



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

IMAS
Instituto Murciano
de Acción social

CONTRATO PROGRAMA 2021 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 2021

03/02/2021 15:39:16

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) CARMA-18081688-84ff-5215-340f-0050569b34e7





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

DETERMINACIÓN DE INDICADORES

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS

03/02/2021 15:39:16

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) CARMA-18081688-84ff-5215-340f-0050569b34e7



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 31/12/2021 |
|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |





| | | |
|--|--|---|
| Parámetro V (Volumen Cuantitativo) | Número de obras de mejora y equipamientos realizados: 4 | 8 |
| Parámetro C (Calidad) | Número de actividades de órganos de participación:7 | 7 |

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 31/12/2021 |
|--|---|---------------------------|
| 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 | 7.868 |

La continuación durante 2021 de la situación COVID ha incrementado las acciones de seguimiento a los centros propios respecto a lo previsto en el contrato-programa, ya que se han mantenido al menos cuatro contactos diarios con cada uno de los siete centros propios para personas con discapacidad durante los días laborables y al menos uno diario con cada centro los días festivos y fines de semana.





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: 2.765
- Parámetro C (calidad): número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 1.020.

| | Fijado en contrato programa | EJECUTADO A 31/12/2021 |
|--|--|---------------------------|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen Cuantitativo) | Número total de plazas concertadas: 2.765 | 2.741 |
| Parámetro C (Calidad) | Número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 1.020 | 6.656 |

La diferencia de 24 plazas entre las fijadas en el contrato programa y las existentes a 31 de diciembre de 2021 se debe al cierre de la residencia AFAPADE en octubre de 2020, momento en que las 24 plazas concertadas con la entidad pasaron a cubrirse mediante plazas de emergencia social en otros centros en tanto no se lleva a cabo la correspondiente modificación de los conciertos sociales con las entidades que acogieron a los usuarios de esas 24 plazas de AFAPADE que dejaron de existir.

La continuación durante 2021 de la situación COVID ha incrementado las acciones de seguimiento a los centros concertados respecto a lo previsto en el contrato-programa, ya que se han mantenido, de media, al menos dos contactos semanales con cada uno de los 64 centros concertados para personas con discapacidad intelectual durante todo el año.

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 31/12/2021 |
|--|--|---------------------------|
| 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 | 1.144 |

La continuación durante 2021 de la situación COVID ha incrementado las acciones de seguimiento a los centros concertados respecto a lo previsto en el contrato-programa, ya que se han mantenido, de media, al menos dos contactos semanales con cada uno de los 11 centros concertados para personas con discapacidad física durante todo el año.

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: 974
- Parámetro C (calidad): número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 480





| | Fijado en contrato programa | EJECUTADO A 31/12/2021 |
|--|--|---------------------------|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen Cuantitativo) | Número total de plazas concertadas: 974 | 977 |
| Parámetro C (Calidad) | Número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 480 | 3.016 |

Se produjo un error tipográfico al realizar el contrato programa inicial y se incluyó 974 plazas concertadas, cuando en realidad hay 977.

La continuación durante 2021 de la situación COVID ha incrementado las acciones de seguimiento a los centros concertados respecto a lo previsto en el contrato-programa, ya que se han mantenido, de media, al menos dos contactos semanales con cada uno de los 29 centros concertados para personas con discapacidad derivada de alteraciones de la salud mental durante todo el año.

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 31/12/2021 |
|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |





| | | |
|--|---|----|
| Parámetro V (Volumen Cuantitativo) | Número de PVS reconocidas: 50 | 54 |
| Parámetro C (Calidad) | Número de reclamaciones de usuarios: 0 | 1 |

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 31/12/2021 |
|--|--|---------------------------|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen Cuantitativo) | Número de menores atendidos: 4.000 | 4.414 |
| Parámetro C (Calidad) | Número de acciones de seguimiento de calidad del servicio: 33 | 726 |

La continuación durante 2021 de la situación COVID, junto con la relajación de las medidas de prevención entre la población y la aparición de nuevas variantes más contagiosas, ha incrementado las acciones de seguimiento a los centros subvencionados respecto a lo previsto en el contrato-programa, ya que se ha mantenido al menos un contacto mensual con cada uno de los 33 centros de Desarrollo Infantil y Atención



Temprana subvencionados hasta el mes de septiembre y al menos un contacto semanal a partir de la aparición de la variante Omicron en octubre de 2021.

