): estadística de reclamaciones de usuarios

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses





Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de expediente totales 98 Periodo Enero-Diciembre	181
Parámetro C (Calidad)	Estadística de reclamaciones de usuarios	4

En este objetivo se han superado las previsiones del Contrato-Programa por la ampliación de plazas en Centros de Día, Centros Residenciales y Viviendas Tuteladas para personas con enfermedad mental.

02-0-12-OOAA-A01-L01-OB02 - Gestión de expedientes prestaciones vinculadas al servicio de centro de día, residencia y ayuda a domicilio

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): Número de expedientes vinculadas al servicio de centro de día, residencia y ayuda a domicilio: 48
- Parámetro C (calidad): estadística de reclamaciones de usuarios

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de expediente totales 48	98
Parámetro C (Calidad)	Estadística de reclamaciones de usuarios	0

En este objetivo se han superado las previsiones del Contrato-Programa.





02-0-12-OOAA-A01-L01-OB03 - Gestión de centros de enfermos mentales de titularidad de la Comunidad Autónoma (centros propios)

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): Número de plazas gestionadas:118
- Parámetro C (calidad): número visitas a Centros: 12

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de plazas gestionadas 118	118
Parámetro C (Calidad)	Número de visitas a Centros 12.	12

En este objetivo se han mantenido las previsiones del Contrato-Programa, las visitas realizadas en el primer semestre fueron inferiores a las previstas, como consecuencia de la ampliación de plazas en centros y servicios, durante el cuarto trimestre de ejercicio se han intensificado para cumplir este objetivo.

02-0-12-OOAA-A01-L01-OB04 - Gestión de acción concertada para reserva y ocupación de plazas destinadas a personas con enfermedad mental

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen):
 - o Número de plazas contratadas de centro de día: 409
 - o Número de plazas contratadas de Residencia: 281
 - o Número de plazas contratadas de vivienda tutelada: 56
 - o Número de contratos o convenios: 23
- Parámetro C (calidad): número visitas técnicas de seguimiento de los contratos a Centros: 35





	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de plazas contratadas de centro de día: 409	456
	Número de plazas contratadas de Residencia: 281	343
	Número de plazas contratadas de vivienda tutelada: 56	66
	Número de contratos o convenios: 23	21
Parámetro C (Calidad)	Número de visitas técnicas de seguimiento de los contratos a Centros 35.	38

En este objetivo se han superado las previsiones del Contrato-Programa por la ampliación de plazas en Centros de Día, Centros Residenciales y Viviendas Tuteladas para personas con enfermedad mental.

Las visitas realizadas en el primer semestre son inferiores a las previstas, como consecuencia de la ampliación de plazas en centros y servicios, durante el cuarto trimestre de ejercicio se han intensificado para cumplir este objetivo.

LÍNEA 2: 02-0-12-OOAA-A01-L02 - Programas para la atención de personas con discapacidad Intelectual y Física

OBJETIVOS DE LÍNEA 2:

02-0-12-OOAA-A01-L02-OB01 - Gestión de expedientes de ingreso y baja de usuarios

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): Número de expedientes: 380
- Parámetro C (calidad): estadística de reclamaciones de usuarios





	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de expediente totales 380	573
Parámetro C (Calidad)	Estadística de reclamaciones de usuarios	6

En este objetivo se han superado las previsiones del Contrato-Programa por la ampliación de plazas en Centros de Día, Centros Residenciales y Viviendas Tuteladas para personas con discapacidad intelectual y física.

02-0-12-OOAA-A01-L02-OB02 - Gestión de expedientes prestaciones vinculadas al servicio

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): Número de expedientes vinculadas al servicio de centro de día, residencia y ayuda a domicilio: 44
- Parámetro C (calidad): estadística de reclamaciones de usuarios.

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de expediente totales 44	52





Parámetro C (Calidad)	Estadística de reclamaciones de usuarios	0
--------------------------	--	---

En este objetivo se han superado las previsiones del Contrato-Programa.

02-0-12-OOAA-A01-L02-OB03 - Gestión de centros de discapacidad de la Comunidad Autónoma (centros propios)

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): Número de plazas gestionadas: 369
- Parámetro C (calidad): número visitas técnicas de seguimiento de los contratos a Centros: 32

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de plazas gestionadas 369	469
Parámetro C (Calidad)	Número de visitas a Centros 32.	27

En este objetivo se han superado las previsiones del Contrato-Programa, consecuencia de la ampliación de plazas en centros y servicios.

Las visitas realizadas en el primer semestre son inferiores a las previstas, como consecuencia de la ampliación de plazas en centros y servicios, durante el cuarto trimestre de ejercicio se han intensificado.

02-0-12-OOAA-A01-L02-OB04 - Gestión de acción concertada para reserva y ocupación de plazas destinadas a personas con discapacidad intelectual y física

- Parámetro T (temporal): 12 meses





- Parámetro V (volumen):
 - o Número de plazas contratadas de centro de día/SEPAP: 3.289
 - o Número de plazas contratadas de Residencia: 675
 - o Número de plazas contratadas de vivienda tutelada/CEPAP: 132
 - o Número de contratos o convenios: 87
- Parámetro C (calidad): número visitas a de seguimiento: 190

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de plazas contratadas de centro de día/SEPAP: 3289	2110
	Número de plazas contratadas de Residencia: 675	614
	Número de plazas contratadas de vivienda tutelada/CEPAP: 132	73
	Número de contratos o convenios: 87	58
Parámetro C (Calidad)	Número de visitas de seguimiento: 190.	105

Los criterios que sirvieron de base para la previsión de servicios a prestar a las personas con discapacidad intelectual o física no han resultado adecuados; por ello, se propondrá modificar en próximos Contratos-Programas las cuantificaciones.

En relación a las visitas, debido a la ampliación de plazas se ha retrasado el calendario de asistencia a los centros concertados, en el cuarto trimestre se ha intensificado.

02-0-12-OOAA-A01-L02-OB05 - Gestión de acción concertada para reserva y ocupación de plazas destinadas a Atención Temprana (menores de 0-6años)

- Parámetro T (Temporal): 3 meses
- Parámetro V (Volumen):





- o Número de contratos/convenios: 25
- o Número de sesiones contratadas: 126.000
- Parámetro C (calidad): Número de visitas de seguimiento: 32

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	3 meses	0 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de contratos/convenios: 25	26
	Número de sesiones contratadas: 126.000.	179.481
Parámetro C (Calidad)	Número de visitas de seguimiento: 32	3

- Este objetivo no se ha desarrollado porque la normativa que desarrolla esta acción concertada al amparo de la Ley 6/2013 no ha entrado en vigor. Se ha realizado la concertación de los servicios mediante subvención directa, con convenios de duración anual, desde el 1 de enero al 31 de diciembre de este ejercicio.
- No obstante, se mantienen los indicadores para reflejar el número de sesiones realizadas que igualmente superan los objetivos previstos en el contrato programa.

