



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 31 DE DICIEMBRE DE 2019





Región de Murcia
Consejería de Mujer, Igualdad,
LGTBI, Familias y Política Social

IMAS
Instituto Murciano
de Acción social

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

DETERMINACIÓN DE INDICADORES

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS

29/07/2020 11:19:17

CANCELA, FERNANDEZ, RAQUEL

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-a0b1416a-d17c73a9-0334-00555696280



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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses



Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de actividades ocupacionales:100	105
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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de obras de mejora equipamientos realizados: 4	6
Parámetro C (Calidad)	Número de juntas de gobierno: 2	2

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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de actividades de formación realizadas: 1	1
Parámetro C (Calidad)	Participantes en acciones formativas: 25% del personal	28%

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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de plazas contratadas de centro de día: 526	533
	Número de plazas contratadas de Residencia: 285	314
	Número de plazas contratadas de vivienda tutelada: 78	95



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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de PVS tramitadas: 12	29
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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de plazas financiadas para la atención a personas en riesgo de exclusión social: 35	35
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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de actuaciones de coordinación con otros sectores de la Administración regional: 20	20
	Número de actuaciones de coordinación con otras administraciones y entidades: 8	8



Parámetro C (Calidad)	Número de personas con trastorno mental crónico beneficiadas: 1.000	1.000
--------------------------	---	-------

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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de actividades ocupacionales: 500	510
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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de obras de mejora y equipamientos realizados: 12	19
Parámetro C (Calidad)	Número de juntas de gobierno: 12	12

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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de actividades de formación realizadas: 12	12
Parámetro C (Calidad)	Participantes en acciones formativas: 25% del personal	30%



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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 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	38

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

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



- Número de plazas contratadas/concertadas de centro de día: 99
- 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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de plazas contratadas/concertadas de centro de día: 99	113
	Número de plazas contratadas/concertadas de residencia: 77	87
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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de PVS tramitadas: 30	50





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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de convenios para mantenimiento de centros de desarrollo infantil y atención temprana tramitados: 26	26
	Número de menores atendidos/as: 4.200	4.447
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



- Número de personas con discapacidad atendidas: 8.300
- Parámetro C (calidad): Tiempo de tramitación inferior a seis meses

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de convenios para actividades y servicios tramitados: 4	4
	Número de personas con discapacidad atendidas: 8.300	8.194
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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de estancias anuales 5.700	5.910



Cuantitativo)		
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 se han cumplido los indicadores de parámetros de volumen previstos en el Contrato-Programa e incluso se han superado alguno de los previstos. 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:

CANCELA, FERNANDEZ, RAQUEL
 29/07/2020, 11:19:17
 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-a0b6f416a-d17c73a9-0334-00565696280



Corresponde a la Dirección General de Personas Mayores la dirección y coordinación de las competencias del IMAS en materia de gestión de servicios, centros, programas y planes para la atención de personas mayores, a tenor de lo establecido en la Ley 1/2006, de 10 de abril. En especial, determina que le corresponden, con respecto al colectivo de su competencia:

- ✓ La dirección y coordinación de las competencias del Instituto Murciano de Acción Social en materia de gestión de servicios, centros, programas y planes para la atención a personas mayores.
- ✓ La gestión de los centros sociales cuya titularidad corresponda a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia así como la, tramitación, control y asistencia técnica de la acción concertada para la reserva y ocupación de plazas mediante la celebración de convenios u otros instrumentos de cooperación.

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

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

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

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

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



OBJETIVOS DE LÍNEA 1:

Objetivo: 02-0-12-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 segundo 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. Se ha perdido un funcionario (Técnico de Gestión) que ha pasado a prestar sus servicios a la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social, puesto que se encuentra sin cubrir. Aun 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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 1.400	2.013
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	4 Septiembre, octubre, noviembre y diciembre

En este año, el objetivo está en un 143,78% del cumplimiento de lo establecido. El total de personas con servicio de Teleasistencia reconocido al final de éste período es de 6.657.

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 243 personas.
- Se han atendido 2.350 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).

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 Telesistencia, 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 2019 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.

