



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

IMAS
Instituto Murciano
de Acción social

CONTRATO PROGRAMA 2020 ENTRE LA CONSEJERÍA DE MUJER, IGUALDAD, LGTBI, FAMILIAS Y POLÍTICA SOCIAL Y EL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL

INFORME DE EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

26/05/2021 15:40:47

MORTES, ORTIN, RAUL

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-9416235f-ba28-621c294a-0050569b6280





Región de Murcia
Vicepresidencia y 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

26/05/2021 15:48:47

MORTES, ORTIN, RAUL

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-9416235f-be28-621c294a-0050569b6280





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 personas con discapacidad y otros colectivos

OBJETIVOS DE LÍNEA 1

02-0-12-OOAA-A01-L01-OB01 – Gestión de centros de atención a personas con discapacidad de titularidad de la CARM.

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): número de obras de mejora y equipamientos realizados: 4
- Parámetro C (calidad): número de actividades de órganos de participación: 7

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses





Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de obras de mejora y equipamientos realizados: 4	42
Parámetro C (Calidad)	Número de actividades de órganos de participación:7	0

El grado de ejecución del parámetro V es muy superior a la cifra prevista inicialmente debido a los equipamientos adicionales que ha sido necesario adquirir para afrontar las necesidades de protección de residentes y trabajadores frente a la COVID-19.

La situación provocada por la pandemia ha impedido llevar a cabo las actividades propias de los órganos de participación.

02-0-12-OOAA-A01-L01-OB02 – Atención a personas con discapacidad en centros propios

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): porcentaje de participantes en actividades ocupacionales: 100%
- Parámetro C (calidad): número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 140

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Porcentaje de participantes en actividades ocupacionales: 100%	100%
Parámetro C (Calidad)	Número de acciones de seguimiento de calidad de los servicios: 140	238





En lo que se refiere al parámetro C se ha realizado una estimación muy conservadora del número de acciones de seguimiento con los centros, ya que la situación generada por la COVID-19 ha implicado como mínimo dos contactos al día (incluidos fines de semana y festivos) con los 6 centros residenciales desde el 15 de marzo hasta el 30 de junio, y de 5 días a la semana a partir del 1 de julio (a menos que en el centro hubiese infecciones activas, en cuyo caso el seguimiento se ha realizado también en fines de semana y festivos).

02-0-12-OOAA-A01-L01-OB03 – Atención a personas con discapacidad intelectual en centros concertados

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): número total de plazas concertadas: 2.763
- Parámetro C (calidad): número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 1.020.

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número total de plazas concertadas: 2.763	2.738
Parámetro C (Calidad)	Número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 1.020	8.811

La desviación por descenso en el Parámetro V se debe a los siguientes motivos:

- Extinción del concierto social con la residencia AFAPADE el 27 de octubre de 2020 a solicitud de la entidad, por cierre patronal.
- Reducción de 4 plazas en el Centro de Día APANDIS al llevar más de 6 meses sin uso.





- Ampliación de 3 plazas en el Centro de Día de Puerto Lumbreras con fecha 1 de junio de 2020.

En lo que se refiere al parámetro C se ha realizado una estimación muy conservadora del número de acciones de seguimiento con los centros, ya que la situación generada por la COVID-19 ha implicado como mínimo dos contactos al día (incluidos fines de semana y festivos) con los 20 centros residenciales (16 residencias y 4 viviendas tuteladas) desde el 15 de marzo hasta el 30 de junio, y de 5 días a la semana a partir del 1 de julio (a menos que en el centro hubiese infecciones activas, en cuyo caso el seguimiento se ha realizado también en fines de semana y festivos). Del mismo modo, ha habido una media de doce contactos diarios en los días laborables con los centros de atención diurna (28 centros de día y 4 SEPAP/CEPAP).

02-0-12-OOAA-A01-L01-OB04 - Atención a personas con discapacidad física en centros concertados

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): número total de plazas concertadas: 200
- Parámetro C (calidad): número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 220

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número total de plazas concertadas: 200	200
Parámetro C (Calidad)	Número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 220	1.806





En lo que se refiere al parámetro C se ha realizado una estimación muy conservadora del número de acciones de seguimiento con los centros, ya que la situación generada por la COVID-19 ha implicado como mínimo dos contactos al día (incluidos fines de semana y festivos) con los 4 los centros residenciales concertados para personas con discapacidad física desde el 15 de marzo hasta el 30 de junio, y de 5 días a la semana a partir del 1 de julio (a menos que en el centro hubiese casos activos, en cuyo caso el seguimiento se ha realizado también en fines de semana y festivos). Del mismo modo, ha habido una media de doce contactos diarios en los días laborables con los 7 centros de atención diurna (centros de día).