02-0-12-OAAA-A01-L02-OB06 – Gestión de subvenciones

- Parámetro T (temporal): 3 meses
- Parámetro V (volumen):
 - o Número de convenios para mantenimiento de centros de desarrollo infantil y atención temprana tramitados: 25
 - o Número de convenios para mantenimiento de centros y servicios tramitados: 5
- Parámetro C (calidad): Tiempo de tramitación inferior a tres meses.





	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	3 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de convenios para mantenimiento de centros de desarrollo infantil y atención temprana tramitados: 25	26
	Número de convenios para mantenimiento de centros y servicios tramitados: 5.	5
Parámetro C (Calidad)	Tiempo de tramitación inferior a tres meses.	4

- En este objetivo, el tiempo de tramitación se ha dilatado debido a las modificaciones legislativas en materia de subvenciones, consecuencia de los cambios efectuados por una nueva configuración de los planes estratégicos de subvenciones, como resultado de la modificación acontecida en virtud de la disposición adicional trigésima octava de la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2016, en los artículos 5, 6 y 7 de la Ley de Subvenciones autonómicas.
- Se ha publicado, además el Decreto nº 112/2016, de 10 de octubre, por el que se regula la concesión directa de una subvención a la asociación D'Genes para el mantenimiento de un centro de desarrollo infantil y atención temprana para personas con enfermedades raras y sus familias en la Región de Murcia, publicado en el BORM número 238 de fecha 13 de octubre.

LÍNEA 3: 02-0-12-OOAA-A01-L03 - Programas de Gestión de estancias en Centros vacacionales para personas con discapacidad

OBJETIVOS DE LÍNEA 3:

02-0-12-OOAA-A01-L03-OB01 - Gestión de estancias en centros vacacionales





- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): Número de estancias anuales: 6.360
- Parámetro C (calidad): Encuestas de satisfacción, siendo el mínimo de calidad un 6 sobre 10 en el índice general de satisfacción.

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de estancias anuales 6.360.	7.793
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción, siendo el mínimo de calidad un 6 sobre 10 en el índice general de satisfacción.	Pendiente

En este objetivo las encuestas de satisfacción no se han podido realizar a los usuarios del servicio, está previsto su diseño y elaboración en el primer semestre de 2017 para realizarlas en el próximo verano.

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS

En general, podemos decir que las desviaciones producidas en los indicadores han sido positivas, en todos los objetivos se han superado las previsiones del Contrato-Programa a excepción de la previsión de plazas de Centro de día/SEPAP que se encuentra muy por debajo de las previsiones del Contrato Programa, lo que hace pensar que por la incongruencia de los datos se trata de un error material.

Por otro lado, tal y como hemos comentado anteriormente el retraso de la entrada en vigor del Decreto de Atención Temprana, ha motivado que el objetivo OB05 de la Línea 2 (Gestión de acción concertada para reserva y ocupación de plazas destinadas a Atención Temprana) no se haya desarrollado, dando lugar al mantenimiento de la concertación de los servicios mediante subvención directa para el desarrollo de este objetivo.





MEDIDAS ADOPTADAS PARA CORREGIR LAS DESVIACIONES O PARA MEJORAR LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES.

Se modificará en la Línea 2 el objetivo OB04, en concreto el parámetro V (volumen cuantitativo) que hace referencia al número de plazas contratadas de centro de día/SEPAP por observarse un error material en la previsión inicial.

En relación a los indicadores del Parámetro C (Calidad), se procederá a programar visitas de seguimiento a los distintos centros, tanto propios como a aquellos que desarrollan la acción concertada al inicio del próximo ejercicio a los efectos de realizar un seguimiento más exhaustivo de los servicios ofertados y una evaluación más rigurosa de las condiciones en las que se ofertan.

Se elaborará una encuesta de satisfacción para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al objetivo OB01 de la Línea 3 (Gestión de estancias en Centros vacacionales) puesto que de este servicio hacen uso tanto los usuarios de los centros propios de la Administración, como de la Acción Concertada y otras Asociaciones sin ánimo de lucro

CONCURRENCIA DE CIRCUNSTANCIAS SOBREVENIDAS QUE PUDIERAN OBLIGAR A MODIFICAR LAS PREVISIONES DEL CONTRATO PROGRAMA.

Las indicadas en el punto anterior con respecto a la previsión del objetivo OB04 de la Línea 2 (Número de plazas de centro de día/SEPAP) que se modificará debiendo indicar 2.010 plazas donde actualmente aparecen 3.289 plazas.

AREA OPERATIVA 02-0-12-OOAA-A02: PROGRAMAS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS MAYORES

El Decreto regional 305/2006, de 22 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Murciano de Acción Social, explicita en su artículo 11 las competencias y funciones de la Dirección General de Personas Mayores: Corresponde a la Dirección General de Personas Mayores la dirección y coordinación de las competencias del IMAS en materia de gestión de servicios, centros, programas y planes para la atención de personas mayores, a tenor de lo establecido en la Ley 1/2006, de 10 de abril. En especial, determina que le corresponden, con respecto al colectivo de su competencia:

- ✓ La dirección y coordinación de las competencias del Instituto Murciano de Acción Social en materia de gestión de servicios, centros, programas y planes para la atención a personas mayores.





- ✓ La gestión de los centros sociales cuya titularidad corresponda a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia así como la, tramitación, control y asistencia técnica de la acción concertada para la reserva y ocupación de plazas mediante la celebración de convenios u otros instrumentos de cooperación.

Con el desarrollo de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, se determina que tanto los centros de titularidad propia como los centros concertados formarán parte del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).

El catálogo de servicios comprende los servicios sociales de promoción de la autonomía personal y de atención a la dependencia (Teleasistencia, Ayuda a Domicilio, Servicio de Centro de Día y Servicio de Atención Residencial). Dichos servicios tienen carácter prioritario y se prestan a través de la oferta pública de la Red de Servicios Sociales por las respectivas Comunidades Autónomas mediante centros y servicios públicos o privados concertados debidamente acreditados. De no ser posible la concesión de servicios, se atenderá a la concesión de prestaciones económicas vinculadas a los correspondientes servicios.