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 31/12/2021 |
|--|---|---------------------------|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen Cuantitativo) | Número de ONG's participantes: 23 | 24 |
| Parámetro C (Calidad) | Número de personas con discapacidad atendidas: 8.000 | 13.525 |

Se ha incrementado en uno el número de ONG's participantes ya que una nueva entidad se ha incorporado a uno de los proyectos (viviendas rotatorias para personas con discapacidad intelectual para el aprendizaje de la vida independiente).

El dato de ejecución del Parámetro C sobre "número de personas con discapacidad atendidas" corresponde a lo recogido en los proyectos iniciales 2021 de las entidades, que incluye tanto a las personas con discapacidad atendidas como al resto de personas (profesionales, población general) que participa en las actividades que las entidades programan, ya que las entidades no remiten información diferenciada por perfiles de participantes ni en sus proyectos de actuación ni en sus memorias de evaluación.

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 31/12/2021 |
|--|-----------------------------------|---------------------------|
| 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 | 108 |

El dato de ejecución del Parámetro C sobre número de personas atendidas corresponde a lo recogido en los proyectos iniciales 2021, ya que las entidades aún no han remitido las memorias de evaluación del ejercicio 2021. Las entidades han previsto una menor afluencia de usuarios ya que el perfil de los mismos es de personas sin hogar y la situación COVID hace prever una menor movilidad geográfica de estas personas y por tanto una menor demanda de este recurso.

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: 275
- Parámetro C (calidad): número de reclamaciones de usuarios: 0





| | Fijado en contrato programa | EJECUTADO A 31/12/2021 |
|--|---|---------------------------|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen Cuantitativo) | Número de estancias en centros vacacionales: 275 | 180 |
| Parámetro C (Calidad) | Número de reclamaciones de usuarios: 0 | 0 |

El número de estancias vacacionales ha sido inferior al previsto a causa de la persistencia de la situación COVID y la necesidad de adoptar medidas preventivas y de distanciamiento físico.

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS

Como se puede observar, la mayoría de indicadores se han mantenido en los parámetros previstos, excepto el volumen de actuaciones de seguimiento a los centros propios, concertados y subvencionados. La prolongación de la situación causada por la pandemia COVID ha exigido un aumento de la intensidad de este seguimiento para conocer la situación epidemiológica en cada uno, hacer seguimiento de los contagios entre usuarios y personal, proporcionar instrucciones de control y protección y proporcionar material de detección y prevención de los contagios. Este enorme incremento, que ha supuesto una intensificación de entre un 520% y hasta un 5.620% sobre lo previsto inicialmente, ha tenido que ser cubierto por el personal técnico de la Dirección General, lo cual ha provocado una gran sobrecarga de trabajo que ha recaído en un número de personas claramente insuficiente y ha obligado a establecer turnos rotatorios para ofrecer plena disponibilidad técnica a los centros y cubrir las necesidades también durante los fines de semana.

Asimismo, esta situación ha obligado a reforzar el personal de los centros propios para cubrir tanto las necesidades adicionales creadas por la pandemia como el alto número de bajas laborales causadas por la COVID. Asimismo, se ha hecho necesario un



sobreesfuerzo del personal de los centros para dar respuesta a las alteraciones creadas por estas circunstancias.

También el número de estancias en centros vacacionales se ha visto reducido por motivos de la pandemia, ya que la necesaria reducción de aforos ha impedido el uso de la totalidad de las plazas disponibles.

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

A la vista de que no se prevé una desaparición a corto plazo de la pandemia, sería necesario, por una parte, adaptar a la baja para 2022 algunos parámetros como el de las estancias vacacionales y elevar los de las acciones de seguimiento para ajustarlos a la situación real.

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

En función de la evolución de la situación sociosanitaria causada por la pandemia en 2022, es posible que sea necesario realizar ajustes adicionales.