02-0-12-OAAA-A01-L01-OB05 – Atención a personas con discapacidad derivada de problemas de salud mental en centros concertados

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): número total de plazas concertadas: 977
- Parámetro C (calidad): número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 480

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número total de plazas concertadas: 977	974
Parámetro C (Calidad)	Número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 480	4.935

En lo que se refiere al parámetro C se ha realizado una estimación muy conservadora del número de acciones de seguimiento con los centros, ya que la situación generada por la COVID-19 ha implicado como mínimo dos contactos al día (incluidos fines de semana y festivos) con los 12 centros residenciales (7 residencias y 5 viviendas tuteladas) desde el 15





de marzo hasta el 30 de junio, y de 5 días a la semana a partir del 1 de julio (a menos que en el centro hubiese infecciones activas, en cuyo caso el seguimiento se ha realizado también en fines de semana y festivos). Del mismo modo, ha habido una media de doce contactos diarios en los días laborables con los centros de atención diurna (12 centros de día).

02-0-12-OOAA-A01-L01-OB06 – Financiación de prestaciones vinculadas a los servicios (PVS) para personas con discapacidad

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): número de PVS reconocidas: 50
- Parámetro C (calidad): número de reclamaciones de usuarios: 0

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de PVS reconocidas: 50	45
Parámetro C (Calidad)	Número de reclamaciones de usuarios: 0	0

El grado de ejecución del parámetro V ha sido inferior a lo esperado ya que el cierre de los centros de atención diurna a lo largo de varios periodos durante el ejercicio, debido a la COVID-19, ha retraído la demanda de PVS.

02-0-12-OOAA-A01-L01-OB07 – Financiación de servicios de atención temprana

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): número de menores atendidos: 4.000





- Parámetro C (calidad): número de acciones de seguimiento de la calidad del servicio: 33

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de menores atendidos: 4.000	4.462
Parámetro C (Calidad)	Número de acciones de seguimiento de calidad del servicio: 33	3.663

El dato de ejecución del Parámetro V sobre número de menores atendidos corresponde a lo recogido en los proyectos iniciales 2020, ya que las entidades aún no han remitido las memorias de evaluación del ejercicio 2020.

En lo que se refiere al parámetro C, se ha realizado una estimación muy conservadora del número de acciones de seguimiento con los centros, ya que la situación generada por la COVID-19 ha implicado al menos tres contactos semanales de seguimiento desde el inicio de la pandemia hasta el fin del ejercicio (exceptuando el mes de agosto).

02-0-12-OOAA-A01-L01-OB08 – Financiación de programas y servicios prestados por ONG´S a personas con discapacidad que cubran demanda no cubierta por la oferta pública

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): número de ONG´s participantes: 23
- Parámetro C (calidad): número de personas con discapacidad atendidas: 8.000





	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de ONG´s participantes: 23	23
Parámetro C (Calidad)	Número de personas con discapacidad atendidas: 8.000	8.000

El dato de ejecución del Parámetro C sobre número de personas con discapacidad atendidas corresponde a lo recogido en los proyectos iniciales 2020, ya que las entidades aún no han remitido las memorias de evaluación del ejercicio 2020, por lo que no se puede valorar el impacto de la COVID-19 sobre la atención a personas con discapacidad por parte de las entidades perceptoras de financiación.

02-0-12-OOAA-A01-L01-OB09 – Promoción de la integración social de personas en situación de riesgo o exclusión social

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): número de convenios suscritos: 3
- Parámetro C (calidad): número de personas atendidas: 125

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de convenios suscritos: 3	3





Parámetro C (Calidad)	Número de personas atendidas: 125	125
--------------------------	-----------------------------------	-----

El dato de ejecución del Parámetro C sobre número de personas con discapacidad atendidas corresponde a lo recogido en los proyectos iniciales 2020, ya que las entidades aún no han remitido las memorias de evaluación del ejercicio 2020, por lo que no se puede valorar el impacto de la COVID-19 sobre la atención a personas con discapacidad por parte de las entidades receptoras de financiación.

