



CONTRATO PROGRAMA 2019 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 2019





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

DETERMINACIÓN DE INDICADORES

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS

30/07/2019 11:47:20

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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-8ee03590-b2af-bb6e-d55c-0050569134e7





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 a personas con trastorno mental crónico y personas en riesgo de exclusión social

OBJETIVOS DE LÍNEA 1

02-0-12-OOAA-A01-L01-OB01 - Atención a personas con trastorno mental crónico en centros propios.

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): número de actividades ocupacionales: 100
- Parámetro C (calidad): número de reclamaciones de usuarios: 0

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de actividades ocupacionales:100	50





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

02-0-12-OOAA-A01-L01-OB02 - Gestión de centros de atención a personas con enfermedad mental de titularidad de la Comunidad Autónoma (centros propios)

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): número de obras de mejora y equipamientos realizados: 4
- Parámetro C (calidad): número de juntas de gobierno: 2

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de obras de mejora equipamientos realizados: 4	2
Parámetro C (Calidad)	Número de juntas de gobierno: 2	0

02-0-12-OOAA-A01-L01-OB03 - Programación y coordinación de actividades de formación (personal de centros propios)

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): número de actividades de formación realizadas: 1
- Parámetro C (calidad): participantes en acciones formativas: 25% del personal

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de actividades de formación realizadas: 1	0





Parámetro C (Calidad)	Participantes en acciones formativas: 25 del personal	0
--------------------------	--	---

02-0-12-OOAA-A01-L01-OB04 - Atención a personas con trastorno mental crónico en centros concertados

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen):
 - o Número de plazas contratadas de centro de día: 526
 - o Número de plazas contratadas de vivienda tutelada: 78
 - o Número de plazas contratadas de residencia: 285
- Parámetro C (calidad): número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 84

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de plazas contratadas de centro de día: 526	526
	Número de plazas contratadas de Residencia: 78	95
	Número de plazas contratadas de vivienda tutelada: 285	314
Parámetro C (Calidad)	Número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 84	9

02-0-12-OOAA-A01-L01-OB05 – Financiación de prestaciones vinculadas a los servicios (PVS) para personas con trastorno mental crónico

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): número de PVS tramitadas: 12
- Parámetro C (calidad): número de reclamaciones de usuarios: 0





	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de PVS tramitadas: 12	9
Parámetro C (Calidad)	Número de reclamaciones de usuarios: 0	0

02-0-12-OOAA-A01-L01-OB06 – Promoción de la integración social de personas en situación de riesgo o exclusión social

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

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de plazas financiadas para la atención a personas en riesgo de exclusión social: 35	32
Parámetro C (Calidad)	Número de acciones de seguimiento de la calidad del servicio: 3	0

02-0-12-OOAA-A01-L01-OB07 – Coordinación con entidades y Administración para la mejora de la atención a personas con trastorno mental crónico

- Parámetro T (temporal): 12 meses





- Parámetro V (volumen):
 - o Número de actuaciones de coordinación con otros sectores de la Administración regional: 20
 - o Número de actuaciones de coordinación con otras administraciones y entidades: 8
- Parámetro C (calidad): número de personas con trastorno mental crónico beneficiadas: 1.000

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de actuaciones de coordinación con otros sectores de la Administración regional: 20	10
	Número de actuaciones de coordinación con otras administraciones y entidades: 8	4
Parámetro C (Calidad)	Número de personas con trastorno mental crónico beneficiadas: 1.000	580

LÍNEA 2: 02-0-12-OOAA-A01-L02 - Programas para la atención a personas con discapacidad intelectual y física.

OBJETIVOS DE LÍNEA 2:

02-0-12-OOAA-A01-L02-OB01 – Atención a personas con discapacidad intelectual en centros propios.

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): número de actividades ocupacionales: 500
- Parámetro C (calidad): número de reclamaciones de usuarios: 0





	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de actividades ocupacionales: 500	250
Parámetro C (Calidad)	Número de reclamaciones de usuarios: 0	4

02-0-12-OOAA-A01-L02-OB02 - Gestión de centros de atención a personas con discapacidad intelectual de titularidad de la Comunidad Autónoma (centros propios)

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): número de obras de mejora y equipamientos realizados: 12
- Parámetro C (calidad): número de juntas de gobierno: 12

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de obras de mejora y equipamientos realizados: 12	10
Parámetro C (Calidad)	Número de juntas de gobierno: 12	4

02-0-12-OOAA-A01-L02-OB03 - Programación y coordinación de actividades de formación (personal de centros propios)

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): número de actividades de formación realizadas: 12
- Parámetro C (calidad): participantes en acciones formativas: 25% del personal





	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de actividades de formación realizadas: 12	0
Parámetro C (Calidad)	Participantes en acciones formativas: 25% del personal	0