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

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





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

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

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

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

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

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

OBJETIVOS DE LÍNEA 1:

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



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

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

TIPOS:

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

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

- ✓ Programa de promoción del Envejecimiento Activo y Saludable.
- ✓ Programas de prevención y detección de deterioro cognitivo.





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

Desde el IMAS, la gestión del servicio de Teleasistencia (tanto para personas con discapacidad como para personas mayores) se realiza por un equipo profesional, que también gestiona el Servicio de Ayuda a Domicilio, formado por 13 personas:

- 1 Técnico Responsable (asimilado a Jefe de Servicio).
- 1 Jefa de Sección.
- 3 Técnicos de Apoyo.
- 1 Trabajadora Social (que cuenta con reducción de jornada).
- 2 Trabajadoras Sociales con encargo de funciones (una trabajadora del Centro Social de Cieza desde 01/07/2020, y otra del Centro Social de Alcantarilla (desde el 15/11/2020), finalizando su apoyo en la Unidad el 31/07/2021).
- 4 Auxiliares administrativos.
- 1 educadora grupo C1 con tareas administrativas.

Si bien en el inicio del año la unidad mejoró en cuanto a la variable de estabilidad del personal en la misma, con la incorporación de las trabajadoras sociales de los Centros Sociales al estar estos cerrados o con menos actividad debido a la situación de crisis sanitaria actual; asignándoles tareas orientadas al apoyo en el estudio de expedientes de la unidad; así como la profesionalidad y el nivel de compromiso de sus miembros permitieron 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; con el fin del encargo de funciones de las 2 trabajadoras sociales y la puesta en marcha de dos convenios con Ayuntamientos para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (Cartagena y Lorca), ha supuesto una sobrecarga en las tareas de gestión y seguimiento que conlleva una cargas de trabajo en tiempos y cantidad que es difícil de asumir, y se está dando una acumulación de las mismas.

A ello, se unió la finalización de la vigencia del contrato de teleasistencia el 31/10/2020, que dada los recursos interpuestos a la licitación así como vistas de expedientes, y la consiguiente Resolución de no adjudicación del contrato de fecha





17/12/2021 se ha tenido que realizar una Contratación por Emergencia para la prestación del servicio.

No obstante, el servicio no ha dejado de prestarse a los beneficiarios cumpliendo con todas las medidas de prevención establecidas por las autoridades sanitarias y se ha mantenido la resolución de aprobaciones de dicho servicio, asumiéndose desde la unidad la aprobación de todas las solicitudes, indistintamente de la Dirección General en la que estuviera asignado el expediente, con el fin de ser garantistas con la norma en su resolución; contando con una única lista de solicitantes.

| | FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA | EJECUTADO A 31/12/2021 |
|------------------------|---|--|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | Número de expedientes resueltos: 1.400 | 2.069 |
| Parámetro C (Calidad) | Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio | 4,5 |
| | Estadística de reclamaciones formales (escritas) de usuarios recibidas en la Unidad de Teleasistencia referidas a la gestión de la unidad o a la prestación efectiva del servicio | 1 (por coste de la llamada) |
| | Número de reuniones técnicas de seguimiento del contrato | 4 (Enero, abril, septiembre, diciembre). |

En estos 12 meses, el objetivo alcanzado está en un 147,78% del cumplimiento de lo establecido; como se ha expuesto anteriormente ha influido positivamente el contar con el apoyo de las trabajadoras sociales en funciones cedidas por los centros sociales hasta julio de 2021. El total de personas con servicio de Teleasistencia reconocido al final de éste período es de 6.931.



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 30 personas, aclarar que en numerosas ocasiones tanto las citas como las consultas realizadas se han intentado solventar a través de correo electrónico y por teléfono, con el objeto de evitar desplazamientos tanto por la situación sanitaria como el colectivo que atendemos (personas dependientes, mayores, o sus hijos, que normalmente se encuentran trabajando).
- Se han atendido 2.707 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).
- Durante éste periodo se ha recibido una queja formal, dada por el precio de la llamada al servicio, siendo contestada y encontrándose recogida en la contratación del servicio y regulado según llamada local contratada por la persona con su empresa de telefonía.