LÍNEA 2: 02-0-12-OOAA-A01-L02 - Programa de turismo social

OBJETIVOS DE LÍNEA 2:

02-0-12-OOAA-A01-L02-OB01 – Gestión de centros y servicios destinados al tiempo libre

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): número de estancias en centros vacacionales: 0
- Parámetro C (calidad): número de reclamaciones de usuarios: 0

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de estancias en centros vacacionales: 0	0
Parámetro C (Calidad)	Número de reclamaciones de usuarios: 0	0





VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS

Desviación por descenso en el Parámetro V del Objetivo **02-0-12-OAAA-A01-L01-OB03** por los siguientes motivos:

- Extinción del concierto social con la residencia AFAPADE el 27 de octubre de 2020 a solicitud de la entidad, por cierre patronal.
- Reducción de 4 plazas en el Centro de Día APANDIS al llevar más de 6 meses sin uso.
- Ampliación de 3 plazas en el Centro de Día de Puerto Lumbreras con fecha 1 de junio de 2020.

Desviación por error en la fijación del Parámetro V del Objetivo **02-0-12-OAAA-A01-L01-OB05**, ya que el número de plazas previsto tendría que haber sido de 974 y no de 977.

Las desviaciones al alza en los parámetros de calidad se deben al intensísimo trabajo de seguimiento de la situación en los centros a causa de la COVID-19.

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

Dado que las desviaciones ocurridas tienen su causa en la situación extraordinaria de pandemia originada por la COVID-19, no se contempla la necesidad de adoptar medidas para corregir las desviaciones, ya que se espera la vuelta a la normalidad una vez superada la situación sanitaria actual.

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

En función de la evolución de la situación sociosanitaria alterada por la pandemia, se podrá barajar la necesidad de modificar las previsiones del contrato programa para 2021.





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

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

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

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

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

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





LÍNEAS DE ACTUACIÓN

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

OBJETIVOS DE LÍNEA 1:

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

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

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

TIPOS:

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





que éste proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención.

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

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

Desde el IMAS, la gestión del servicio de Teleasistencia (tanto para personas con discapacidad como para personas mayores) se realiza por un equipo profesional, que también gestiona el Servicio de Ayuda a Domicilio, formado por 12 personas:

- 1 Técnico Responsable (asimilado a Jefe de Servicio).
- 1 Jefa de Sección.
- 3 Técnicos de Apoyo.
- 1 Trabajadora Social.
- 1 Trabajadora Social con encargo de funciones desde 01/07/2020 (trabajadora de Centro Social de Cieza).
- 4 Auxiliares administrativos.
- 1 educadora grupo C1 con tareas administrativas.

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 incorporado una trabajadora social del Centro Social de Cieza al estar estos cerrados por el Estado de





Alarma; sus tareas van orientadas al apoyo en el estudio de expedientes de la unidad. 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.

Ha sido un año muy convulso en la gestión y atención a las personas beneficiarias del servicio dada la situación de crisis sanitaria y el Estado de Alarma. Todo ello ha afectado a la resolución de expedientes (demora en cumplimentación de los mismos, suspensión de plazos administrativos... y finalización de la vigencia del contrato de teleasistencia el 31/10/2020).

No obstante, el servicio no ha dejado de prestarse a los beneficiarios, cumpliendo con todas las medidas de prevención establecidas por las autoridades sanitarias.

Igualmente, y derivado del Estado de Alarma en marzo de 2020, desde el IMAS se puso en marcha la LINEA GRATUITA 900 de TELEASISTENCIA, cuyo objetivo fue incrementar la seguridad y tranquilidad de las personas en situación de riesgo y para colectivos más vulnerables que no disponen del servicio de Teleasistencia del Sistema de la Dependencia o de los Servicios Sociales de Atención Primaria (SSAP).

Sus **destinatarios** fueron personas mayores dependientes que disponían de la solicitud de este servicio, encontrándose en fase de resolución del mismo no disponiendo de él a la fecha del Estado de alarma; personas que desde los Servicios Sociales de Atención Primaria se detectaron como usuarios susceptibles de disponer del Servicio. Estos usuarios eran derivados, diariamente, al IMAS para que se procediera a la tramitación con la empresa de su alta en el servicio.