02-0-12-OOAA-A01-L02-OB04 - Atención a personas con discapacidad intelectual en centros concertados

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen):
 - o Número de plazas contratadas/concertadas de centro de día: 1.855
 - o Número de plazas contratadas/concertadas de SEPAP: 206
 - o Número de plazas contratadas/concertadas de vivienda tutelada: 62
 - o Número de plazas contratadas/concertadas de residencia: 551
- Parámetro C (calidad): número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 183

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de plazas contratadas/concertadas de centro de día: 1.855	1.855
	Número de plazas contratadas/concertadas de SEPAP: 206	206
	Número de plazas contratadas/concertadas de vivienda tutelada: 62	64





	Número de plazas contratadas/concertadas de residencia: 551	591
Parámetro C (Calidad)	Número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 183	37

02-0-12-OOAA-A01-L02-OB05 – Atención a personas con discapacidad física en centros concertados

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen):
 - o Número de plazas contratadas/concertadas de centro de día: 99
 - o Número de plazas contratadas/concertadas de residencia: 77
- Parámetro C (calidad): número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 30

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de plazas contratadas/concertadas de centro de día: 99	99
	Número de plazas contratadas/concertadas de residencia: 77	77
Parámetro C (Calidad)	Número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 30	2

02-0-12-OOAA-A01-L02-OB06 – Financiación de prestaciones vinculadas a los servicios (PVS) para personas con discapacidad física e intelectual

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): número de PVS tramitadas: 30
- Parámetro C (calidad): número de reclamaciones de usuarios: 0





	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de PVS tramitadas: 30	23
Parámetro C (Calidad)	Número de reclamaciones de usuarios: 0	0

02-0-12-OOAA-A01-L02-OB07 – Financiación de programas y servicios de Atención Temprana

- 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 menores atendidos/as: 4.200
- Parámetro C (calidad): Tiempo de tramitación inferior a seis meses

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2019
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	11
	Número de menores atendidos/as: 4.200	2.175
Parámetro C (Calidad)	Tiempo de tramitación inferior a seis meses	11

02-0-12-OOAA-A01-L02-OB08 – Financiación de programas de actividades y servicios prestados por ONG'S de personas con discapacidad





- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen):
 - o Número de convenios para actividades y servicios tramitados: 4
 - o Número de personas con discapacidad atendidas: 8.300
- Parámetro C (calidad): Tiempo de tramitación inferior a seis meses

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de convenios para actividades y servicios tramitados: 4	4
	Número de personas con discapacidad atendidas: 8.300	4.200
Parámetro C (Calidad)	Tiempo de tramitación inferior a seis meses	4

**LÍNEA 3: 02-0-12-OOAA-A01-L03 - Programas de gestión de estancias en centros
vacacionales para personas con discapacidad y otros colectivos**

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): número de reclamaciones de usuarios: 0

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses





Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de estancias anuales 5.700	1.726
Parámetro C (Calidad)	Número de reclamaciones de usuarios: 0	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 en el primer semestre de referencia del presente informe, 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 la mayoría de acciones de seguimiento y de formación.

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

LÍNEA 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-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 12 personas:

- 1 Técnico Responsable (asimilado a Jefe de Servicio)
- 1 Jefa de Sección
- 1 Técnico de Gestión
- 2 Técnicos de Apoyo
- 1 Trabajadora Social
- 5 Auxiliares administrativos

En este primer semestre la unidad ha mejorado en cuanto a la variable de estabilidad del personal en la misma, si bien todavía hay tareas de gestión y seguimiento que no están ponderadas tanto sus cargas como los tiempos. Aún así, la profesionalidad y el nivel de compromiso de sus miembros permiten mantener un nivel de resolución de expedientes óptimo e iniciar las tareas de gestión y seguimiento tanto en teleasistencia como en el Servicio de Ayuda a Domicilio.

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

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 1.400	1.029
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	1





	Número de reuniones técnicas de seguimiento del contrato	3 (enero, marzo, mayo)
--	---	-------------------------------

En este primer semestre, el objetivo está en un 73,5% del cumplimiento de lo establecido. El total de personas con servicio de Teleasistencia reconocido al final de éste período semestral es de 6.512.

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 116 personas.
- Se han atendido 1194 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).
- Se ha recibido 1 queja formal por parte de los usuarios durante este período.(No arreglaron el terminal rápidamente)

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 llevaron a cabo nuevos convenios de colaboración con otros ayuntamientos. Se suscribieron convenios con los Ayuntamientos de Molina de Segura, Blanca, Lorquí, Aledo, Torre Pacheco, Ulea, Ricote, Villanueva del Río Segura y la Mancomunidad de Servicios Sociales de la Comarca Oriental.