Por tanto, las actuaciones encaminadas a ofrecer dichos servicios o prestaciones a las personas mayores en situación de dependencia a través de centros propios o concertados constituye la principal actividad de la Dirección General de Personas Mayores.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

LÍNEA 1: 02-0-12-OAAA-A02-L01: Actuaciones del Sistema para la autonomía y atención a la Dependencia y promoción del envejecimiento activo

OBJETIVOS DE LÍNEA 1:

Objetivo: 02-0-12-OAAA-A02-L01-OB01: Actuaciones para la concesión del servicio de Teleasistencia

El servicio de Teleasistencia es un sistema de atención personalizada basado en las nuevas tecnologías de la comunicación, que permite a sus usuarios y cuidadores mantener el contacto, a través de la línea telefónica (fija o móvil), durante 24 horas al día y todos los días del año con un centro receptor atendido por personal específicamente cualificado, capaz de atender sus demandas o movilizar los recursos necesarios en caso de emergencias sociales o sanitarias. Esta





comunicación se hace posible con sólo apretar un botón o mediante la activación de dispositivos programados previamente.

Las personas usuarias del servicio son aquellas reconocidas como en situación de dependencia en los términos establecidos en la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, cuyo grado les confiera el derecho a la protección por el Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, conforme a lo establecido en su Programa Individual de Atención, aprobado por resolución del órgano competente.

TIPOS:

- a) El titular del servicio (Tipo A.): Es el titular del Servicio. Vive solo o acompañado, su estado físico y psíquico les permite utilizar el equipo telefónico. Consta de equipo telefónico y pulsador personal.
- b) La persona usuaria con unidad de control remoto adicional (Tipo B): Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, su estado físico y psíquico les permite utilizar el equipo telefónico. Dispondrá de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo.
- c) La persona usuaria sin unidad de control remoto (Tipo C): Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que éste proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención.

La Región de Murcia cuenta con uno de los Servicios de Teleasistencia más avanzados de toda España, apoyado en tecnología complementaria a la básica y/o adaptada a las necesidades especiales de determinadas personas, tiene la capacidad de ajustar la respuesta a las mismas, enfatizando la aplicación de los diferentes programas de atención integral que nos permitan atender a las necesidades específicas de los diferentes colectivos de personas a los que atiende. Además desarrolla programas de ATENCION INTEGRAL:

- ✓ Programa de promoción del Envejecimiento Activo y Saludable.
- ✓ Programas de prevención y detección de deterioro cognitivo.
- ✓ Programas de Telemonitorización de personas con enfermedades crónicas.
- ✓ Programa de Teleasistencia como Apoyo a la persona cuidadora.
- ✓ Protocolos especiales:
 - Atención en situaciones de duelo.
 - Prevención del maltrato.
 - Prevención suicidio.
 - Atención en situación de contingencia y grandes catástrofes.

Desde el IMAS, la gestión del servicio de Teleasistencia se realiza por un equipo profesional, que también gestiona el Servicio de Ayuda a Domicilio, formado por:





- 1 Técnico Responsable (asimilado a Jefe de Servicio)
- 4 Técnicos de Gestión, uno de ellos interino contratado por programas de un año de duración, lo que implica que cada 12 meses el personal es nuevo y necesita el correspondiente período de aprendizaje y otro con un desempeño provisional de funciones procedente de un Centro Social de Personas Mayores.
- 6 Auxiliares administrativos, dos de ellos interinos contratados por programas de un año de duración, lo que implica que cada 12 meses el personal es nuevo y necesita el correspondiente período de aprendizaje.

El aumento del número de profesionales (4) en la Unidad, era totalmente necesario para poder hacer frente al volumen de trabajo de la misma, pero aún así sigue siendo insuficiente para atender la demanda existente y el crecimiento de servicios.

Los resultados de la gestión, atendiendo a lo reflejado en el contrato programa han sido:

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 800	2.138
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio	4,3

En este objetivo se ha producido una desviación al alza cifrada en un 167,25%. El total de personas con servicio de Teleasistencia reconocido al final del período es de 5.286.

La gestión del Servicio de Teleasistencia implica un gran trabajo (tanto en tiempo como en esfuerzo) para realizar el seguimiento, que se realiza de modo conjunto y coordinado con la empresa gestora, Tunstall Televida. Si a esto unimos que la Unidad que tramita la Teleasistencia es la misma que gestiona y tramita la Ayuda a Domicilio, tenemos que decir que está insuficientemente dotada de personal para dar respuesta en el tiempo que se desearía.

La atención, tanto telefónica como presencial, es una constante en la resolución de expedientes. Durante el período contemplado:

- Se ha atendido presencialmente a 61 personas.
- Se han atendido 152 llamadas telefónicas





- La valoración media de la atención (telefónica y/o presencial) ha sido de 4,3 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo).
- Se han recibido 4 quejas formales por parte de los usuarios del servicio, relacionadas con cuestiones referidas a los cálculos de la capacidad económica que determinan la participación del usuario en el servicio (copago).

Hay que tener en cuenta que la Teleasistencia es un servicio compatible con el Servicio de Ayuda a Domicilio y, tanto la atención telefónica como presencial, en ocasiones, es sobre los dos servicios.

En cuanto a la satisfacción con el servicio de Teleasistencia, una vez que se está haciendo uso del mismo, contamos con los datos aportados por la encuesta de satisfacción que realiza la empresa prestadora del servicio (Tunstall Televida), sobre la población de personas usuarias del servicio de Teleasistencia (universo de 4.148 unidades y muestra de 372 personas). En una escala de 1 a 5, donde 1 es "alto grado de insatisfacción" y 5 "alto grado de satisfacción", los encuestados valoran el servicio en un 4,430 sobre 5, lo que nos indica que las respuestas se sitúan dentro de la zona de satisfacción alta.

Otro dato importante es que el 95,4% manifiestan que el servicio le ayuda a vivir en casa en mejores condiciones y el 21,5% manifiestan que el servicio es un factor importante para una vida independiente en su entorno habitual.

Objetivo: 02-0-12-OAAA-A02-L01-OB02 - Actuaciones para la concesión del servicio de Ayuda a Domicilio

Para el cumplimiento de los objetivos del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), la Ley contempla, en su artículo 15, un catálogo de servicios, entre los que se encuentra el Servicio de Ayuda a Domicilio, que será proporcionado por las Comunidades Autónomas para promover la autonomía personal y atender a las necesidades de las personas con dificultades para realizar las actividades básicas de la vida diaria.

El Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia es un Servicio constituido por el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender las necesidades de la vida diaria e incrementar su autonomía, posibilitando la permanencia en el mismo.

Las actuaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia serán las siguientes:

- Servicios relacionados con la atención personal dirigidos a promover y mantener autonomía personal del beneficiario, a fomentar hábitos





adecuados y a adquirir habilidades básicas en la realización de las actividades de la vida diaria.

- Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar: limpieza, lavado, cocina u otros. Estos servicios sólo podrán prestarse conjuntamente con los señalados en el apartado anterior.

