



CONTRATO PROGRAMA 2018 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 2018

03/12/2018 10:26:39

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) 73688fdd-a04-3fe7-492503840242





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

DETERMINACIÓN DE INDICADORES

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS

03/12/2018 10:26:39

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) 73688fdd-a04-31e7-492503840242





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: 120
- Parámetro C (calidad): estadística de reclamaciones de usuarios

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2018
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de expediente totales 120 Periodo enero-diciembre	139





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

En este objetivo se han superado las previsiones del Contrato-Programa por la movilidad de los usuarios y situaciones sobrevenidas de altas y bajas en Centros de Día, Centros Residenciales y Viviendas Tuteladas para personas con enfermedad mental, así como por las ampliaciones de plazas concertadas.

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 prestaciones vinculadas al servicio de centro de día, residencia y ayuda a domicilio: 20
- Parámetro C (calidad): estadística de reclamaciones de usuarios

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2018
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de expediente totales 20	11
Parámetro C (Calidad)	Estadística de reclamaciones de usuarios	0

En este objetivo se mantienen 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 30/06/2018
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.	5

En este objetivo el número de visitas realizadas se encuentra por debajo de las previsiones del Contrato-Programa debido a la inadecuación del parámetro inicial fijado en el Contrato-Programa, ya que todas las plazas se ubican en un solo Centro. Se propone la modificación de este indicador para el próximo contrato programa.

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: 476
 - o Número de plazas contratadas de Residencia: 255
 - o Número de plazas contratadas de vivienda tutelada: 66
 - o Número de contratos o convenios: 22
- Parámetro C (calidad): número visitas técnicas de seguimiento de los contratos a Centros: 35

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2018
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses





Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de plazas contratadas de centro de día: 476	532
	Número de plazas contratadas de Residencia: 255	255
	Número de plazas contratadas de vivienda tutelada: 66	66
	Número de contratos o convenios: 22	22
Parámetro C (Calidad)	Número de visitas técnicas de seguimiento de los contratos a Centros 35.	5

En este objetivo a fecha 30 de junio de 2018 se han superado las previsiones del Contrato-Programa en Centros de Día y se mantienen las previsiones en Centros Residenciales y Viviendas Tuteladas para personas con enfermedad mental.

En este objetivo el número de visitas realizadas se encuentra por debajo de las previsiones del Contrato-Programa debido a la inadecuación del parámetro inicial fijado en el Contrato-Programa. Se propone la modificación de este indicador para el próximo contrato programa.

02-0-12-OAAA-A01-L01-OB05 – Financiación de recursos para la atención de personas en riesgo de exclusión social

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen):
 - o Número de plazas financiadas para la atención a personas en riesgo de exclusión social: 35
- Parámetro C (calidad): número visitas técnicas de seguimiento: 3

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2018
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses





Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de plazas financiadas: 35	35
Parámetro C (Calidad)	Número de visitas técnicas de seguimiento 3.	0

En este objetivo, a fecha 30 de junio de 2018, se mantienen las previsiones de plazas para personas en situación de exclusión social.

No se realizan de manera ordinaria visitas de seguimiento a estos centros como en el caso de los contratos de reserva de plazas concertadas de atención a personas con discapacidad o con trastorno mental crónico. Ello es debido a que la población usuaria de los centros de exclusión social no es seleccionada por el IMAS sino por las propias entidades, ya que posee una alta tasa de rotación puesto que se trata de ofrecer alojamiento en circunstancias extraordinarias de necesidad, por lo que no se pueden aplicar los parámetros de seguimiento utilizados con las plazas concertadas. Por ello se propone la modificación de este parámetro para el próximo contrato programa.

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 30/06/2018
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses





Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de expediente totales 380	202
Parámetro C (Calidad)	Estadística de reclamaciones de usuarios	1

En este objetivo se mantienen las previsiones del Contrato-Programa en Centros de Día, SEPAP, 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, SEPAP y ayuda a domicilio: 60
- Parámetro C (calidad): estadística de reclamaciones de usuarios.

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2018
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de expediente totales 60	30
Parámetro C (Calidad)	Estadística de reclamaciones de usuarios	1

En este objetivo se han cumplido las previsiones del Contrato-Programa ya que la firma de nuevos Convenios de Colaboración con distintos Ayuntamientos ha hecho posible resolver un número mayor de expedientes de personas que habían solicitado el SAD.





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 30/06/2018
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.	13

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 propios.

El número de visitas realizadas se encuentra por debajo de las previsiones del Contrato-Programa debido a la insuficiencia de personal técnico para su realización. Se propone la modificación de este indicador en el próximo contrato programa, para ajustarlo a la capacidad real de gestión.