El 30/06/2019 finaliza el Convenio con el Ayuntamiento de Mazarrón, no realizándose la prórroga ni suscripción nueva, por tanto se extinguen los servicios de 25 beneficiarios del municipio de Mazarrón y se resuelve prestación económica vinculada a SAD con fecha de efectos 01/07/2019.

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 A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses





Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 900	338
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	2 (Ayto. Murcia)

Este objetivo, durante este semestre tiene un cumplimiento del 37,55%.

Los usuarios con derecho en el servicio de Ayuda a Domicilio ascienden a 1.016 y en Prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio 968.

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

- Se ha atendido presencialmente a 116 personas.
- Se han atendido 1.194 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 del seguimiento del convenio y el apoyo técnico al Ayuntamiento de Murcia.

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-OOAA-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 A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 700	279
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio	4,7
	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	29 visitas y 2 reuniones

En enero de 2019, el IMAS disponía de 1.125 plazas para la prestación del servicio. A fecha de este informe, la disponibilidad de plazas es de 1.213 (un incremento en torno al 7%).





Este objetivo se está cumpliendo al 39,28%, 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 849 llamadas y se ha atendido a 73 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 4,7 (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





- 2 Trabajador Social
- 8 Auxiliares Administrativos.

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

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 1.400	720
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	11 (atención residencial) 47 (copago)
	Número de reuniones técnicas y/o visitas de seguimiento de contratos/convenios	0

Este objetivo se está cumpliendo al 51,43% a mitad de año porque se han resuelto las plazas de incremento de los conciertos en el mes de junio.

En enero de 2019, el IMAS disponía de 3.304 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 155 ampliaciones de plazas en el servicio.

Durante el período contemplado:

- Se ha atendido presencialmente a 278 personas.
- Se han atendido 864 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 47 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 11 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 A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 900	* 233 SAD * 381 Residencias * 36 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: 59.81% (se han tenido 637 solicitudes) * SCD: 32% (dado que hemos tenido 112 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-OOAA-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 A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 60	37
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	0





	gestión de la unidad o a la prestación efectiva del servicio.	
	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 61.66 % 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 A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 200	155
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,6

Este objetivo se encuentra cumplido al 77,5% a mitad del periodo.

De los 5.658 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 A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 180	78
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,6





Este objetivo se está cumpliendo en un 43.3% en el primer semestre del parámetro fijado para el ejercicio 2019.

De los 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 A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 175	81
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,6

Este objetivo se está cumpliendo en un 46.28%.

De los participantes, el 74% 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 A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 175	95
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,5





Este objetivo se está cumpliendo en un 54.2 %.

De los participantes, el 82% 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 A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 70	21
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,8

Este objetivo se está cumpliendo en un 30 %.

De los 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 A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 70	18
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,6





Este objetivo se está cumpliendo en un 25.71%.

De los participantes, el 70% 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 A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 80	25
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4.5

Este objetivo se está cumpliendo en un 31.25%.

De los participantes, el 53% 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-OOAA-A03-L01 - Calificación de discapacidad

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

En el ejercicio 2019 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 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	19.000 resoluciones, incluyendo la valoración inicial y las revisiones de discapacidad, y 1.500 reclamaciones	11.435 Val inic y rev 834 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.	81% de las demandas resueltas en este periodos son desestimadas
--------------------------	---	---

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 de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Revisión de las valoraciones por parte del órgano de Valoración.

Determinación del grado de Dependencia.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	10.000 resoluciones, incluyendo las de grado inicial y las revisiones de grado	5.754
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-OAAA-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:

Llamadas a usuarios para que nos enviaran y clarificaran documentación.

Funcionamiento del teléfono de información para atender directamente a trabajadores sociales de Centros de Salud, Hospitales, Colegios de Educación Especial, etc. 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 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Reconocer el derecho a la PECEF a 4.500 nuevos beneficiarios, incluyendo los reconocimientos iniciales y las revisiones de prestación.	2.118
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, IMSERSO 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 del año pasado contamos con el programa informático SUSI, que se ha ido desarrollando y adecuando a las necesidades tanto de los centros de servicios sociales como a las de la propia Dirección General, todo esto está permitiendo 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. No obstante, en el primer semestre de 2019 se ha dado una anormal situación de bajas en el personal que ocupa puestos de trabajo social, hasta el punto de que en el mes de mayo se computaron 7 bajas por enfermedad y otras situaciones de ausencia.

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 30/06/2019
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 15.377 pensiones ya concedidas.	Se han resuelto 1.078 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 15.364 beneficiarios actuales de PNC, siendo el total abonado hasta la fecha de 43.982.256,67 euros. b.-Se ha efectuado la comprobación de 13.900 Declaraciones Anuales iniciándose procedimiento de regularización sobre 356 expedientes. El total de Declaraciones Anuales enviadas fue de 15.225.