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 y Villanueva del Río Segura.

Durante el año 2021 se han puesto en marcha los convenios de colaboración con dos Ayuntamientos, el de Cartagena y Lorca, en mayo y julio respectivamente; lo que ha supuesto, entre otras tareas, que todas las prestaciones vinculadas resueltas en estos dos municipios se revisaran, y pasaran, en su caso, de oficio al servicio público.

En el resto de municipios (27), la prestación se realiza mediante prestaciones vinculadas (contempladas en el Objetivo: 02-0-12-OOAA-A02-L01-OB05); ante el fin de avanzar en la prestación de servicio de forma pública, se ha sacado a licitación el Contrato Regional "Servicio de Ayuda a Domicilio para Personas Dependientes de la Región de Murcia", distribuyendo los municipios en 5 lotes.

Con fecha 17/11/2021 se resuelve el contrato de SAD Regional para los lotes 1,2,3 y 4 encontrándose en el momento actual el lote 5 en proceso de resolución del recurso interpuesto al mismo.





Esto ha supuesto una carga añadida a la unidad, que durante el mes de noviembre ha tenido que realizar el traspaso de los 62 usuarios del Ayuntamiento de Molina de Segura al contrato en el lote 4 por la finalización de la vigencia del convenio establecido que expiraba el 31/12/2021

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 31/12/2021 |
|------------------------|--|---|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | Número de expedientes resueltos: 1.100 | 1.322 |
| 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 | 2 (demanda custodia de llaves y grúa, y disconformidad con la CE) |
| | Número de reuniones técnicas de seguimiento de los convenios | 7 (Murcia, Lorca, Cartagena, Lorquí, Molina(2) y empresa adjudicataria) |

Este objetivo, en lo que llevamos de año tiene un cumplimiento del 120,18%. Indicar que de los 1.322 expedientes resueltos (42 han sido realizados por la D.G. de Personas con Discapacidad, no obstante, la prestación de servicio y el correspondiente seguimiento y trámites de las incidencias que surjan, se realiza desde la D.G. de Personas Mayores).



Los usuarios con derecho en el servicio de Ayuda a Domicilio ascienden a 1.852 y en Prestación Económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio 665.

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

- Se ha atendido presencialmente a 30 personas; aclarar que en numerosas ocasiones tanto las citas como las consultas realizadas se han intentado solventar a través de correo electrónico y por teléfono, con el objeto de evitar desplazamientos tanto por la situación sanitaria como el colectivo que atendemos (personas dependientes, mayores, o sus hijos, que normalmente se encuentran trabajando).
- Se han atendido 2.707 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).
- Durante éste periodo se han recibido dos quejas formales, una por disconformidad en la capacidad económica, y por tanto, en la participación económica en el servicio, siendo informado en base a los datos obtenidos y encontrándose resuelta conforme a norma; y otra queja, por la no prestación por parte del SAD de tareas como custodia de llaves y grúa elevadora, siendo informado de la no prestación por parte del SAD de dichos servicios.
- Las reuniones técnicas han sido las derivadas del seguimiento del convenio y el apoyo técnico al Ayuntamiento de Murcia, Lorquí y Molina de Segura, así como para la puesta en marcha, organización y formación en la aplicación informática de gestión con el Ayuntamiento de Cartagena y de Lorca, y en el mes de diciembre reunión con la empresa adjudicataria del contrato para determinar actuaciones y planificar el traspaso de usuarios del Ayuntamiento de Molina de Segura, y también con los técnicos del citado Ayuntamiento, con el mismo objeto.

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 31/12/2021 |
|------------------------|--------------------------------------|------------------------|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | Número de expedientes resueltos: 700 | 582 |





| | | |
|--------------------------|---|-----|
| Parámetro C (Calidad) | Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio | 4,5 |
| | Estadística de reclamaciones formales (escritas) de usuarios recibidas en la Unidad de Servicio de Centro de Día, referidas a la gestión de la unidad o a la prestación efectiva del servicio | 2 |
| | Número de reuniones técnicas y/o visitas de seguimiento de contratos/convenios | 27 |

La disponibilidad de plazas este año es de 1.184. Con respecto al número de plazas en el año anterior, ha tenido un decremento del 2,40%.

