



CONTRATO PROGRAMA 2017 ENTRE LA CONSEJERÍA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y EL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL

INFORME DE EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO A 30 DE JUNIO DE 2017

31/07/2017 12:18:26

Firmante: LOPEZ GARCIA, VERONICA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 982b9c1d-aa04-8c18-858614837412





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

DETERMINACIÓN DE INDICADORES

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS





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 30/06/2017
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de expediente totales 98 Periodo Enero-Diciembre	143





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

En este objetivo se han superado las previsiones del Contrato-Programa por la movilidad de plazas y situaciones sobrevenidas de altas y bajas 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: 18
- Parámetro C (calidad): estadística de reclamaciones de usuarios

	Fijado en contrato programa	A 30/06/2017
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de expediente totales 18	33
Parámetro C (Calidad)	Estadística de reclamaciones de usuarios	1

En este objetivo se han superado las previsiones del Contrato-Programa porque se ha impulsado el Servicio de Ayuda a domicilio.

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 30/06/2017
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de plazas gestionadas 118	118
Parámetro C (Calidad)	Número de visitas a Centros 12.	10

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

02-0-12-OAAA-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: 456
 - o Número de plazas contratadas de Residencia: 225
 - o Número de plazas contratadas de vivienda tutelada: 66
 - o Número de contratos o convenios: 21
- Parámetro C (calidad): número visitas técnicas de seguimiento de los contratos a Centros: 35

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2017
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses





Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de plazas contratadas de centro de día: 456	456
	Número de plazas contratadas de Residencia: 225	225
	Número de plazas contratadas de vivienda tutelada: 66	66
	Número de contratos o convenios: 21	21
Parámetro C (Calidad)	Número de visitas técnicas de seguimiento de los contratos a Centros 35.	17

En este objetivo a fecha de hoy se mantienen las previsiones del Contrato-Programa en Centros de Día, Centros Residenciales y Viviendas Tuteladas para personas con enfermedad mental.

Las visitas realizadas en el primer semestre se encuentran dentro de la media prevista lo que hace pensar que antes de finalizar el ejercicio el objetivo se cumplirá.

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

OBJETIVOS DE LÍNEA 2:

02-0-12-OAAA-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 30/06/2017
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de expediente totales 380	292
Parámetro C (Calidad)	Estadística de reclamaciones de usuarios	2

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

02-0-12-OAAA-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 30/06/2017
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de expediente totales 44	101
Parámetro C (Calidad)	Estadística de reclamaciones de usuarios	0





En este objetivo se han superado las previsiones del Contrato-Programa debido a la firma de nuevos Convenios de Colaboración con distintos Ayuntamientos que han hecho posible resolver un número mayor de expedientes de personas que habían solicitado dicho servicio.

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: 469
- Parámetro C (calidad): número visitas técnicas de seguimiento de los contratos a Centros: 32

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2017
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de plazas gestionadas 469	469
Parámetro C (Calidad)	Número de visitas a Centros 32.	20

En este objetivo se mantienen las previsiones del Contrato-Programa, puesto que en este ejercicio no se han producido ampliaciones de plazas en centros y servicios.

Las visitas realizadas en el primer semestre son superiores a las previstas, lo que indica que a final de ejercicio las previsiones serán superadas.

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: 2.110
 - o Número de plazas contratadas de Residencia: 614
 - o Número de plazas contratadas de vivienda tutelada/CEPAP:132
 - o Número de contratos o convenios: 58
- Parámetro C (calidad): número visitas a de seguimiento: 190

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2017
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de plazas contratadas de centro de día/SEPAP: 2110	2110
	Número de plazas contratadas de Residencia: 614	618
	Número de plazas contratadas de vivienda tutelada/CEPAP: 132	73
	Número de contratos o convenios: 58	58
Parámetro C (Calidad)	Número de visitas de seguimiento: 190.	42

Se han superado a fecha de hoy los objetivos previstos en el contrato programa en plazas de residencia de personas con discapacidad intelectual debido a la ampliación de 4 plazas en una de las Residencias gestionadas por el IMAS.

En relación a las visitas, se espera incrementar en el segundo semestre el número de visitas de seguimiento previstas.