Desde el IMAS, la gestión del servicio de Ayuda a Domicilio se realiza por el mismo equipo profesional que gestiona el Servicio de Teleasistencia y referido en el Objetivo: 02-0-12-OAAA-A02-L01-OB01: Actuaciones para la concesión del servicio de Teleasistencia.

Los resultados de la gestión, atendiendo a lo reflejado en el contrato programa han sido:

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 800	185
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio	4,3

En la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el Servicio de Ayuda a Domicilio de SAAD no se ha implementado en su totalidad ya que solo se venía prestando en tres municipios (Puerto Lumbreras, Abarán y Alcantarilla), a los que en septiembre de 2016 se incorpora el municipio de Totana, en virtud de convenios con el IMAS. En el resto de municipios, la prestación se realiza mediante prestaciones vinculadas.

En este objetivo marcado, con relación al número de expedientes nuevos resueltos, se ha cumplido en un 23,12%, debido a la no existencia de convenios con los ayuntamientos y su derivación (y contabilización) como prestaciones vinculadas al servicio (847).

La atención, tanto telefónica como presencial, es una constante en la resolución de expedientes. Durante el período contemplado:

- Se ha atendido presencialmente a 32 personas.
- Se han atendido 122 llamadas telefónicas
- La valoración media de la atención (telefónica y/o presencial) ha sido de 4,3 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo).
- Se han recibido 18 solicitudes de los usuarios del servicio relacionadas con cuestiones referidas a los cálculos de la capacidad





económica que determinan la participación del usuario en el servicio (copago).

Hay que tener en cuenta que la Teleasistencia y el Servicio de Ayuda a Domicilio son servicios compatibles y, tanto la atención telefónica como presencial, en ocasiones, es para los dos servicios a la vez.

Objetivo: 02-0-12-OAAA-A02-L01-OB03 - Actuaciones para la concesión del servicio de Centro de Día

Los Centros de Día de Personas Mayores ofrecen una atención integral durante el período diurno a las personas en situación de dependencia, con el objetivo de mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y apoyar a las familias o cuidadores. En particular, cubren, desde un enfoque biopsicosocial, las necesidades de asesoramiento, prevención, rehabilitación, orientación para la promoción de la autonomía, habilitación o atención asistencial y personal.

Disponen de los siguientes servicios:

- ✓ Manutención.
- ✓ Asistencia social.
- ✓ Servicio de fisioterapia.
- ✓ Actividades ocupacionales.
- ✓ Actividades socio-culturales.
- ✓ Transporte.

Desde el IMAS, la gestión del servicio de Centro de Día se realiza por un equipo profesional formado por:

- 1 Asesora Facultativa (asimilado a Jefe de Servicio)
- 1 Jefe de Sección
- 3 Técnicos de Gestión
- 2 Auxiliares administrativos.

Los resultados de la gestión, atendiendo a lo reflejado en el contrato programa han sido:

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 400	1.202





Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio	4,6
--------------------------	---	-----

En enero de 2016, el IMAS disponía de 991 plazas para la prestación del servicio de Centro de Día repartidas por toda la geografía regional. A 31 de diciembre de 2016 el número de plazas es de 1.068, lo que supone un aumento del 7,77% en la oferta disponible. Este aumento de oferta de plazas y el hecho de que el servicio de Centro de Día sea un servicio de estancia media ha llevado a que en el cumplimiento de este objetivo se haya producido una desviación al alza cifrada en un 200,50% en consonancia con el aumento del 80% que ya se producía de enero a septiembre de 2016 (720 expedientes)

La atención, tanto telefónica como presencial, es una constante en la resolución de expedientes. Durante el período contemplado:

- Se han registrado 1.074 llamadas y se ha atendido a 180 ciudadanos que se han personado a preguntar sobre el estado de su expediente.
- Se han recibido 8 quejas/reclamaciones formales con relación al servicio y se han recibido 18 solicitudes de los usuarios del servicio relacionadas con cuestiones referidas a los cálculos de la capacidad económica que determinan la participación del usuario en el servicio (copago).
- La valoración media de la atención (telefónica y/o presencia) ha sido de 4,6 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo).

Objetivo: 02-0-12-OAAA-A02-L01-OB04 - Actuaciones para la concesión del servicio de atención residencial

Las Residencias son centros que ofrecen vivienda permanente y atención integral a las personas mayores que, por su problemática de salud, familiar, social o económica, así como por sus limitaciones de autonomía personal, no pueden ser atendidos en sus propios domicilios.

La Residencia ofrece atención integral a personas mayores dependientes en general o geropsiquiátrica destinada a personas mayores con problemas psíquicos o trastornos de conducta que requieran tratamiento especializado.

Para ello cuenta con servicios de atención sanitaria, social, rehabilitadora y ocupacional, así como la posibilidad de participar en actividades de carácter socio-cultural y recreativo. Estos servicios son:

- ✓ Manutención y alojamiento.





- ✓ Asistencia médica.
- ✓ Asistencia social.
- ✓ Servicio de fisioterapia.
- ✓ Actividades ocupacionales.
- ✓ Actividades socio-culturales.
- ✓ Departamento de administración.

Desde el IMAS, la gestión del servicio de Residencias se realiza por un equipo profesional formado por:

- 1 Jefe de Servicio
- 3 Jefes de Sección
- 2 Técnicos de Gestión
- 12 Auxiliares Administrativos.

Los resultados de la gestión, atendiendo a lo reflejado en el contrato programa han sido:

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 700	1.403
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio	4,3

En enero de 2016, el IMAS disponía de 2.457 plazas para la prestación del servicio de Residencia repartidas por toda la geografía regional. A 31 de diciembre de 2016 el número de plazas es de 3.027, lo que supone un aumento del 23,20% en la oferta disponible. Este aumento de oferta de plazas ha llevado a que en el cumplimiento de este objetivo se haya producido una desviación al alza cifrada en un 100,43% en consonancia con el aumento del 62,71% que ya se producía de enero a septiembre de 2016 (1.139 expedientes).

Durante el período contemplado:

- Se ha atendido presencialmente a 341 personas.
- Se han atendido 617 llamadas telefónicas
- La valoración media de la atención (telefónica y/o presencia) ha sido de 4,3 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo).





- Se han recibido 26 solicitudes de los usuarios del servicio relacionadas con cuestiones referidas a los cálculos de la capacidad económica que determinan la participación del usuario en el servicio (copago).

Se han recibido en la Subdirección de Personas Mayores 21 quejas formales por parte de los usuarios del servicio de atención residencial una vez que ya hacen uso del servicio, motivadas por disconformidad en la atención recibida en las residencias. Estas quejas, pese a que se les hace un seguimiento desde el Servicio de Residencias de la Subdirección de Personas Mayores, son derivadas al Servicio de Inspección, Registro y Régimen Sancionador dependiente de la Secretaría General de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, al que corresponden la gestión y tramitación de reclamaciones y/o quejas en materia de Servicios Sociales que no tengan carácter de recurso administrativo.