El 31/12/2019 finaliza el Convenio con el Ayuntamiento de Yecla no realizándose la tramitación de uno nuevo dado que el Ayuntamiento manifiesta su voluntad de no formalizarlo hasta que el precio hora de ambas modalidades se ajuste al precio adecuado. Por tanto a los 73 beneficiarios en activo se les resolvió de oficio la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio con efectos 1/01/2020.

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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 900	536
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio	4,5
	Estadística de reclamaciones formales (escritas) de usuarios recibidas en la Unidad de Ayuda a Domicilio referidas a la gestión de la unidad o a la prestación efectiva del servicio	0
	Número de reuniones técnicas de seguimiento de los convenios	5 (Aytos. de Murcia,



		Lorca, Yecla Molina y Abarán)
--	--	--------------------------------------

Este objetivo, durante este año tiene un cumplimiento del 59,55%.

Los usuarios con derecho en el servicio de Ayuda a Domicilio ascienden a 976 y en Prestación Económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio 892 hay un descenso en el número de expedientes en relación al semestre por haber realizado las caducidades a aquellos expedientes que no estaban haciendo uso de su derecho, es decir llevaban más de un año sin presentar factura de haber realizado el gasto.

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

- Se ha atendido presencialmente a 243 personas.
- Se han atendido 2.350 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 a los Ayuntamientos de Murcia, Lorca , Yecla, Molina de Segura y Abarán

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 A 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 700	514
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	3
	Número de reuniones técnicas y/o visitas de seguimiento de contratos/convenios	32 visitas y 4 reuniones



En el ejercicio 2019 se han incrementado en 88 las plazas de centro de día, alcanzando, a fecha 31 de diciembre, un total de 1.213 plazas públicas con lo que la disponibilidad de plazas ha tenido un incremento del 7,82% en este año.

Con efectos 1 de junio se puso en marcha el concierto social para plazas de centro de día de personas mayores.

Este objetivo se está cumpliendo al 73,42%, por debajo de lo esperable, incluso con el incremento de plazas que se ha producido. La disponibilidad de plazas vacantes no ha posibilitado cumplir el objetivo fijado para el ejercicio 2019, que ha sido menor a la esperada durante todo el ejercicio.

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

- Se han registrado 1.567 llamadas y se ha atendido a 119 ciudadanos que se han personado a preguntar sobre el estado de su expediente.
- Se han recibido 3 quejas/reclamaciones formales con relación a la asignación del servicio.
- La valoración media de la atención (telefónica y/o presencia) ha sido de 4,8 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo).

Objetivo: 02-0-12-OOAA-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 Jefe de Sección
- 1 Técnico de Gestión
- 2 Trabajadores Sociales
- 8 Auxiliares Administrativos.

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

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 1.400	1.341
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	17 (atención residencial) 106 (copago)
	Número de reuniones técnicas y/o visitas de seguimiento de contratos/convenios	3

Este objetivo se ha cumplido al 95,78% tras gestionar las plazas incrementadas durante este año.



En enero de 2019, el IMAS disponía de 3.304 plazas para la prestación del servicio de Residencia repartidas por toda la geografía regional, actualmente cuenta con 3.449 plazas, incrementándose en 155 plazas residenciales a partir del mes de Junio.

Durante el período contemplado:

- Se ha atendido presencialmente a 541 personas.
- Se han atendido 1.616 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 106 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 17 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-OOAA-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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 900	* 536 SAD * 648 Residencias * 105 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: 53,33 % (se han tenido 1.215 solicitudes) * SCD: 40% (dado que hemos tenido 263 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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 60	75
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 100 % porque 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 A 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 200	329
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,7

Este objetivo se encuentra cumplido al 166,14% en el ejercicio 2019.

De los 9.373 participantes, el 75% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción, manifestando una valoración alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, planificación de la actividad y profesorado. El 100% recomendaría a otras personas este tipo de actividades.

02-0-12-OAAA-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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 180	155
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,6



Este objetivo se ha cumplido en un 87% en el parámetro fijado para el ejercicio 2019.

De los 4.120 participantes, el 90% 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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 175	201
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,6

Este objetivo se ha cumplido en un 114,85% en el ejercicio 2019.

De los 6.059 participantes, el 75% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción, manifestando una valoración alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, planificación de la actividad y profesorado. Todos recomendarían a otras personas que realizara este tipo de actividades.