Este servicio comenzó el 30 de marzo de 2020 y se mantuvo hasta el 23 de junio, atendiendo a 640 personas.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 1.000	1.065





Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio	4,5
	Estadística de reclamaciones formales (escritas) de usuarios recibidas en la Unidad de Teleasistencia referidas a la gestión de la unidad o a la prestación efectiva del servicio	0
	Número de reuniones técnicas de seguimiento del contrato	3 Febrero septiembre, y noviembre

En este año, el objetivo está en un 106.50% del cumplimiento de lo establecido. El total de personas con servicio de Teleasistencia reconocido al final de éste período es de 7.400.

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 19 personas.
- Se han atendido 3.740 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 Teleasistencia, pero estos datos no estarán disponibles hasta el informe anual.





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

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

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

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

- Servicios relacionados con la atención personal dirigidos a promover y mantener autonomía personal del beneficiario, a fomentar hábitos adecuados y a adquirir habilidades básicas en la realización de las actividades de la vida diaria.
- Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar: limpieza, lavado, cocina u otros. Estos servicios sólo podrán prestarse conjuntamente con los señalados en el apartado anterior.

En la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el Servicio de Ayuda a Domicilio del SAAD no se ha implementado en su totalidad. Los Ayuntamientos que disponen de servicio en sus municipios son: Puerto Lumbreras, Abarán, Alcantarilla, Totana, Alhama de Murcia, Aguilas, San Pedro del Pinatar, Murcia, Lorca, Archena, Molina de Segura, Blanca, Lorquí, Aledo, Torre Pacheco, Ulea, Ricote, Villanueva del Río Segura y la Mancomunidad de Servicios Sociales de la Comarca Oriental.

Durante el año 2020 se formalizó un nuevo convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Cartagena.

Este año y derivado de la situación de crisis sanitaria y estado de alarma, se ha ralentizado la resolución de expedientes de servicio de Ayuda a Domicilio, si bien, este ha sido un servicio esencial que en ningún momento ha dejado de prestarse a los usuarios.





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 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 650	399
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 Molina

Este objetivo, durante este año tiene un cumplimiento del 61.38%.

Los usuarios con derecho en el servicio de Ayuda a Domicilio ascienden a 1.037 y en Prestación Económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio 1.038

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

- Se ha atendido presencialmente a 19 personas.
- Se han atendido 3.740 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 Molina de Segura.

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 Técnica Consultora (asimilado a Jefe de Servicio).
- 1 Jefe de Sección.
- 2 Técnicos de Gestión.
- 1 Técnico de Apoyo.
- 2 Auxiliares administrativas.





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

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 700	370
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	4
	Número de reuniones técnicas y/o visitas de seguimiento de contratos/convenios	0

En el ejercicio 2020 se ha mantenido el número de plazas de centro de día en 1.213 plazas públicas. Desde 5/11/2020 la disponibilidad de plazas pasa a ser de 1.184, con lo que ha tenido un decremento del 2,40% al final de este año.

El cumplimiento de este objetivo se ha visto condicionado por la pandemia a causa del Covid-19. Así, siguiendo las recomendaciones del Servicio Murciano de Salud, con fecha 12 de marzo de 2020, y a fin de reducir el impacto del coronavirus en el segmento de población más frágil y vulnerable, se procede al cierre de todos los centros de día de mayores, propios y concertados, de la Región de Murcia. El cierre se hizo efectivo a partir del lunes día 16 de marzo de 2020, a fin de que las familias pudieran organizarse, y con fecha 25 de marzo fue prorrogado hasta la finalización del estado de alarma y sus posibles prórrogas.

Se procede a la suspensión del desarrollo de actividades presenciales en estos centros dado el alto riesgo de contagio por la especial vulnerabilidad de las personas usuarias de estos servicios. No obstante, los centros adoptan las medidas necesarias para





garantizar la continuidad de la atención a las personas usuarias y sus familias, realizando un seguimiento continuado que permite conocer las condiciones en que se encuentran y las posibles necesidades no cubiertas, activando en ese caso los recursos necesarios para dar una respuesta adecuada.