		-Se ha efectuado 832 procedimientos de revisión por otras causas. Fundamentalmente por variación de circunstancias personales y/o familiares (659) o por reconocimiento de pensión contributiva, generalmente de viudedad, o asignación económica por hijo a cargo (173).
--	--	---

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 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	5.000 solicitudes	2.348
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-OOAA-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; así como ayudas técnicas y adaptación de la vivienda para personas con discapacidad y mayores.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	3.000 solicitudes	2.431
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.	Se han valorado las 30 ayudas económicas para víctimas de violencia de género y las primeras 400 ayudas para discapacidad y mayores.

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 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 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Ayudas para la contratación de 39 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 del 90% de los programas concedidos en el ejercicio anterior, por medio de entrevistas de seguimiento y de los informes de seguimiento que emiten los SSAP y las IFL a las que se le haya atribuido el seguimiento de la contratación	Pendiente publicación de la convocatoria. Se han realizado 6 entrevistas de seguimiento. Las contrataciones del ejercicio 2018 no han finalizado por lo que no se han recibido informes de seguimiento.

Valoración de los resultados.

A fecha 30/06/2019 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 2018 se contrataron 39 personas, el cumplimiento del parámetro C se sitúa en un 15,38% de las entrevistas de seguimiento. Se prevé el cumplimiento del objetivo en el segundo semestre con la valoración del cumplimiento de objetivos de todos los programas, 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 2019, en tanto se prevé que en general se cumplirán las previsiones del contrato programa a lo largo del ejercicio.

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 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Apoyo económico a 11 programas desarrollados por Corporaciones Locales, y atención a 3.000 personas.	Pendiente Decreto de concesión directa





Parámetro C (Calidad)	Concesión del 90% de los programas previstos y atención del 80% de las personas previstas. Valoración del cumplimiento de los objetivos de los 10 programas concedidos el año anterior, mediante visitas in situ al 70% de los programas y verificaciones técnicas de la realización de la actividad y el cumplimiento de la finalidad en la totalidad de los programas	Pendiente Decreto de concesión directa . Se han realizado 8 visitas de seguimiento de los programas concedidos el año anterior. A 30/06/2019 todos los programas concedidos en 2018 se encuentran en plazo de justificación.
--------------------------	--	--

Valoración de los resultados.

A fecha 30/06/2019, 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.

En cuanto al cumplimiento del parámetro C, respecto a las visitas in situ de los programas concedidos en 2018, se ha cumplido el objetivo, situándose en un 80% frente al 70% previsto.

A 30/06/2019 todos los programas concedidos en 2018 se encuentran en plazo de justificación por lo que es inviable valorar todavía el cumplimiento de objetivos del programa.

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

En el segundo semestre se realizarán las verificaciones administrativas y técnicas de los programas concedidos en el ejercicio anterior y se tramitará el Decreto de concesión directa.

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 30/06/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	6 meses
Parámetro V (Volumen)	Apoyo económico y técnico a 43 programas de integración socio-laboral y mejora de la empleabilidad y desarrollo de itinerarios de inserción sociolaboral con 3.200 personas.	Pendiente de publicación de las convocatorias
Parámetro C (Calidad)	Concesión de subvenciones para el desarrollo del 90% 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 programas por medio de visitas “in situ” a 40 programas, de 20 comisiones de seguimiento y revisión técnica de la totalidad de memorias justificativas.	Pendiente la publicación de la convocatoria. Se han realizado 42 visitas in situ de programas concedidos en años anteriores y revisión técnica de 2 memorias justificativas.





Valoración de los resultados.

A fecha 30/06/2019 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 han continuado realizando las verificaciones del cumplimiento de objetivos de los programas concedidos en años anteriores, a través de 42 visitas in situ y verificación del cumplimiento de objetivos de 2 expedientes.

Se ha solicitado la subsanación de las memorias justificativas del 70% de los expedientes de la convocatoria 2017 que quedaban pendientes de verificar, lo que implica una primera revisión, estando pendiente su verificación para valorar el cumplimiento de objetivos. Existe previsión del cumplimiento del objetivo en el segundo semestre.

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.

Respecto al parámetro C, los resultados de ejecución hasta 30/06/2019 son satisfactorios, al haberse realizado las verificaciones técnicas "in situ" de la totalidad de los programas concedidos en el ejercicio anterior cuyo periodo de ejecución ha finalizado y de la mayoría de los programas que se están ejecutando. La valoración del cumplimiento de objetivos se prevé en el segundo semestre del año.

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.

Documento firmado electrónicamente al margen

LA DIRECTORA GERENTE DEL IMAS

Fdo.: Verónica López García