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

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

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses



Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 175	190
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,7

Este objetivo se ha cumplido en un 108,57% en el ejercicio 2019.

De los 2.530 participantes, el 80% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción, manifestando una valoración alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, planificación de la actividad y profesorado. Todos recomendarían a otras personas que realizara este tipo de actividades.

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

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

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 70	58
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4

Este objetivo se ha cumplido en un 82,85% en el ejercicio 2019.

De los participantes, el 65% 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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 70	59
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,4

Este objetivo se ha cumplido en un 84,28% en el ejercicio 2019.

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-OAAA-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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 80	60
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4.6

Este objetivo se ha cumplido en un 75% en el ejercicio 2019.

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-OAAA-A03: PENSIONES, VALORACIÓN Y PROGRAMAS DE INCLUSIÓN

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

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

02-0-12-OAAA-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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	19.000 resoluciones, incluyendo la valoración inicial y las revisiones de discapacidad, y 1.500 reclamaciones	21.568 Val inic y rev 1.605 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.	78% 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 conseguido resultados muy próximos a los objetivos fijados para el año 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 aumentar los equipos multidisciplinares (EVO) para que se pudieran cumplir ampliamente los objetivos ya que se observa una tendencia al crecimiento en el número de solicitudes

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.

CANCELA FERNANDEZ, RAQUEL
 29/07/2020 11:19:17
 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-a0b1416a-d17c73a9-0334-005565696280



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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	10.000 resoluciones, incluyendo las de grado inicial y las revisiones de grado	11.605



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:

Llamadas a usuarios para que nos enviaran y clarificaran documentación.

Funcionamiento del teléfono de información exclusivo para atender directamente a trabajadores sociales de Centros de Servicios Sociales, Centros de Salud, Hospitales, Colegios de Educación Especial, etc. sobre gestión de expedientes.

Reuniones de coordinación con los centros de servicios sociales municipales, a las que también se han sumado profesionales de Salud Mental, trabajadoras sociales de colegios de educación especial, tanto ordinarias como de carácter extraordinario, correspondientes al segundo 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 segundo semestre. Concretamente, en este segundo semestre, se inician contactos para análisis y posible modificación del modelo de Salud Mental establecido, con la Dirección General de Discapacidad y Salud Mental.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Reconocer el derecho a la PECEF a 4.500 nuevos beneficiarios, incluyendo los reconocimientos iniciales y las revisiones de prestación.	2.465
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, Colegios de educación especial, el propio IMAS desde la unidad tramitadora del Servicio de Teleasistencia 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. Añadir, además, que se está incluyendo en la red de trabajo de VISI/SUSI a profesionales de Centros de Salud, Salud Mental y Colegios de Educación Especial, lo que facilita tanto la coordinación como la tramitación de expedientes por disponer de una información más inmediata y completa.

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, tanto en el primer semestre de 2019 como en el segundo, se ha dado una anormal situación de bajas en el personal que ocupa puestos de trabajo social.

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

OBJETIVOS DE LÍNEA 3:

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

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

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

Inclusión del nuevo importe en la nómina correspondiente.

Actualización de entidades y datos bancarios de los interesados.





	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 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 2.101 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

29/07/2020 11:19:17

CANCELA, FERNANDEZ, RAQUEL

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-a0b1416a-d17c73a9-0334-00505696280



		<p>Anuales enviadas fue de 15.225.</p> <p>-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).</p>
--	--	---

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

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

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

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



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

02-0-12-OAAA-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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	5.000 solicitudes	4.452
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.

29/07/2020 11:19:17
 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-a0b1416a-d17c73a9-0334-00505696280



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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	3.000 solicitudes	4.452
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 todas las ayudas solicitadas.

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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Ayudas para la contratación de 39 personas en situación o riesgo de exclusión	Se han contratado 42 personas
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	Contratación del 107,69% de las personas previstas. Se ha efectuado el seguimiento del 100% de los programas concedidos el ejercicio anterior.

Valoración de los resultados.

A fecha 31/12/2019 se ha cumplido el 107,69% del objetivo respecto al número de personas en situación o riesgo de exclusión a contratar, situándose en



42 personas. Para ello, se ha concedido una ayuda a 28 entidades sin ánimo de lucro.