El seguimiento se realiza preferentemente de forma telemática y/o telefónica, pudiendo realizarse en los casos de mayor vulnerabilidad actividades de apoyo en el domicilio o entorno de la persona usuaria, adoptándose las medidas de protección frente al coronavirus establecidas por las autoridades sanitarias.

En cuanto a la atención al ciudadano, tanto telefónica como presencial, es una constante en la resolución de expedientes y durante el periodo que los centros han permanecido con la atención presencial suspendida, la atención telefónica se ha convertido en un importante soporte tanto para los ciudadanos, los usuarios y los profesionales de los centros. Durante el período contemplado:

- Se han registrado 3.474 llamadas y se ha atendido a 45 ciudadanos que se han personado a preguntar sobre el estado de su expediente.
- Se han recibido 4 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).

El aumento en el registro de llamadas y la disminución de la atención presencial está motivada por la situación de teletrabajo del personal asignado a la unidad y por la continua demanda de información por parte de ciudadanos y profesional por ser éste el único mecanismo de acceso hasta la administración regional.

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 Jefe de Sección.
- 1 Técnico de Gestión.
- 2 Trabajadores Sociales.
- 7 Auxiliares Administrativos.
- 1 educadora grupo C1 con tareas administrativas.

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

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 1.100	1.039
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	24 (atención residencial) 46 (copago)
	Número de reuniones técnicas y/o visitas de seguimiento de contratos/convenios	0

Este objetivo se ha cumplido al 94,45% tras gestionar las plazas durante este año. La situación de la pandemia ha evitado el cumplimiento al 100% de este parámetro.

Durante el período contemplado:

- Se ha atendido presencialmente a 91 personas. La información presencial durante los meses de confinamiento no se realizó y por ello este año es muy inferior al 2019.
- Se han atendido 2.556 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 ante la alta demanda por la situación provocada por el cierre de las residencias y el confinamiento de los familiares.
- Se han recibido 46 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 24 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. La mayoría de las quejas estaban relacionadas con la restricción de las visitas de familiares a las residencias, 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 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 900	* 536 SAD * 329 Residencias * 64 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: 59,39 % (se han tenido 883 solicitudes) * SCD: 43,53% (dado que hemos tenido 147 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. Además, el cese de la atención presencial en los centros de día y las dificultades para el





acceso al servicio de atención residencial, ha llevado a la imposibilidad del cumplimiento del objetivo establecido para este parámetro.

En el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio, no se aportan datos ya que la no existencia de convenio en varios municipios, implica el uso de la prestación vinculada en los otros, por lo tanto, el número de peticiones de servicio se convierte automáticamente en “petición de vinculada”.

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

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

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

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

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

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

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





	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 60	69
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 30 días

El cumplimiento de este objetivo es superior al 100% 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 30 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.

El día 12 de marzo de 2020, el Ejecutivo Regional, a fin de proteger a la población más vulnerable, los mayores, frente a la pandemia del coronavirus, decide poner en marcha medidas con las que evitar aglomeraciones y que pasan por cerrar todos los centros sociales de mayores de la Región de Murcia. En total en las instalaciones de los 17 centros sociales de personas mayores afectados por el cierre, se da servicio a unos 100.000 usuarios, de los que 50.000 son usuarios activos. En ese momento y con motivo del cierre de los CSPM se pone en marcha un programa de seguimiento y atención a





personas usuarias en situación de vulnerabilidad en los centros, destinado sobre todo a personas que viven solas, que no cuentan con apoyo familiar ni de otro tipo.

Se constata por parte de los técnicos que llevan a cabo este programa de seguimiento que, los usuarios de estos centros, al dejar de realizar sus rutinas diarias de estimulación cognitiva, actividad física, actividades de ocio, sus relaciones sociales, y al tiempo que han de permanecer aislados en sus domicilios y que en muchos casos se enfrentan a una soledad absoluta, está conllevando un deterioro de su autonomía y en una merma de sus capacidades cognitivas y físicas, así como la aparición de posibles estados ansioso-depresivos.