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

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen):





- o Número de convenios para mantenimiento de centros de desarrollo infantil y atención temprana tramitados: 26
- 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 30/06/2017
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de convenios para mantenimiento de centros de desarrollo infantil y atención temprana tramitados: 26	26
	Número de convenios para mantenimiento de centros y servicios tramitados: 5.	6
Parámetro C (Calidad)	Tiempo de tramitación inferior a tres meses.	0

- En este objetivo, el tiempo de tramitación se ha dilatado debido a la falta de recursos materiales y humanos en el primer trimestre.
- Este año, se ha ampliado una subvención nominativa a la entidad Jesús Abandonado por importe de doscientos cincuenta y cinco mil quinientos euros destinada a la atención de personas en riesgos de exclusión social.

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): Estadística de reclamación de usuarios.

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2017
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de estancias anuales 6.360.	1.824
Parámetro C (Calidad)	Estadística de reclamación de usuarios.	0

En este objetivo los datos no son significativos puesto que el mayor número de estancias vacacionales se produce durante los meses de julio y agosto.

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS

En general, podemos decir que a fecha de hoy, se han cumplido los indicadores previstos en el Contrato-Programa e incluso se han superado alguno de los previstos, lo que hace pensar que a final de ejercicio todos los objetivos previstos serán superados.

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

Inicialmente no se prevé adoptar ninguna medida.

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

A fecha de hoy no se prevé ninguna circunstancia sobrevenida que obligue a modificar la previsión del contrato programa.





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

LINEA 1: 02-0-12-OOAA-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-OOAA-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 (tanto para personas con discapacidad como para personas mayores) se realiza por un equipo profesional, que también gestiona el Servicio de Ayuda a Domicilio, formado por 13 personas:

- 1 Técnico Responsable (asimilado a Jefe de Servicio)
- 6 Técnicos de Gestión (o asimilados)
- 6 Auxiliares administrativos.

Esta unidad presenta grandes dificultades para el desarrollo de su labor debido a la no existencia de estructura formal para la misma. Así, de esos 13 trabajadores/as, sus circunstancias son las siguientes:

- Trabajadora Social del CSPM de Cieza con desempeño de funciones (sin cubrir en el Centro Social)
- 2 Trabajadoras Sociales por un año (hasta marzo 2018)
- 2 Auxiliares por un año (hasta marzo 2018)
- 1 Auxiliar contrato 6 meses (hasta 20.09.2017)

Tanto por el número de profesionales, que es insuficiente, como por los continuos cambios en el mismo, la unidad se ve sobresaturada en muchas ocasiones.

Aún así, la profesionalidad y el nivel de compromiso de sus miembros permiten mantener un nivel de resolución de expedientes óptimo.

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	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 800	1.007
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio	4,5
	Estadística de reclamaciones formales (escritas) de usuarios recibidas en la Unidad de Teleasistencia referidas a la gestión de la unidad o a la prestación efectiva del servicio	0
	Número de reuniones técnicas de seguimiento del contrato	3 (enero, marzo y junio)

En este objetivo se ha producido una desviación al alza cifrada en un 25,88%. El total de personas con servicio de Teleasistencia reconocido al final del período es de 5.477.

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.

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

- Se ha atendido presencialmente a 37 personas.
- Se han atendido 78 llamadas telefónicas
- La valoración media de la atención (telefónica y/o presencial) ha sido de 4,5 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo).
- No se han recibido quejas formales por parte de los usuarios durante este período.

Hay que tener en cuenta que la Teleasistencia es un servicio compatible con el Servicio de Ayuda a Domicilio prestándose conjuntamente 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, pero estos datos no estarán disponibles hasta el informe anual.





Objetivo: 02-0-12-OOAA-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.

En la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el Servicio de Ayuda a Domicilio del SAAD no se ha implementado en su totalidad ya que a finales de 2016 solo se prestaba en cuatro municipios (Puerto Lumbreras, Abarán, Alcantarilla y Totana).

Durante el año 2017 se están llevando a cabo nuevos convenios de colaboración con otros ayuntamientos. A fecha de este informe, se han suscrito nuevos convenios con los Ayuntamientos de Águilas, Alhama de Murcia y San Pedro del Pinatar.

En el resto de municipios, la prestación se realiza mediante prestaciones vinculadas (contempladas en el Objetivo: 02-0-12-OOAA-A02-L01-OB05).

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-OOAA-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	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 400	216
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio	4,5
	Estadística de reclamaciones formales (escritas) de usuarios recibidas en la Unidad de Ayuda a Domicilio referidas a la gestión de la unidad o a la prestación efectiva del servicio	0
	Número de reuniones técnicas de seguimiento de los convenios	5

Este objetivo se está cumpliendo al 50%, dentro de lo esperable al estar a mitad del período.