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 11 de enero de 2021, y a fin de reducir el impacto del coronavirus en el segmento de población más frágil y vulnerable, 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. Los centros vuelven a adoptar las medidas necesarias para garantizar la continuidad de la atención a las personas usuarias y sus familias, realizando un seguimiento continuado, que se realiza preferentemente de forma telemática, telefónica y en el domicilio o entorno de la persona usuaria.

Aun así, el objetivo se ha cumplido en un 87% de lo previsto para este año.

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 2.288 llamadas y se ha atendido a 40 ciudadanos que se han personado a preguntar sobre el estado de su expediente.
- Se ha recibido 1 queja formal con relación a la asignación del servicio.



La valoración media de la atención (telefónica y/o presencial) ha sido de 4,7 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo).

Objetivo: 02-0-12-OAAA-A02-L01-OB04 - Actuaciones para la concesión del servicio de atención residencial

Las Residencias son centros que ofrecen vivienda permanente y atención integral a las personas mayores que, por su problemática de salud, familiar, social o económica, así como por sus limitaciones de autonomía personal, no pueden ser atendidos en sus propios domicilios.

La Residencia ofrece atención integral a personas mayores dependientes en general o geropsiquiátrica destinada a personas mayores con problemas psíquicos o trastornos de conducta que requieran tratamiento especializado.

Para ello cuenta con servicios de atención sanitaria, social, rehabilitadora y ocupacional, así como la posibilidad de participar en actividades de carácter socio-cultural y recreativo. Estos servicios son:

- ✓ Manutención y alojamiento.
- ✓ Asistencia médica.
- ✓ Asistencia social.
- ✓ Servicio de fisioterapia.
- ✓ Actividades ocupacionales.
- ✓ Actividades socio-culturales.
- ✓ Departamento de administración.

Desde el IMAS, la gestión del servicio de Residencias se realiza por un equipo profesional formado por:

- 1 Jefe de Servicio.
- 1 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 31/12/2021 |
|------------------------|---|--|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | Número de expedientes resueltos: 1.150 | 1.894 |
| 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 Residencias, referidas a la gestión de la unidad o a la prestación efectiva del servicio | 11 (atención residencial) 94 (copago) |
| | Número de reuniones técnicas y/o visitas de seguimiento de contratos/convenios | 16 |

Este objetivo se ha superado en un 165% tras gestionar las plazas durante este periodo. La situación de la pandemia durante estos últimos meses ha permitido realizar los ingresos paralizados en meses anteriores, y esto ha supuesto un aumento de resoluciones para cubrir las plazas vacantes en las residencias tras los períodos de cierre.

Durante el período contemplado:

- Se ha atendido presencialmente a 324 personas. La información presencial durante estos meses ha sido tras solicitud de cita y manteniendo los controles de protección ante el COVID-19. Se han atendido 2.245 llamadas telefónicas de usuarios, a las que hay que sumar todas las de las Unidades de Servicios Sociales.
- 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). 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 la pandemia, que ha obligado a





cerrar puntualmente las residencias y ha impuesto el confinamiento de los familiares.

- Se han recibido 94 solicitudes de revisión/discrepancias con el cálculo de la capacidad económica que determinan la participación del usuario en el servicio (copago).

Se han recibido en la Subdirección de Personas Mayores 11 quejas formales por parte de los usuarios del servicio de atención residencial una vez que ya hacen uso del servicio, motivadas por disconformidad en la atención recibida en las residencias. La mayoría de las quejas estaban relacionadas con la restricción de las visitas de familiares a las residencias. Si bien se hace un seguimiento a dichas quejas desde el Servicio de Residencias de la Subdirección de Personas Mayores, las mismas son derivadas al Servicio de Inspección, Registro y Régimen Sancionador dependiente de la Secretaría General de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, ya que es a éste al que corresponde 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 los servicios anteriormente citados, a las personas mayores a las que se haya reconocido la situación de dependencia procede reconocerles el derecho a la denominada “prestación económica vinculada al servicio”. Esta prestación irá destinada a la cobertura parcial 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 31/12/2021 |
|---------------------------|---|---|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | Número de expedientes resueltos: 600 | * 170 SAD * 552 Residencias * 582 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:76,56 % (se han tenido 721 solicitudes) * SCD: 53,41% (dado que hemos tenido 161 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 27 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 jurídico 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 31/12/2021 |
|------------------------|---|-----------------------------------|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | Número de expedientes resueltos: 65 | 100 |
| 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 |





En relación con el cumplimiento de este objetivo, conviene precisar que el parámetro V es difícil de establecer pues no podemos prever las situaciones de emergencia que se puedan presentar.