Se plantea la necesidad de iniciar otro tipo de actividades, a fin de intentar paliar en lo posible el aislamiento al que se han visto avocados los usuarios en general, y en particular los usuarios de los talleres, tratando de hacer ese espacio lo más interactivo posible. Para ello se pone en marcha un programa con motivo del Covid 19 en los centros sociales de personas mayores del IMAS con los objetivos siguientes:

- √ Ofrecer información y asesoramiento a los usuarios de los centros.
- √ Colaborar activamente en la difusión de informaciones que faciliten la situación de aislamiento.
- √ Garantizar vías de contacto telemático (telefónico, e-mail...) entre los usuarios de nuestro centro y el equipo técnico del mismo.
- √ Promover la recuperación de rutinas diarias en los usuarios de los centros sociales.
- √ Recuperar la realización de actividades y talleres por parte de los usuarios del centro con medios telemáticos.
- √ Evitar la situación de aislamiento emocional y soledad.
- √ Prevenir la dependencia y promocionar actividades que estimulen y proporcionen bienestar a los usuarios del centro en esta situación de aislamiento social a causa de la pandemia.

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 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 200	197 Presencial 106 Online
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,8 Presencial 4,3 Online

Este objetivo se encuentra cumplido al 151,50% en el ejercicio 2020.

De los 6.784 participantes de manera presencial, el 65% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción, manifestando una valoración alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, planificación de la actividad y profesorado. En cuanto a los 3.999 participantes online, el 78% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción. En este caso, la valoración manifestada es también alta y positiva. 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 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 150	65 Presencial 16 Online
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,7 Presencial 4,4 Online

Este objetivo se ha cumplido en un 54% en el parámetro fijado para el ejercicio 2020.

De los 873 participantes de manera presencial, el 63% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción, manifestando una valoración alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, planificación de la actividad y profesorado. En cuanto a los





195 participantes online, el 44% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción. En este caso, la valoración manifestada es también alta y positiva. 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 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 150	139 Presencial 33 Online
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,4 Presencial 3,95 Online

Este objetivo se ha cumplido en un 114,66% en el ejercicio 2020.

De los 3.626 participantes de manera presencial, el 64% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción, manifestando una valoración alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, planificación de la actividad y profesorado. En cuanto a los 698 participantes online, el 58% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción. En este caso, la valoración manifestada es también alta y positiva. 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 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 150	120 Presencial 25 Online
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	3,9 Presencial 4,15 Online

Este objetivo se ha cumplido en un 96,66% en el ejercicio 2020.

De los 1.989 participantes de manera presencial, el 64% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción, manifestando una valoración alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, planificación de la actividad y profesorado. En cuanto a los 370 participantes online, el 76% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción. En este caso, la valoración manifestada es también alta y positiva. 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 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 90	141 Presencial 6 Online
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,46 Presencial

Este objetivo se ha cumplido en un 163,33% en el ejercicio 2020.

De los 2.366 participantes de manera presencial, el 36% 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. En cuanto a los 92 participantes online, no han cumplimentado la encuesta de satisfacción.

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 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 70	316
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,94

Este objetivo se ha cumplido en un 451,42% en el ejercicio 2020.

De los 1.130 participantes, el 48% 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 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 80	27





Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	5
--------------------------	--------------------------------------	---

Este objetivo se ha cumplido en un 33,75% en el ejercicio 2020.

De los participantes, el 18,50% 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

Este año la valoración de los datos se ve afectada por los condicionantes derivados de la pandemia por Covid-19. Así, podemos decir que las desviaciones producidas en los indicadores están siendo positivas, en ocasiones cuantitativamente y sobre todo, en la cobertura dada a los usuarios de los centros sociales, aún cuando los centros han permanecido cerrados, a través de medios telemáticos, con mucha implicación tanto de las personas mayores como de los profesionales.

Ante la falta de experiencia en el desarrollo de talleres de modo telemático, no siempre ha sido posible 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 y con la circunstancia sobrevenida del cierre de los centros sociales de personas mayores y de los centros de día, no parece oportuno modificar las previsiones del contrato-programa.





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

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

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

OBJETIVOS DE LÍNEA 1:

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

En el ejercicio 2020 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. Es un año de muchos cambios, confinamiento, teletrabajo, numerosas bajas por IT, apoyo de médicos a Sanidad, Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y de los psicólogos al teléfono de atención a los profesionales de las residencias...