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

- Se ha atendido presencialmente a 37 personas.
- Se han atendido 78 llamadas telefónicas
- La valoración media de la atención (telefónica y/o presencial) ha sido de 4,5 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo).
- No se han recibido quejas formales por parte de los usuarios durante este período.
- Las reuniones técnicas han sido las derivadas de la puesta en marcha de los convenios y el apoyo técnico a los Ayuntamientos para el manejo de las aplicaciones informáticas para la liquidación de servicios.

Hay que tener en cuenta que la Teleasistencia y el Servicio de Ayuda a Domicilio son servicios compatibles y se prestan conjuntamente 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	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 500	228
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio	4,5
	Estadística de reclamaciones formales (escritas) de usuarios recibidas en la Unidad de Servicio de Centro de Día, referidas a la gestión de la unidad o a la prestación efectiva del servicio	2
	Número de reuniones técnicas y/o visitas de seguimiento de contratos/convenios	12

En enero de 2017, el IMAS disponía de 1.068 plazas para la prestación del servicio. A fecha de este informe, la disponibilidad de plazas es de 1.080 (1,12% más).





Este objetivo se está cumpliendo al 50%, dentro de lo esperable al estar a mitad del período.

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

- Se han registrado 696 llamadas y se ha atendido a 87 ciudadanos que se han personado a preguntar sobre el estado de su expediente.
- Se han recibido 2 quejas/reclamaciones formales con relación a la asignación del servicio.
- La valoración media de la atención (telefónica y/o presencia) ha sido de 4,5 (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	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 1.000	502
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio	4,6
	Estadística de reclamaciones formales (escritas) de usuarios recibidas en la Unidad de Residencias, referidas a la gestión de la unidad o a la prestación efectiva del servicio	7 (atención residencia) 121 (copago)
	Número de reuniones técnicas y/o visitas de seguimiento de contratos/convenios	22

Este objetivo se está cumpliendo al 50%, dentro de lo esperable al estar a mitad del período

En enero de 2017, el IMAS disponía de 3.027 plazas para la prestación del servicio de Residencia repartidas por toda la geografía regional. Hasta la fecha de elaboración de este informe no se han producido ampliaciones de plazas en el servicio.

Durante el período contemplado:

- Se ha atendido presencialmente a 179 personas.
- Se han atendido 343 llamadas telefónicas
- 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). La única queja que suele producirse es la de dificultades para poder ser atendidos por teléfono ya que las líneas comunican con mucha frecuencia.
- Se han recibido 121 solicitudes de revisión/discrepancia con el cálculo de la capacidad económica que determinan la participación del usuario en el servicio (copago).

Se han recibido en la Subdirección de Personas Mayores 7 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	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 700	511 * 361 SAD * 132 Residencias * 18 Servicio de Centro de Día
Parámetro C (Calidad)	Relación entre el número de peticiones de prestación vinculada al servicio recibidas y concesión de las mismas en ausencia de recurso público	* Residencias: 41,50% * SCD: 51%

El cumplimiento de este objetivo se encuentra en torno al 79%. 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, no se aportan datos ya que la no existencia de convenio nada más que en 7 municipios, implica el uso de la





prestación vinculada en los otros, por lo tanto, el número de peticiones de servicio se convierte automáticamente en “petición de vinculada”.

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	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 45	27
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio	4,6
	Estadística de reclamaciones formales (escritas) de usuarios recibidas en la Unidad de Residencias referidas a la gestión de la unidad o a la prestación efectiva del servicio.	0
	Seguimiento/respuesta de la totalidad de las situaciones comunicadas por los Servicios Sociales de Atención Primaria	Tiempo medio de respuesta 15 días





El cumplimiento de este objetivo es superior al 50%, si bien el parámetro V es difícil de establecer pues no podemos prever las situaciones de emergencia que se puedan presentar.

Lo importante es dar 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 y el tiempo medio de respuesta (concesión de plaza) está en torno a los 15 días desde que se inicia el expediente, sin perjuicio de que hay situaciones que si la gravedad lo requiere se resuelven incluso en el mismo día. No obstante, en la mayoría de las ocasiones se trata de casos "habituales" para los Servicios Sociales y atendidos por ellos, a los que llega el momento de un cambio de tipo de atención por situaciones sobrevenidas (dificultades en la atención por enfermedad de cuidadores, fallecimiento de cónyuges y no existencia de otros familiares, etc.).

CENTROS SOCIALES DE PERSONAS MAYORES

Objetivos 02-0-12-OAAA-A02-L01-OB07 a 02-0-12-OAAA-A02-L01-OB13

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.