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: 1.792
 - o Número de plazas contratadas de SEPAP: 186
 - o Número de plazas contratadas de Residencia: 577





- o Número de plazas contratadas de vivienda tutelada: 62
- o Número de plazas contratadas de CEPAP: 12
- o Número de contratos o convenios: 58
- Parámetro C (calidad): número visitas a de seguimiento: 190

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2018
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de plazas contratadas de centro de día: 1.792	1.893
	Número de plazas contratadas de SEPAP: 186	186
	Número de plazas contratadas de Residencia: 577	594
	Número de plazas contratadas de vivienda tutelada: 62	62
	Número de plazas contratadas de CEPAP: 12	12
	Número de contratos o convenios: 58	60
Parámetro C (Calidad)	Número de visitas de seguimiento: 190.	30

Se han superado a fecha de hoy los objetivos previstos en el contrato programa en plazas de Centro de Día para personas con discapacidad intelectual debido a la ampliación de plazas en Centros ya concertados y la puesta en marcha de un centro de Día nuevo.

En relación a las visitas de seguimiento, se espera incrementar en el segundo semestre el número de visitas realizadas. No obstante, el número de visitas previstas resulta excesivo ya que implicaría más de 3 anuales por contrato, para lo cual el personal técnico resulta totalmente insuficiente. Por ello, se propone modificar este indicador para el próximo contrato programa





02-0-12-OAAA-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 30/06/2018
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 previsto se ha sobrepasado debido a la imposibilidad material de realizar toda la tramitación de cada subvención en sólo un trimestre, puesto que requiere diversos trámites en los que han de participar las entidades beneficiarias, lo cual exige respetar los plazos establecidos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo. Por ello se propone cambiar este indicador de medida para el próximo contrato programa.

Este año, se ha ampliado una subvención nominativa a la entidad Fundación Hospitalidad Santa Teresa por importe de ciento cincuenta mil euros destinada a la atención de personas en riesgo de exclusión social.

LÍNEA 3: 02-0-12-OAAA-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: 5.700
- Parámetro C (calidad): Estadística de reclamación de usuarios.

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2018
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de estancias anuales 5.700.	1.435
Parámetro C (Calidad)	Estadística de reclamación de usuarios.	0

En este objetivo los datos a 30 de junio 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, se puede decir que a fecha de hoy, se han cumplido los indicadores de parámetros de volumen 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. No ocurre lo mismo en el caso de las visitas a Centros.

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





Inicialmente no se prevé adoptar ninguna medida, ya que el incumplimiento del parámetro C en todos los casos de visitas a Centros se debe a la insuficiencia de personal, por lo que cualquier intento de corrección de las desviaciones implicaría necesariamente el incremento de la dotación de personal técnico de la Dirección General.

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-OAAA-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-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 (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)
- 1 Jefa de Sección
- 2 Técnicos de Apoyo
- 3 Trabajadoras Sociales
- 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 con plaza de reciente creación y que se pueden cubrir en el próximo concurso de traslados convocado recientemente
- 2 Técnicos de Apoyo adscritos, pendientes de concurso de traslados convocado
- 2 Auxiliares de reciente creación de plaza

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: 1000	707
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	2 (enero, marzo)





En este primer semestre, el objetivo está en un 70,7% del cumplimiento de lo establecido. El total de personas con servicio de Teleasistencia reconocido al final de éste período semestral es de 5.667.

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 120 personas.
- Se han atendido 582 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 2017 solo se prestaba en los municipios de Puerto Lumbreras, Abarán, Alcantarilla Totana, Alhama de Murcia, Yecla, Aguilas, San Pedro del Pinatar, Murcia, Lorca, Archena y Mazarrón.

Durante el año 2018 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 Molina de Segura, Blanca, Lorquí, Aledo, Torre Pacheco, Villanueva del Río Segura y la Mancomunidad de Servicios Sociales de la Comarca Oriental.

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: 800	401
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	10
--	--	----

Este objetivo, durante este semestre tiene un cumplimiento del 50,12%.

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

- Se ha atendido presencialmente a 120 personas.
- Se han atendido 582 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
- 2 Técnicos de Gestión
- 1 Técnico de Apoyo
- 1 Auxiliar administrativo

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: 600	249
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	32 visitas y 2 reuniones

En enero de 2018, el IMAS disponía de 1.093 plazas para la prestación del servicio. A fecha de este informe, la disponibilidad de plazas es de 1.098 (0,45% más).

Este objetivo se está cumpliendo al 41,5%, por debajo de lo esperable dado la disponibilidad de plazas vacantes, que ha sido menor a la esperada durante el primer semestre.