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2020
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.	18.315 Val inic y rev 977 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.	61 demandas resueltas en este período de las cuales: 22 son favorables,





		<p>5 perdidas, 7 desisten y 27 están por determinar.</p> <p>85% de las que sabemos la sentencia son favorables o desisten.</p>
--	--	--

La valoración de los resultados es muy positiva ya que, a pesar de todos los cambios, la incertidumbre, las bajas, los traslados..., 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, quitar la lista de espera creada y poder atender a todos los usuarios ya que se observa una tendencia al crecimiento en el número de solicitudes. Además debemos de consolidar medidas como el teletrabajo, videoconferencias... como medidas preventivas de la COVID-19.

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

En este momento sería imposible asegurar que no ocurran circunstancias que puedan modificar las previsiones del contrato programa.

LÍNEA 2: 02-0-12-OAAA-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 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	10.000 resoluciones, incluyendo las de grado inicial y las revisiones de grado	9.789





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 se ha hecho preciso reforzar la unidad con seis programas, aunque siguen siendo insuficientes para acortar el colapso provocado por los meses de confinamiento por el COVID-19, que impidió seguir valorando durante casi cuatro meses.

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

Mientras dure la pandemia el proceso de valoración se ha visto ralentizado por la necesidad de adoptar medidas de protección frente al COVID-19 en cada una de las valoraciones efectuadas a diario.

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.

A consecuencia de la pandemia provocada por el COVID-19 no se han podido realizar las reuniones de coordinación con los centros de servicios sociales





municipales, con profesionales de Salud Mental, trabajadoras sociales de colegios de educación especial, lo que se ha intentado suplir con la periódica publicación de indicaciones e instrucciones requeridas a esta unidad desde las distintas administraciones, noticias y novedades en el BLOG del IMAS al que acceden los trabajadores sociales municipales, de centros de salud y de educación especial, así como la remisión de información directa a sus buzones de correo electrónico.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Reconocer el derecho a la PECEF a 3.000 nuevos beneficiarios, incluyendo los reconocimientos iniciales y las revisiones de prestación.	4.014
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, 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. Otra circunstancia que ha condicionado los parámetros aludidos ha sido la especial situación que para los ciudadanos ha supuesto la Declaración del Estado de Alarma, aunque en este caso, la posibilidad de desarrollar el trabajo mediante la modalidad de teletrabajo en los domicilios durante el confinamiento ha permitido que se sigan cumpliendo los objetivos a pesar de la pandemia por COVID-19.

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 31/12/2020
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 1.481 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 a todo el ejercicio del 2020 a los 15.316 beneficiarios actuales de PNC, siendo el total abonado 89.109.005 euros. b.-Se ha efectuado la comprobación de 15.302 Declaraciones Anuales iniciándose procedimiento de regularización





		<p>sobre 1.509 expedientes. El total de Declaraciones Anuales enviadas fue de 15.302.</p> <p>-Se ha efectuado 2.950 procedimientos de revisión por otras causas. Fundamentalmente por variación de circunstancias personales y/o familiares o por reconocimiento de pensión contributiva, generalmente de viudedad, o asignación económica por hijo a cargo.</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.

La COVID-19 ha ralentizado el procedimiento de reconocimiento de las nuevas PNC.

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 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	4.000 solicitudes	3.268
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 82,34% 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 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	3.000 solicitudes	3.115
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.





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 31/12/2020
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 37 personas
Parámetro C (Calidad)	Contratación del 90% de las personas previstas. Valoración del cumplimiento de 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 94,87% de las personas previstas. Se ha efectuado el seguimiento del 95,24% de los programas concedidos el ejercicio anterior

Valoración de los resultados.

A fecha 31/12/2020 se ha cumplido el 94,87% del objetivo respecto al número de personas en situación o riesgo de exclusión a contratar, situándose en 37 personas. Para ello, se ha concedido una ayuda a 25 entidades sin ánimo de lucro.

Respecto al seguimiento de los 25 programas concedidos en 2019, las visitas “in situ” y las entrevistas de seguimiento (con responsables de las entidades contratantes, responsables del seguimiento de los Centros de Servicios Sociales y con las personas contratadas) se han sustituido mayoritariamente por seguimiento telefónico por las limitaciones ocasionadas por el covid-19, habiéndose realizado al 95,24% de los





programas. Además, 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 94,87% en cuanto a personas contratadas se refiere, considerándose cumplido el objetivo.