La actividad de los centros se articula en siete áreas de actuación:

- Área de Salud
- Área Sociocomunitaria
- Área Cultural
- Área Educativa y Ocupacional
- Área Deportiva
- Área de Ocio y Convivencia
- Área de Promoción Cultural Externa





02-0-12-OOAA-A02-L01-OB07 - Ejercicio de programas y actividades para la promoción de la autonomía de los mayores en el Área de Salud

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	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 150	147
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,5

En este objetivo se está cumpliendo en un 98%.

De los 2.500 participantes, el 80% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción, manifestando una valoración alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, planificación de la actividad y profesorado. El 100% recomendaría a otras personas este tipo de actividades.

02-0-12-OOAA-A02-L01-OB08- Ejercicio de programas y actividades para la promoción de la autonomía de los mayores en el Área Sociocomunitaria

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	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 150	85
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,6

En este objetivo se está cumpliendo en un 86%.

De los 884 participantes, el 100% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción, manifestando una valoración alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, planificación de la actividad y profesorado. Todos recomendarían a otras personas que realizara este tipo de actividades.

02-0-12-OOAA-A02-L01-OB09- Ejercicio de programas y actividades para la promoción de la autonomía de los mayores en el Área Cultural





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	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 150	136
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,4

En este objetivo se está cumpliendo en un 94%.

De los 2.040 participantes, el 75% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción, manifestando una valoración alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, planificación de la actividad y profesorado. Todos recomendarían a otras personas que realizara este tipo de actividades.

02-0-12-OOAA-A02-L01-OB10- Ejercicio de programas y actividades para la promoción de la autonomía de los mayores en el Área Educativa y Ocupacional

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	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 100	140
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,5

En este objetivo se ha producido una desviación al alza cifrada en un 40%.

De los 2.100 participantes, el 80% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción, manifestando una valoración alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, planificación de la actividad y profesorado. Todos recomendarían a otras personas que realizara este tipo de actividades.

02-0-12-OOAA-A02-L01-OB11- Ejercicio de programas y actividades para la promoción de la autonomía de los mayores en el Área Deportiva

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	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 50	Sin datos
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	Sin datos

Se aportarán datos en el informe final.

02-0-12-OOAA-A02-L01-OB12- Ejercicio de programas y actividades para la promoción de la autonomía de los mayores en el Área Ocio y Convivencia

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	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 50	Sin datos
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	Sin datos

Se aportarán datos en el informe final.

02-0-12-OOAA-A02-L01-OB13- Ejercicio de programas y actividades para la promoción de la autonomía de los mayores en el Área de Promoción Cultural Externa

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	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 50	Sin datos
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	Sin datos





Se aportarán datos en el informe final.

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS

En general, podemos decir que las desviaciones producidas en los indicadores están siendo positivas.

La experiencia de ser el segundo Contrato Programa elaborado y contar con datos previos en ese sentido, nos ha ayudado tanto a establecer como a evaluar los objetivos.

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

A la fecha no proceden.

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 del contrato-programa.

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 2017 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 30/06/2017
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	17.000 resoluciones, incluyendo la valoración inicial y las revisiones de discapacidad, y 1.000 reclamaciones	10.369 Val inic y rev 835 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.	79%

La valoración de los resultados es muy positiva ya que, como viene expresado en la tabla de contenidos, se han resuelto en los 6 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 acabo los objetivos previstos son los 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 dela 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 30/06/2017
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	6.500 resoluciones, incluyendo las de grado inicial y las revisiones de grado	4.654
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 del 100% de las resueltas





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.

Llamadas a usuarios para que nos enviaran y clarificaran documentación.

Funcionamiento del teléfono de información para atender directamente a trabajadores sociales sobre gestión de expedientes.

Reuniones de coordinación con los centros de servicios sociales municipales, tanto ordinarias como de carácter extraordinario, correspondientes al primer semestre.

Reuniones para la coordinación socio sanitaria para agilizar la valoración de la situación socio familiar de personas dependientes afectadas de trastorno mental grave, correspondientes al primer semestre.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 30/06/2017
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses





Parámetro V (Volumen)	Reconocer el derecho a la PECEF a 4.800 nuevos beneficiarios, incluyendo los reconocimientos iniciales y las revisiones de prestación.	1.835
Parámetro C (Calidad)	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 las comunicaciones efectuadas por las personas interesadas, la información recibida de los Centros de Servicios Sociales y los cruces de datos con el INE y el INSS, entre otros organismos.	Seguimiento de las PECEF por medio de los procedimientos indicados.

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.