En cualquier caso, y con independencia de lo anterior, lo relevante 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, e igualmente son los intermediarios a la hora de 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.

En el mes de marzo de 2021 se retoma la atención presencial en los centros sociales de personas mayores, para la prestación de los servicios de peluquería, podología y atención social.

A partir de junio/2021 también se reanudan los talleres y actividades en el centro de manera presencial, condicionados a las medidas sanitarias establecidas con motivo del covid-19.

También se reanuda el servicio de cafetería/comedor de los centros sociales.

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

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

| | FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA | EJECUTADO A 31/12/2021 |
|------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | Número de talleres: 200 | 150 Presencial 92 Online |





| | | |
|--------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| Parámetro C (Calidad) | Encuesta de satisfacción de usuarios | 4,52 Presencial 4,3 Online |
|--------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|

Este objetivo se encuentra cumplido al 121% de lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2021.

De los 5.195 participantes de manera presencial, el 100% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción, manifestando una valoración muy alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, planificación de la actividad y profesorado. En cuanto a los 3.196 participantes online, el 81,60% 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 31/12/2021 |
|---------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | Número de talleres: 150 | 66 Presencial 18 Online |
| Parámetro C (Calidad) | Encuesta de satisfacción de usuarios | 4,12 Presencial 4,18 Online |

Este objetivo se ha cumplido en un 56% de lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2021.

De los 846 participantes de manera presencial, el 94,28% 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 242 participantes online, el 100% 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 31/12/2021 |
|------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | Número de talleres: 150 | 63 Presencial 22 Online |
| Parámetro C (Calidad) | Encuesta de satisfacción de usuarios | 4,6 Presencial 4,05 Online |

Este objetivo se ha cumplido en un 56,67% de lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2021.

De los 1.303 participantes de manera presencial, el 98,77% 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 691 participantes online, el 100% 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 31/12/2021 |
|------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | Número de talleres: 150 | 101 Presencial 21 Online |
| Parámetro C (Calidad) | Encuesta de satisfacción de usuarios | 4,6 Presencial 3,9 Online |

03/02/2021 15:39:16
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) CARMA-18081688-84ff-5215-340f-0050569b34e7





Este objetivo se ha cumplido en un 81,33% de lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2021.

De los 1.569 participantes de manera presencial, el 97,54% 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 248 participantes online, el 100% 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 31/12/2021 |
|------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | Número de talleres: 90 | 22 Presencial 1 Online |
| Parámetro C (Calidad) | Encuesta de satisfacción de usuarios | 3,7 Presencial 4 Online |

Este objetivo se ha cumplido en un 25,56% de lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2021.

De los 343 participantes de manera presencial, el 100% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción, manifestando una valoración 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 12 participantes on line, el 100% ha 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 31/12/2021 |
|------------------------|--------------------------------------|------------------------|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | Número de talleres: 70 | 31 Presencial |
| Parámetro C (Calidad) | Encuesta de satisfacción de usuarios | 4,3 Presencial |

Este objetivo se ha cumplido en un 44,29 % de lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2021.

De los 1.081 participantes presenciales, el 92,2% ha cumplimentado la encuesta de satisfacción.

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 31/12/2021 |
|------------------------|--------------------------------------|------------------------|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | Número de talleres: 80 | 46 Presencial |
| Parámetro C (Calidad) | Encuesta de satisfacción de usuarios | 4,73 Presencial |

Este objetivo se ha cumplido en un 57,5% de lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2021.



De los 1.002 participantes, el 86,81% recomendarían a otras personas que realizaran este tipo de actividades.