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

- Se han registrado 777 llamadas y se ha atendido a 80 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
- 1 Jefes de Sección
- 1 Técnicos de Gestión
- 1 Trabajador Social
- 7 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: 1.200	582
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	15 (atención residencia) 51 (copago)
	Número de reuniones técnicas y/o visitas de seguimiento de contratos/convenios	3

Este objetivo se está cumpliendo al 48,5%, dentro de lo esperable al estar a mitad del período.

En enero de 2018, el IMAS disponía de 3.042 plazas para la prestación del servicio de Residencia repartidas por toda la geografía regional. Hasta la fecha de elaboración de este informe se han producido 96 ampliaciones de plazas en el servicio.

Durante el período contemplado:

- Se ha atendido presencialmente a 376 personas.
- Se han atendido 921 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 51 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 15 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: 1.100	* 112 SAD * 190 Residencias * 45 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: 18% (se han tenido 1.077 solicitudes) * SCD: 71% (dado que hemos tenido 63 solicitudes)

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 en varios 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: 50	28
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 56 % 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-OAAA-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: 175	188
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,5

Este objetivo se encuentra cumplido al 100% a mitad del periodo, por cuanto ya tiene un índice de ejecución de 107%

De los 5.658 participantes, el 70% 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: 175	96
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,6

Este objetivo se está cumpliendo en un 55%.

De los 799 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	100
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,6

Este objetivo se está cumpliendo en un 66%.

De los 2.532 participantes, el 70% 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: 150	98
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,5

Este objetivo se está cumpliendo en un 65 %

De los 1.733 participantes, el 83% 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: 70	13
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,4

Este objetivo se está cumpliendo en un 18.5 %.

De los 261 participantes, el 85% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción, manifestando una valoración alta y positiva en cuanto al desarrollo de la actividad. Todos recomendarían a otras personas que realizara este tipo de actividades.

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: 70	21
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,6

Este objetivo se está cumpliendo en un 30%.

De los 1.414 participantes, el 80% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción, manifestando una valoración alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, organización y planificación de la actividad. Todos recomendarían a otras personas que realizara este tipo de actividades.

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: 70	33
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4.5

Este objetivo se está cumpliendo en un 47%.

De los 1.343 participantes, el 60% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción, manifestando una valoración alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, organización y planificación de la actividad. Todos recomendarían a otras personas que realizara este tipo de actividades.

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-OAAA-A03-L01 - Calificación de discapacidad

OBJETIVOS DE LÍNEA 1:

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

En el ejercicio 2018 se mantienen los equipos multidisciplinares (EVO) de las unidades de valoración de discapacidad de Murcia Cartagena y de Lorca por medio de profesionales contratados, médicos, psicólogos y trabajadores sociales

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 30/06/2018
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	18.000 resoluciones, incluyendo la valoración inicial y las revisiones de discapacidad, y 1.300 reclamaciones	11.246 Val inic y rev 570 reclamaciones
Parámetro C (Calidad)	Desestimación de, al menos, el 80% de las demandas interpuestas ante el juzgado de lo social por desacuerdo con la resolución de discapacidad otorgada.	35%

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 para el semestre 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 mantener 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 30/06/2018
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	9.500 resoluciones, incluyendo las de grado inicial y las revisiones de grado	4.957
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 30/06/2018
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Reconocer el derecho a la PECEF a 5.000 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. Además, desde principios de año contamos con el programa informático SUSI, que permite agilizar las relaciones con los servicios sociales municipales en la tramitación de expedientes de dependencia, por lo que esperamos cumplir las previsiones establecidas para el presente año.





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 30/06/2018
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Reconocer el derecho o efectuar la denegación a percibir una PNC a 2.400 solicitantes y efectuar el pago de las 15.200 pensiones ya concedidas.	Se han resuelto 1.113 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 15.274 beneficiarios actuales de PNC, siendo el total abonado hasta la fecha de 41.043.641,91 euros. b.-Se ha efectuado la comprobación de 12.400 Declaraciones Anuales iniciándose procedimiento de regularización sobre 201 expedientes. El total de Declaraciones Anuales enviadas fue de 15.141. -Se ha efectuado 783 procedimientos de revisión por otras causas. Fundamentalmente por variación de circunstancias personales y/o familiares (613) o por reconocimiento de pensión contributiva, generalmente de viudedad, o asignación
--------------------------	--	---





		económica por hijo a cargo (170).
--	--	-----------------------------------

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 valoración, y en su caso concesión, pago y seguimiento de ayudas económicas de carácter periódico a personas y familias en situación de necesidad: Prestación de la Renta Básica de Inserción y Ayudas Periódicas de Inserción y Protección Social para familias con menores en situación de riesgo social

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 30/06/2018
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	4.400 solicitudes	2.244





Parámetro C (Calidad)	Valoración del 100% de la demanda en un periodo máximo de dos meses. Valoración del 100% de las variaciones comunicadas a fin de proceder al mantenimiento, la modificación, suspensión o extinción de los derechos reconocidos.	Valoración del 100% establecido en el parámetro de calidad.
--------------------------	--	---

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 valoración, y en su caso concesión, pago y seguimiento económico de las ayudas económicas de carácter no periódico de inserción y protección social: Ayudas para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, Ayudas Individualizadas a Personas con Discapacidad y Ayudas Económicas para Personas Mayores .