Teniendo en cuenta que en 2019 se concedieron 25 programas y se contrataron 42 personas, el cumplimiento del parámetro C se entiende cumplido el objetivo, 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 seguimiento al 95,24% 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-OOAA-A03-L03-OB05. Impulsar la promoción del pueblo gitano, desarrollando las actuaciones del Plan de Desarrollo Gitano del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

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 Derechos Sociales y Agenda 2030.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses





Parámetro V (Volumen)	Apoyo económico a 11 programas desarrollados por Corporaciones Locales, y atención a 2.950 personas.	Concesión a 10 Corporaciones Locales y atención a 2.623 personas
Parámetro C (Calidad)	Concesión del 90% de los programas previstos y atención al 80% de las personas previstas. Valoración del cumplimiento de los objetivos de los 10 programas concedidos el año anterior, mediante la comprobación del cumplimiento de la finalidad en la totalidad de los programas.	Concesión del 90,91% de los programas previstos y atención al 88,91% de las personas previstas. Valoración del cumplimiento de los objetivos del 100% de los programas concedidos el año anterior.

Valoración de los resultados.

A fecha 31/12/2020, 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 ha atendido al 88,91% de las personas previstas, resultado que se considera muy positivo teniendo en cuenta que la ejecución de los proyectos ha estado condicionada por restricciones impuestas por las Autoridades sanitarias con motivo del covid-19.

La desviación del cumplimiento del parámetro C, respecto al seguimiento de los programas concedidos en 2019, se ha comprobado en el 100% de los casos el cumplimiento de la finalidad, mediante seguimientos telefónicos y verificaciones técnicas, por lo que se entiende cumplido el objetivo.

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

No da lugar a establecer medidas, puesto que la ejecución y seguimiento de los programas se ha visto condicionada por factores externos, como las restricciones con motivo del covid-19.





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

A pesar de la crisis sanitaria prácticamente se han podido alcanzar los objetivos en un porcentaje importante, por lo que no procede modificar el contrato programa.

02-0-12-OAAA-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 31/12/2020
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Apoyo económico y técnico a 44 programas destinados a la integración sociolaboral y mejora de la empleabilidad de 3.350 personas y jóvenes en situación o riesgo de exclusión social o con especiales dificultades	Concedidos 43 programas. Desarrollo de itinerarios de inserción sociolaboral con 3.055 personas





<p>Parámetro C (Calidad)</p>	<p>Concesión del 90% de las subvenciones previstas para el desarrollo de itinerarios de inserción sociolaboral con una atención del 85% de los participantes previstos y evaluación del cumplimiento de los objetivos de los programas por medio de 40 visitas “in situ”/verificaciones de la ejecución del desarrollo del programa y revisión técnica de la totalidad de memorias justificativas.</p>	<p>Concesión del 97,73% de programas previstos, atención del 91,19% respecto a las personas previstas y se ha valorado el cumplimiento de los objetivos de 42 programas anteriores.</p>
----------------------------------	--	---

Valoración de los resultados.

Se ha cumplido el 97,73% del objetivo respecto al número de programas concedidos y el 91,19% respecto a las personas atendidas. Este último resultado se considera muy positivo teniendo en cuenta que la ejecución de los proyectos ha estado condicionada por restricciones impuestas por las Autoridades sanitarias con motivo del covid-19.

Respecto a las verificaciones del cumplimiento de objetivos de los programas concedidos en ejercicios anteriores, se han realizado visitas “in situ”/verificaciones de la ejecución del desarrollo del programa y revisión técnica de memorias justificativas de programas concedidos en años anteriores”, de 42 programas, lo que supone un 105%, superando las previsiones.

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

Los resultados de ejecución hasta 31/12/2020 son satisfactorios, habiéndose conseguido resultados muy próximos a los objetivos fijados, a pesar de que la ejecución de los programas se ha visto condicionada por factores externos, como las restricciones con motivo del covid-19.





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

A pesar de la crisis sanitaria prácticamente se han podido alcanzar los objetivos en un porcentaje importante, por lo que no procede modificar el contrato programa.

Documento firmado electrónicamente al margen

EL DIRECTOR GERENTE DEL IMAS

Fdo.: Raúl Nortes Ortín