Objetivo: 02-0-12-OAAA-A02-L01-OB05 - Actuaciones para la concesión de prestaciones vinculadas a los servicios del Sistema para la autonomía y atención a la Dependencia

De no ser posible la atención mediante alguno de estos servicios anteriormente citados, a las personas mayores a las que se haya reconocido la situación de dependencia, procede reconocer el derecho a la denominada prestación económica vinculada al servicio. Esta prestación irá destinada a la cobertura de los gastos del servicio previsto en el Programa Individual de Atención (PIA), debiendo ser prestado por una entidad o centro acreditado para la atención a la dependencia. Las actuaciones para la concesión de las prestaciones vinculadas a los servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia es otra de las principales actividades de la dirección general, pero siempre sujeta a la disponibilidad presupuestaria

Los resultados de la gestión, atendiendo a lo reflejado en el contrato programa han sido:

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 700	1.105 * 847 SAD * 223 Residencias * 35 Servicio de Centro de Día





Parámetro C (Calidad)	Estadísticas de permanencia en la ayuda	<ul style="list-style-type: none"> * 14 meses SAD * La determinación del tiempo de permanencia en la ayuda en el Servicio de Residencia y el Servicio de Centro de Día varía dependiendo de la existencia o no de plaza pública en la zona de residencia de la persona mayor.
--------------------------	---	---

En el cumplimiento de este objetivo se ha producido una desviación al alza cifrada en un 57,86%. Hay que tener en cuenta que el número de prestaciones vinculadas está directamente relacionado con la disponibilidad o no de plaza pública. En determinadas zonas de la región la oferta de plazas públicas es reducida lo que lleva a la necesidad de ofrecer prestaciones vinculadas para que el usuario haga uso de los recursos privados. En el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio, la no existencia de convenio nada más que en 4 municipios, implica el uso de la prestación vinculada en los otros 41.

A medida que se aumente la oferta pública disponible, la tendencia debería ser la reducción de las prestaciones vinculadas al servicio.

Objetivo: 02-0-12-OAAA-A02-L01-OB06 - Actuaciones para el ingreso por emergencia social.

La ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia es el instrumento que actualmente debe utilizarse para el acceso de las personas mayores al servicio de atención residencial, entre otros.

En esta norma se establece la asignación de los recursos sociales aplicando criterios de grado de dependencia y capacidad económica a los solicitantes. Sin perder de vista esto, no se debe olvidar que la realidad actual en cuanto a disponibilidad de plazas residenciales precisa de un período de espera para el acceso de los solicitantes que se sitúa en varios meses.

Sin embargo, nos encontramos con realidades sociales que informan de situaciones de personas mayores con gran nivel de dependencia personal e inexistencia de apoyos que les permitan permanecer en su entorno esos períodos de tiempo hasta la asignación del recurso residencial.

Estos casos son los considerados como de “emergencia social” y en ellos la asignación del recurso residencial se vislumbra como el único posible a corto plazo, para que la persona mayor no quede en situación de desprotección u abandono.





Los resultados de la gestión, atendiendo a lo reflejado en el contrato programa han sido:

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes: 45	41
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio	4

Se han concedido 4 plazas menos de las que en principio se establecieron en el contrato programa, ya que este es un dato difícil de establecer. Lo importante es que se ha dado respuesta a las necesidades de emergencia social derivadas por los Trabajadores Sociales de los Ayuntamientos que son nuestros interlocutores directos y los que desde su ámbito detectan y nos comunican las emergencias sociales en el colectivo de personas mayores. Del mismo modo son los intermediarios a la hora que gestionar los ingresos.

La valoración de estas actuaciones por parte de los Trabajadores Sociales es satisfactoria.

Objetivo: 02-0-12-OAAA-A02-L01-OB07 - Ejercicio de programas y actividades para la promoción de la autonomía de los mayores

El Decreto 44/2009 de 20 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto Básico de Centros Sociales de Personas Mayores de la Región de Murcia, dependientes del IMAS, los define como unidades de fomento de la convivencia y promoción social, formación y desarrollo de actividades culturales y de ocio dinamizadoras de las relaciones interpersonales y grupales, promoviendo programas técnicos que conduzcan al cumplimiento de estos fines.

A estos efectos, se entiende por Centros Sociales de Personas Mayores aquellos establecimientos públicos especializados, destinados a la atención y asistencia necesarias de dicho colectivo, fomentando su envejecimiento activo. El IMAS cuenta con 17 Centros Sociales ubicados en distintos municipios de la Región de Murcia.

Sus objetivos son mejorar la calidad de vida de los usuarios; promover la capacidad de participación, potenciando las relaciones interpersonales y mejorar la integración social, favorecer la autonomía personal y la permanencia en su entorno habitual.





Los resultados de la gestión, atendiendo a lo reflejado en el contrato programa han sido:

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 784	720
Parámetro C (Calidad)	Actividades más demandadas	Gerontogimnasia Informática Bailes

En el cumplimiento de este objetivo se ha producido una desviación a la baja cifrada en un 8,16%, debido a la reorganización de actividades y su agrupación por áreas. Se está trabajando en la adecuación de talleres y áreas y en el modo de contabilizar los mismos: número de talleres, taller y ediciones, etc.

Las actividades-Talleres más demandados en los Centros Sociales son los de Gerontogimnasia (Área de Salud), Informática (Área Socio comunitaria) y los Bailes (Área de Ocio y Convivencia).

Objetivo: 02-0-12-OOAA-A02-L01-OB08 - Ejercicio de expedición de carnets de socios de los Centros Sociales

La expedición de carnets de socios que acredite la condición de los mismos para poder hacer uso de los servicios y actividades de los Centros Sociales es una constante en la actividad administrativa de los Centros.

Actualmente se contabilizan más de 100.000 carnets en toda la Región.

Los resultados de la gestión, atendiendo a lo reflejado en el contrato programa han sido:

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12
Parámetro V (Volumen)	Número de carnets de nuevos socios 1500	2.437
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de control de satisfacción del trámite de ingreso	Sin datos





En el cumplimiento de este objetivo se haya producido una desviación al alza cifrada en un 62,46%.

No se dispone de datos para valorar la satisfacción de los usuarios con la atención que han recibido en su incorporación a los Centros Sociales de Personas Mayores, pero si podemos decir que no se ha recibido ninguna queja al respecto durante todo el año 2016.