Respecto al seguimiento de los 25 programas concedidos en 2018, se han realizado visitas "in situ" al 28,57% de los programas y 15 entrevistas de seguimiento (con responsables de las entidades contratantes, responsables del seguimiento de los Centros de Servicios Sociales y con las personas contratadas), lo que supone un 30% de las previstas. No obstante se han realizado verificaciones técnicas de la realización de la actividad y el cumplimiento de la finalidad en la totalidad de los programas concedidos, por lo que se entiende cumplido el objetivo.

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

El cumplimiento del parámetro C se sitúa en un 107,69% en cuanto a personas contratadas se refiere. Se ha superado el objetivo al incrementarse el nº de renovaciones de personas contratadas el ejercicio anterior, lo que lleva aparejado una reducción del importe de la subvención.

Teniendo en cuenta que en 2018 se concedieron 25 programas y se contrataron 39 personas, el cumplimiento del parámetro C se entiende cumplido al 100%, en tanto se ha verificado el cumplimiento de objetivos de todos los programas concedidos en el ejercicio anterior, por medio de los informes de seguimiento que emiten los SSAP y las IFL a las que se le haya atribuido el seguimiento de la contratación, además de haber realizado visitas de seguimiento y/o entrevistas de seguimiento al 44% de los programas.

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.

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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Apoyo económico a 11 programas desarrollados por Corporaciones Locales, y atención a 3.000 personas.	Concesión a 10 Corporaciones Locales y atención a 2.919 personas
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	Concesión del 90,91% de los programas previstos y atención del 97,3% de las personas previstas. Valoración del cumplimiento de los objetivos del 100% de los programas concedidos el año anterior, mediante visitas de seguimiento al 80% de los programas y verificaciones técnicas del 100% de los programas.

Valoración de los resultados.

A fecha 31/12/2019, se ha concedido la subvención a 10 Corporaciones Locales, frente a los 11 inicialmente previstos. Se trata de una subvención cofinanciada por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. Ello supone que se han concedido el 90,91% de los programas previstos y se han atendido el 97,3% de las personas previstas, por lo que el objetivo se ha cumplido.



La desviación del cumplimiento del parámetro C, respecto al seguimiento de los programas concedidos en 2018 mediante visitas in situ, ha sido del 12,5%, dado que frente a siete visitas de seguimiento previstas, se han realizado ocho. Así mismo, se han realizado verificaciones técnicas de la realización de la actividad y el cumplimiento de la finalidad en la totalidad de los programas concedidos, por lo que se entiende cumplido el objetivo.

Respecto a los programas concedidos se cumple el objetivo, situándose en un 90,91% de los programas previstos. Al igual que en cuanto a la atención de personas atendidas, cuyo cumplimiento se sitúa en un 97,3%, muy por encima del 80% previsto.

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

El número de programas concedidos es superior al previsto en el contrato programa. Ello se debe a la necesidad de intensificar las actuaciones de los programas e incrementar el nº de meses de ejecución para conseguir los objetivos.

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 31/12/2019 se consideran satisfactorios a juicio de esta unidad.

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

No procede.

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 31/12/2019
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 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.	Concedidos 44 programas e itinerarios de inserción sociolaboral atención a 3.466 personas.
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.	Concesión para el desarrollo del 102,33% de los programas previstos, atención del 108,31% de las personas previstas y se ha valorado el cumplimiento de los objetivos mediante 44 visitas in situ de programas concedidos en años anteriores y revisión técnica de 37 memorias justificativas de los programas concedidos en años anteriores.

Valoración de los resultados.



Se ha cumplido el 102,33% del objetivo respecto al número de programas concedidos y el 108,31% respecto a las personas atendidas.

Respecto a las verificaciones del cumplimiento de objetivos de los programas concedidos en ejercicios anteriores, se han realizado 44 visitas “in situ”, superando las previsiones y se han revisado el 88,09% de las memorias justificativas de los programas. Se entiende cumplido el objetivo.

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

Los resultados de ejecución hasta 31/12/2019 son satisfactorios, al haberse cumplido la totalidad de objetivos.

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.: María Raquel Cancela Fernández

29/07/2020 11:19:17

CANCELA, FERNANDEZ, RAQUEL

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-0bbf416a-d17c73a9-0334-00505696280