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 30/06/2017
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Reconocer el derecho o efectuar la denegación a percibir una PNC a 2.700 solicitantes y efectuar el pago de las 14.900 pensiones ya concedidas.	Se han resuelto 1.543 expedientes de PNC reconociendo el derecho o efectuando la denegación
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 de las nóminas correspondientes al primer semestre a los 15.142 beneficiarios actuales de PNC, siendo el total abonado hasta la fecha de 40.547.083,72 euros. b.-Se ha efectuado la comprobación de 14.672 Declaraciones Anuales iniciándose procedimiento de





		regularización sobre 488 expedientes. El total de Declaraciones Anuales enviadas fue de 15.135. -Se ha efectuado 1.324 procedimientos de revisión por otras causas. Fundamentalmente por variación de circunstancias personales y/o familiares (674) o por reconocimiento de pensión contributiva, generalmente de viudedad, o asignación económica por hijo a cargo (650).
--	--	---

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-OAAA-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 30/06/2017
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	220 beneficiarios de estas ayudas.	165
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.	89

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-OAAA-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 30/06/2017
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	3.600 solicitudes de RBI	2.270
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	5.737

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-OAAA-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 30/06/2017
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Ayudas para la contratación de 22 personas en situación o riesgo de exclusión	Pendiente de publicación de la convocatoria.
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 12 visitas de seguimiento y 37 entrevistas de seguimiento con responsables y personas contratadas

Valoración de los resultados.

A fecha 30/06/2017 está pendiente la publicación de la convocatoria.

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

Respecto al parámetro V, se mantiene la previsión de cumplir el 100% del objetivo en el segundo semestre del año





El cumplimiento del parámetro C se sitúa en un 80% las visitas in situ y en prácticamente un 75% las entrevistas de seguimiento, por lo que se prevé el cumplimiento del objetivo a lo largo del ejercicio.

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

No es necesario modificar el contrato programa para 2017, en tanto se prevé que se cumplirán las previsiones del contrato programa a lo largo del ejercicio.

02-0-12-OOAA-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 está tramitando el Decreto de concesión directa de 8 subvenciones para la realización de 8 programas por 8 Corporaciones Locales.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 30/06/2017
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Apoyo económico a 8 programas desarrollados por las Corporaciones Locales.	Pendiente Decreto de concesión directa a 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 el año anterior.

Valoración de los resultados.

A fecha 30/06/2017, está pendiente la tramitación del Decreto de concesión directa, en tanto se trata de una subvención cofinanciada por el Ministerio de





Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y la distribución de créditos definitiva entre las CCAA fue publicada en el BOE el 24/06/2017.

La desviación del cumplimiento del parámetro C, respecto a los programas de 2016, ha sido del 25%, dado que frente a ocho visitas de seguimiento previstas, se han realizado 6.

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

El número de programas que se incluyen en el Decreto de concesión que se está tramitando coincide con el previsto en el contrato programa, que las visitas de seguimiento "in situ" que no han sido realizadas han sido sustituidas por otro tipo de verificaciones administrativas y técnicas, los resultados de la ejecución hasta 30/06/2017 se consideran satisfactorios a juicio de esta unidad.

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

La distribución definitiva de créditos entre las CCAA fue publicada el 24/06/2017, por lo que no ha sido posible tramitar el Decreto de concesión directa en el primer semestre del año.

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 30/06/2017
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses





Parámetro V (Volumen)	Apoyo económico y técnico a 40 programas de integración socio-laboral y mejora de la empleabilidad.	Pendiente de publicación de las convocatorias
Parámetro C (Calidad)	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.	Se han realizado 43 visitas in situ y 24 comisiones de seguimiento de programas concedidos en años anteriores

Valoración de los resultados.

A fecha 30/06/2017 está pendiente la publicación de las convocatorias.

Respecto al parámetro V, se mantiene la previsión de cumplir el 100% del objetivo en el segundo semestre del año.

Respecto al parámetro C, se ha continuado realizando las verificaciones del cumplimiento de objetivos de los programas concedidos en 2016, a través de 43 visitas in situ y 24 comisiones de seguimiento, quedando pendiente la realización algunos programas en ejecución, por lo que el objetivo ha sido ampliamente cumplido.

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

Los resultados de ejecución hasta 30/06/2017 son satisfactorios, al haberse realizado las verificaciones técnicas "in situ" de la totalidad de programas concedidos en el ejercicio anterior cuyo periodo de ejecución ha finalizado y otras verificaciones técnicas de los programas concedidos en 2016 (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 a final del ejercicio.