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS

En general, podemos decir que las desviaciones producidas en los indicadores han sido positivas a excepción del Servicio de Ayuda a Domicilio en el que consideramos que quizá hemos cometido un error en el establecimiento del "Parámetro V" por considerar que el Convenio Regional sería una realidad en un tiempo más corto del que lo está siendo. Las negociaciones con los diferentes Ayuntamientos, las dificultades en ocasiones para llegar a acuerdos, la disponibilidad presupuestaria y la dotación insuficiente de personal en la unidad que debe gestionar un ingente volumen de expedientes, son algunas de las razones explicativas de esta desviación negativa en el objetivo.

MEDIDAS ADOPTADAS PARA CORREGIR LAS DESVIACIONES O PARA MEJORAR LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES.

A fin de mejorar los resultados de los indicadores y que los objetivos respondan de modo completo a las líneas de actuación de la Subdirección de Personas Mayores, se procederá a hacer algunos cambios en el Contrato Programa de 2017, fundamentalmente en las actuaciones que hacen referencia a los Centros Sociales de Personas Mayores.

CONCURRENCIA DE CIRCUNSTANCIAS SOBREVENIDAS QUE PUDIERAN OBLIGAR A MODIFICAR LAS PREVISIONES DEL CONTRATO PROGRAMA.

Las únicas circunstancias sobrevenidas son las relatadas con relación a la firma de los Convenios de Ayuda a Domicilio y a las dificultades relacionadas con la situación de personal de la Unidad de Teleasistencia y Ayuda a Domicilio, que es claramente insuficiente para el volumen de trabajo actual.





AREA OPERATIVA 02-0-12-OOAA-A03: PENSIONES, VALORACIÓN Y PROGRAMAS DE INCLUSIÓN

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

LÍNEA 1: 02-0-12-OOAA-A03-L01 - Calificación de discapacidad

OBJETIVOS DE LÍNEA 1:

02-0-12-OOAA-A03-L01-OB01: Resolución de expedientes de calificación y valoración de discapacidad.

En el ejercicio 2016 se ha reforzado a los equipos multidisciplinares (EVO) de las unidades de valoración de discapacidad de Murcia y de Lorca por medio de profesionales contratados, médicos, psicólogos y trabajadores sociales por lo que ha supuesto un incremento de resoluciones emitidas de valoraciones iniciales, revisiones y de reclamaciones.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	15.500 resoluciones, incluyendo la valoración inicial y las revisiones de discapacidad, y 1.000 reclamaciones.	21.431 incluyendo val inic y rev 1.531 reclamaciones
Parámetro C (Calidad)	Desestimación de, al menos, el 75% de las demandas interpuestas ante el juzgado de lo social por desacuerdo con la resolución de discapacidad otorgada	82%

La valoración de los resultados es muy positiva ya que, como viene expresado en la tabla de contenidos se han resuelto en los 12 meses más del 100% de los objetivos fijados en el contrato programa.





Medidas adoptadas para corregir las desviaciones o para mejorar los resultados de los indicadores.

Las medidas a adoptar para ejercicios siguientes serían reforzar los equipos multidisciplinares (EVO) para que se pudieran cumplir ampliamente los objetivos.

Concurrencia de circunstancias sobrevenidas que pudieran obligar a modificar las previsiones del contrato programa.

No se aprecian circunstancias sobrevenidas que puedan incidir en las previsiones.

LÍNEA 2: 02-0-12-OOAA-A03-L02 - Valoración del grado de dependencia, reconocimiento del derecho a la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar (PECEF) y seguimiento del cumplimiento de requisitos de esta prestación.

OBJETIVOS DE LÍNEA 2:

02-0-12-OOAA-A03-L02-OB01: Actuaciones para el reconocimiento del grado de dependencia

Las actuaciones para llevar a cabo los objetivos previstos son las siguientes:

Citación de los usuarios a valorar.

Establecimiento de rutas de valoración.

Revisión por parte del Órgano de Valoración de los diagnósticos aportados por los usuarios

Codificación en CIE 10 de los diagnósticos.

Volcado de las distintas encuestas de valoración clasificadas según tipo de baremo y edad.

Valoración del usuario según baremo vigente en el domicilio habitual del usuario en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Revisión de las valoraciones por parte del órgano de Valoración.

Determinación del grado de Dependencia.





	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	7.000 resoluciones, incluyendo las de grado inicial y las revisiones de grado	7.379
Parámetro C (Calidad)	Revisión de la totalidad de las valoraciones realizadas por los técnicos de valoración de la Dependencia por el personal médico especializado del Servicio de Valoración.	Revisión de 5.500 valoraciones

Medidas adoptadas para corregir las desviaciones o para mejorar los resultados de los indicadores.

Para mantener los objetivos actuales y evitar las desviaciones es preciso reforzar los efectivos del personal de valoración.

Concurrencia de circunstancias sobrevenidas que pudieran obligar a modificar las previsiones del contrato programa.

No se aprecian circunstancias sobrevenidas que puedan incidir en las previsiones.

02-0-12-OOAA-A03-L02-OB02: Actuaciones dirigidas al reconocimiento del derecho a la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar (PECEF).

Las principales actuaciones que se han desarrollado para el cumplimiento de este objetivo han sido las siguientes:

Incorporación de nuevo personal, trabajadores sociales y personal administrativo.





Además, se han realizado 1300 resoluciones en aplicación del Decreto Ley 3/2015, para revocar las resoluciones denegadas en aplicación de la Ley 6/2013.

Reiteración de peticiones de informe social a los trabajadores sociales de aquellos expedientes cuya única documentación pendiente era el citado informe.

Llamadas a usuarios para que nos enviaran y clarificaran documentación.

Puesta en marcha del teléfono de información para atender directamente a trabajadores sociales sobre gestión de expedientes.

Reuniones de coordinación con centros de servicios sociales municipales, tanto ordinarias como de carácter extraordinario, estas últimas para tratar cuestiones específicas, tales como el impulso de las personas dependientes valoradas con grado I y presentar la herramientas informáticas que facilitan la tramitación conjunta de expedientes.

Reuniones para la coordinación socio sanitaria para agilizar la valoración de la situación socio familiar de personas dependientes afectadas de trastorno mental grave.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Reconocer el derecho a la PECEF a 5.500 nuevos beneficiarios, incluyendo los reconocimientos iniciales y las revisiones de prestación.	6.519





<p>Parámetro C (Calidad)</p>	<p>Seguimiento de la adecuación de la PECEF y del cumplimiento de sus requisitos para la totalidad de las personas beneficiarias de esta prestación, por medio de la información proporcionada por la Declaración Anual (DAN)</p>	<p>Seguimiento del cumplimiento de los requisitos mediante consulta con los Servicios Sociales Municipales, SMS, Seguridad Social, Agencia Tributaria, entre otros.</p> <p>No se ha realizado la consulta de datos por medio de la Declaración Anual (DAN)</p>
----------------------------------	---	--

Se han cumplido las previsiones, ya que hemos incluido a 1.019 personas más de lo que teníamos previsto para el conjunto de 2016.