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

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 30/06/2018
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	3.988 solicitudes	342





Parámetro C (Calidad)	Valoración del 100% de la demanda, y en su caso de la concesión y pago, en el plazo máximo de seis meses.	Sólo se han valorado las 16 ayudas económicas para víctimas de violencia de género.
--------------------------	---	---

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 Integración Sociolaboral (APIS).

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, o personas que hayan realizado un proyecto/itinerario de inserción sociolaboral en programas desarrollados por la Administración Regional o Local o por IFL, como medida de empleo protegido.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 30/06/2018
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Ayudas para la contratación de 35 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 4 visitas de seguimiento y 11 entrevistas de seguimiento con responsables y personas contratadas

Valoración de los resultados.

A fecha 30/06/2018 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

Teniendo en cuenta que en 2017 se concedieron 14 programas, el cumplimiento del parámetro C se sitúa en un 28,57% de las visitas in situ y en un 22% las entrevistas de seguimiento, por lo que aun cuando no se prevé el cumplimiento del objetivo en sentido estricto, está previsto que en el segundo semestre se realice la valoración del cumplimiento de objetivos del resto de programas, bien directamente mediante visitas in situ o entrevistas de seguimiento, bien a través de los informes de seguimiento que emitan los Servicios Sociales de Atención primaria y las IFL a las que se le haya atribuido expresamente el seguimiento de la contratación, quienes realizan actuaciones de intermediación con la entidad contratante: visitas in situ y entrevistas con responsables de la entidad contratante y con las personas contratadas, en coordinación con el Servicio de Programas de Inclusión.

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

No es necesario modificar el contrato programa para 2018, en tanto se prevé que en general se cumplirán las previsiones del contrato programa a lo largo del ejercicio. Se intentará concretar la previsión para el año próximo.





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 está tramitando el Decreto de concesión directa de las subvenciones.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 30/06/2018
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Apoyo económico a 8 programas desarrollados por Corporaciones Locales, y atención a 1.900 personas.	Pendiente Decreto de concesión directa a 10 Corporaciones Locales
Parámetro C (Calidad)	Valoración del cumplimiento de los objetivos de los programas por medio de 8 visitas de seguimiento. Prestar atención del 80% de las personas previstas.	Se han realizado 7 visitas de seguimiento de los programas concedidos el año anterior.

Valoración de los resultados.

A fecha 30/06/2018, 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 está pendiente la distribución de créditos entre las CCAA.

La desviación del cumplimiento del parámetro C, respecto al seguimiento de los programas concedidos en 2017, ha sido del 12,5%, dado que frente a ocho visitas de seguimiento previstas, se han realizado 7.

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 es superior al previsto en el contrato programa.





Las visitas de seguimiento “in situ” que no han sido realizadas han sido sustituidas por otro tipo de verificaciones administrativas y técnicas, por lo que los resultados del ejecución hasta 30/06/2018 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 está pendiente de aprobación por el Consejo de Ministros, 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 para el desarrollo de programas destinados a este fin (Programa Operativo Regional – FSE 2014/2020 y Programa Operativo de Empleo Juvenil).

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, así como de 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 30/06/2018
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Apoyo económico y técnico a 42 programas de integración socio-laboral y mejora de la empleabilidad y desarrollo de itinerarios de inserción sociolaboral con 3.100 personas.	Pendiente de publicación de las convocatorias
Parámetro C (Calidad)	Concesión de subvenciones para el desarrollo del 85% de los programas previstos, desarrollo de itinerarios de inserción sociolaboral con un 85% de las personas previstas y valoración del cumplimiento de los objetivos de los	Se han realizado 35 visitas in situ y comisiones de seguimiento de programas concedidos en años





	programas por medio de 45 comisiones de seguimiento y visitas “in situ” a los programas.	anteriores
--	--	------------

Valoración de los resultados.

A fecha 30/06/2018 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 2017, a través de 35 visitas in situ y comisiones de seguimiento, quedando pendiente la realización algunos programas en ejecución, por lo que se prevé el cumplimiento del objetivo.

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

Los resultados de ejecución hasta 30/06/2018 son satisfactorios, al haberse realizado las verificaciones técnicas “in situ” y comisiones de seguimiento de gran parte de programas concedidos en el ejercicio anterior cuyo periodo de ejecución ha finalizado.

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.