Esta cifra ha sido posible gracias a la agilización de la gestión derivada de las actividades que hemos detallado en el apartado anterior.

Medidas adoptadas para corregir las desviaciones o para mejorar los resultados de los indicadores.

Los resultados son satisfactorios, lo que nos confirma que las medidas que venimos aplicando son las correctas, y seguiremos en esta línea.

Concurrencia de circunstancias sobrevenidas que pudieran obligar a modificar las previsiones del contrato programa.

Es fundamental que se mantengan las dotaciones de personal y por ello pensamos que puede afectarnos el concurso de traslados, con lo que ello supone de pérdida de trabajadores experimentados y llegada de otros que deben formarse y adaptarse a las particularidades de la gestión de la Dependencia.

06/03/2017 12:54:23
 Firmante: MIRALLES GONZALEZ CONDE, MIGUEL ANGEL
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
 Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) a37910nd-qa04-4c71-932247004719





LÍNEA 3: 02-0-12-OOAA-A03-L03 - Tramitación, pago y seguimiento de pensiones no contributivas (PNC), ayudas económicas y subvenciones para la inclusión social.

OBJETIVOS DE LÍNEA 3:

02-0-12-OOAA-A03-L03-OB01. Actuaciones para la tramitación, revisión y pago de PNC.

Las principales actuaciones desarrolladas para el cumplimiento de este objetivo son:

Revisión de circunstancias personales y familiares de los beneficiarios de pensión no contributiva y actualización de las mismas para el establecimiento de la cuantía de la pensión en el importe que legalmente le corresponde.

Inclusión del nuevo importe en la nómina correspondiente.

Actualización de entidades y datos bancarios de los interesados.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Reconocer el derecho o efectuar la denegación a percibir una PNC a 2.610 solicitantes y efectuar el pago de las 15.670 pensiones ya concedidas.	Se han presentado 2.314 solicitudes de las cuales 1.275 han sido aprobadas 765 denegadas y 187 caducadas y desistidas
Parámetro C (Calidad)	Efectuar el pago del total de las PNC reconocidas y la revisión del 90% de las mismas.	a) Se ha efectuado el pago al 100% de los 15.158 beneficiarios de PNC existentes a 31-12-2016





		<p>b) 1-Se ha efectuado la Revisión a 2.647 pensionistas como consecuencia de los 2.881 procedimientos de revisión, de oficio o instancia de parte, que se han iniciado durante el año 2016 lo que supone la realización del 91% de los procesos. 2-Se ha efectuado la revisión de 14.725 declaraciones anuales del pensionista de las 14.769 que fueron requeridas a los beneficiarios existentes a 31-12-2015. Lo que supone 99,70%..</p>
--	--	---

Aunque el objetivo del pago de la nómina se cumple 100%, al estar las pensiones no contributivas sometidas a continuas variaciones tanto personales como del entorno del pensionista, una mejor dotación de personal supondría una revisión más exhaustiva de las circunstancias, posibilitando efectuar un mayor número de revisiones y actualizaciones.

Medidas adoptadas para corregir las posibles desviaciones en el cumplimiento del objetivo:

Ordenación de los procedimientos a fin de rentabilizar al máximo el esfuerzo del personal.

Concurrencia de circunstancias sobrevenidas que pudieran obligar a modificar las previsiones del contrato programa.

Con una mejor dotación de personal, se podrían iniciar más revisiones de oficio tendentes a verificar, por ejemplo, el cumplimiento del requisito de residencia en territorio nacional de determinados beneficiarios de pensiones no contributivas.





02-0-12-OOAA-A03-L03-OB02. Actuaciones para la concesión, pago y seguimiento de Ayudas Periódicas de Inserción y Protección Social para familias con menores en situación de riesgo. (APPIs)

Se gestionan ayudas dirigidas a familias con menores a cargo, cuya carencia de ingresos pudiera llevar a tales menores a una situación de riesgo social, al objeto de prevenir la desestructuración familiar y con la finalidad de asegurar la atención de los menores.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	191 beneficiarios de estas ayudas.	171 beneficiarios
Parámetro C (Calidad)	Seguimiento de la totalidad de las variaciones comunicadas por los Servicios Sociales de Atención Primaria o por los propios beneficiarios, para verificar el cumplimiento de requisitos.	Seguimiento de 207 expedientes

Se ha realizado el 100% de las variaciones comunicadas por los Servicios Sociales de Atención Primaria o por los beneficiarios.

Respecto al parámetro C, se ha conseguido totalmente el objetivo.

Medidas adoptadas para corregir las desviaciones o para mejorar los resultados de los indicadores.

No da lugar a establecer medidas, puesto que depende de las variaciones comunicadas.





Concurrencia de circunstancias sobrevenidas que pudieran obligar a modificar las previsiones del contrato programa.

En el momento actual no se han producido circunstancias sobrevenidas que puedan obligar a modificar las previsiones.

02-0-12-OOAA-A03-L03-OB03. Actuaciones para la concesión, pago y seguimiento de la Renta Básica de Inserción (RBI)

Se gestionan prestaciones económicas que tienen por finalidad contribuir a la satisfacción de las necesidades básicas.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	4.000 solicitudes de RBI	4.031
Parámetro C (Calidad)	Seguimiento de la totalidad de las variaciones comunicadas por los Servicios Sociales de Atención Primaria o por los propios beneficiarios, para verificar el cumplimiento de requisitos	6.469

Se ha realizado el 100% de las variaciones comunicadas por los Servicios Sociales de Atención Primaria o por los beneficiarios.

Respecto al parámetro C, se ha conseguido totalmente el objetivo.

Medidas adoptadas para corregir las desviaciones o para mejorar los resultados de los indicadores.

No da lugar a establecer medidas, puesto que depende de las variaciones comunicadas.





Concurrencia de circunstancias sobrevenidas que pudieran obligar a modificar las previsiones del contrato programa.

En el momento actual no se han producido circunstancias sobrevenidas que puedan obligar a modificar las previsiones.

02-0-12-OOAA-A03-L03-OB04. Actuaciones para la instrucción, concesión, pago y seguimiento de Ayudas para Programas de Inserción (API).

Se gestionan ayudas para incentivar la contratación de personas en situación o riesgo de exclusión social, beneficiarias de la Renta Básica de Inserción o las Ayudas Periódicas de Inserción y Protección Social, como medida de empleo protegido.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Ayudas para la contratación de 18 personas en situación o riesgo de exclusión	Se ha contratado a un total de 19 personas
Parámetro C (Calidad)	Contratación del 90% de las personas previstas. Valoración del cumplimiento de los objetivos por medio de visitas de seguimiento a todos los programas y aproximadamente 50 entrevistas/reuniones con responsables y personas contratadas.	Se han realizado 15 visitas de seguimiento de los programas concedidos en 2015 y 37 entrevistas con responsables y personas contratadas. Se ha adjudicado 15 ayudas que han permitido la contratación de 19 personas.

Valoración de los resultados.





Respecto al parámetro C, se ha conseguido totalmente el objetivo.

Medidas adoptadas para corregir las desviaciones o para mejorar los resultados de los indicadores.

Teniendo en cuenta que se han concedido 15 ayudas y que esto ha permitido la contratación de 19 personas, los resultados de ejecución hasta 31/12/2016 son satisfactorios a juicio de esta unidad.

Concurrencia de circunstancias sobrevenidas que pudieran obligar a modificar las previsiones del contrato programa.

No se han producido circunstancias sobrevenidas que hayan obligado a modificar las previsiones del contrato programa.

02-0-12-OAAA-A03-L03-OB05. Impulsar la promoción del pueblo gitano, desarrollando las actuaciones del Plan de Desarrollo Gitano del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Se gestionan subvenciones de concesión directa a las corporaciones locales para desarrollar proyectos de intervención social de carácter integral para la atención, prevención e inserción del pueblo gitano (Plan de Desarrollo Gitano), en colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Se han adjudicado 8 subvenciones para la realización de 8 programas por 8 Corporaciones Locales.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Apoyo económico a 8 programas desarrollados por las Corporaciones Locales.	Adjudicados 8 programas desarrollados por 8 Corporaciones Locales
Parámetro C (Calidad)	Valoración del cumplimiento de los objetivos de los programas por medio de 8 visitas de seguimiento.	Se han realizado 6 visitas de seguimiento de los programas concedidos en 2015 (75%).Las visitas de





		seguimiento de los 8 programas adjudicados están pendientes de realización.
--	--	---

Valoración de los resultados.

A fecha 31/12/2016, se han adjudicado 8 programas a 8 Corporaciones Locales. Se ha publicado el Decreto de concesión directa, se ha dictado resolución y se ha notificado a los 8 beneficiarios. Dos de los programas han finalizado y 6 se encuentran en periodo de ejecución.

La desviación del cumplimiento del parámetro C, respecto a los programas de 2015, ha sido del 25%, dado que frente a ocho visitas de seguimiento previstas, se han realizado 6.

Respecto a las 8 concesiones de 2016, está prevista la realización de la visita de seguimiento "in situ" de 6 de ellas y el seguimiento a través de verificaciones técnicas y administrativas de los dos programas que han finalizado.

Medidas adoptadas para corregir las desviaciones o para mejorar los resultados de los indicadores.

Teniendo en cuenta que el número de programas concedidos coincide con el previsto en el contrato programa, que las visitas de seguimiento "in situ" previstas se pueden realizar en tiempo y forma al encontrarse los programas en proceso de ejecución y que estas verificaciones pueden ser sustituidas por otro tipo de verificaciones administrativas y técnicas, los resultados de la ejecución hasta 31/12/2016 son satisfactorios a juicio de esta unidad.

Concurrencia de circunstancias sobrevenidas que pudieran obligar a modificar las previsiones del contrato programa.

No se han producido circunstancias sobrevenidas que hayan obligado a modificar las previsiones del contrato programa.

02-0-12-OOAA-A03-L03-OB06. Favorecer la integración sociolaboral y mejora de la empleabilidad de personas en situación o riesgo de exclusión social y jóvenes en situación de exclusión, por medio de subvenciones dirigidas a





instituciones sin fin de lucro y a Corporaciones Locales para el desarrollo de programas destinados a este fin (Programa Operativo Regional – FSE 2014/2020).

Se gestionan subvenciones dirigidas a instituciones sin fin de lucro en el marco del Programa Operativo Regional – FSE 2014/2020, para favorecer la integración sociolaboral y mejora de la **empleabilidad** de personas en situación o riesgo de exclusión social y dirigidas a jóvenes en situación de exclusión, en el marco del Programa Operativo de Empleo Juvenil 2014/2020, a través de itinerarios individualizados de inserción sociolaboral.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2016
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Apoyo económico y técnico a 40 programas de integración socio-laboral y mejora de la empleabilidad.	Se ha adjudicado 29 subvenciones, a entidades sin fin de lucro para la realización de programas destinados a la inserción socio-laboral de personas en riesgo o exclusión social y 12 subvenciones para la realización de programas dirigidos a jóvenes en situación o riesgo de exclusión social. En total se ha proporcionado apoyo económico y técnico a 41 programas. (102,5% de ejecución).





<p>Parámetro C (Calidad)</p>	<p>Concesión de subvenciones para el desarrollo del 85% de los programas previstos y valoración del cumplimiento de los objetivos de los programas por medio de 40 comisiones de seguimiento y visitas “in situ” a todos los programas.</p>	<p>Se han realizado 44 visitas “in situ” y comisiones de seguimiento relacionadas con el seguimiento de programas concedidos en ejercicios anteriores.</p> <p>Se ha cumplido el objetivo de la concesiones previstas, así como los objetivos de los programas.</p> <p>Se han realizado 7 visitas “in situ” para el seguimiento de 7 de los programas concedidos en 2016. (17,07%).</p> <p>Está prevista la realización del seguimiento del 100% de las concesiones ya que los programas se encuentran en fase de ejecución.</p>
----------------------------------	---	---

Valoración de los resultados.

A fecha 31/12/2016 han sido adjudicados 41 programas.

Respecto al parámetro C, se ha continuado realizando las verificaciones de los programas concedidos en el ejercicio anterior y se ha logrado un 17,07% de la verificación del cumplimiento de objetivos de los programas de 2016, quedando pendiente la realización del resto de las verificaciones de los programas en ejecución.

Medidas adoptadas para corregir las desviaciones o para mejorar los resultados de los indicadores.





Los resultados de ejecución hasta 31/12/2016 son satisfactorios a juicio de esta unidad, al haberse cumplido los objetivos de concesión, al haberse realizado las verificaciones técnicas "in situ" de la totalidad de programas concedidos en el ejercicio anterior y haberse realizado el 17,07% de las verificaciones técnicas de los programas concedidos en 2016 (el 100% de los programas cuyo periodo de ejecución finalizó el 31/12/2016), quedando pendientes las verificaciones de aquellos programas cuya ejecución finaliza con posterioridad a esta fecha.

Concurrencia de circunstancias sobrevenidas que pudieran obligar a modificar las previsiones del contrato programa.

No se han producido circunstancias sobrevenidas que hayan obligado a modificar las previsiones del contrato programa.

Documento firmado electrónicamente al margen

EL DIRECTOR GERENTE DEL IMAS

Fdo.: Miguel Ángel Miralles González-Conde