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este año la valoración de los datos se vuelve a ver 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, aun cuando los centros han permanecido cerrados para actividades presenciales hasta el mes de junio.

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

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

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





OBJETIVOS DE LÍNEA 1:

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

En el ejercicio 2021 se mantienen los equipos multidisciplinares (EVO) de las unidades de valoración de discapacidad de Murcia, Cartagena y de Lorca. Es un año en el que se producen, además de algunas jubilaciones, bastantes bajas por IT de larga duración de técnicos de los Equipos de Valoración imposibles de sustituir y que nos ha obligado a reajustar las citas con mucha frecuencia. Hemos ensayado nuevas formas de valoración (videoconferencias, llamadas telefónicas, informes sociales realizados por vía telefónica...) para mejorar el servicio y también para agilizar la lista de espera que por las actuales circunstancias tenemos.

| | FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA | EJECUTADO A 31/12/2021 |
|---------------------------|---|---|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | 18.325 resoluciones, incluyendo la valoración inicial y las revisiones de discapacidad, y 977 reclamaciones. | 18.352 Val inic y rev 1.169 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. | 40 demandas resueltas en este período de las cuales: 21 son favorables, 5 perdidas, 14 desisten. 44 están por determinar. 87% de las que |





| | | |
|--|--|---|
| | | sabemos la sentencia son favorables o desisten. |
|--|--|---|

La valoración de los resultados es positiva pues a pesar de las bajas por IT, las jubilaciones y demás incidencias hemos terminado el año con los objetivos fijados cumplidos.

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 observamos una tendencia al crecimiento en el número de solicitudes.

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. Esperamos la implantación del nuevo baremo que implica importantes cambios y adaptación a un programa informático reflejo de una nueva concepción de la valoración de discapacidad.

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

03/02/2021 15:39:16
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) CARMA-18081688-84ff-5215-340f-0050569b34e7





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 31/12/2021 |
|---------------------------|--|---------------------------------------|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | 10.000 resoluciones, incluyendo las de grado inicial, las revisiones de grado por agravamiento y finalización de plazo, recursos de alzada. Valoración de tercera persona de discapacidad | 12.925 555 |
| 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 hasta julio 2021 y diez a partir de octubre del 2021 hasta marzo del 2022.

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

Mientras dure la pandemia el proceso de valoración se está realizando en las residencias con videollamada como medida de prevención.

Es necesaria la continuidad de los programas para continuar disminuyendo la lista de espera de la Dependencia.

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 31/12/2021 |
|------------------------|---|---|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | Reconocer el derecho a la PECEF a 4.000 nuevos beneficiarios, incluyendo los reconocimientos iniciales y las revisiones de prestación. | 6.097 |
| 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 31/12/2021 |
|---------------------------|---|---|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | Reconocer el derecho o efectuar la denegación a percibir una PNC a 2.200 solicitantes y efectuar el pago de las 15.328 pensiones ya concedidas. | Se han resuelto 2.237 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 2021 a los 15.093 beneficiarios actuales de PNC, siendo el total abonado 64.944.351 euros. b.- Se ha efectuado la comprobación de 15.127 Declaraciones Anuales iniciándose procedimiento de regularización sobre 1.510 expedientes. El total de Declaraciones Anuales enviadas |





| | | |
|--|--|---|
| | | <p>fue de 15.390</p> <p>-Se ha efectuado 2.445 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-OOAA-A03-L03-OB02. Actuaciones para la valoración, y en su caso concesión, pago y seguimiento de ayudas económicas de carácter periódico a personas y familias en situación de necesidad: Prestación de la Renta Básica de Inserción y Ayudas Periódicas de Inserción y Protección Social para familias con menores en situación de riesgo social

| | FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA | EJECUTADO A 31/12/2021 |
|---------------------------|--|--|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | 9.600 solicitudes y revisiones | 2.508 concesiones 7.040 seguimiento |
| 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 100,00% establecido en el parámetro de calidad. |

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





No da lugar a establecer medidas, puesto que depende de las variaciones comunicadas.

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

En el momento actual no se han producido circunstancias sobrevenidas que puedan obligar a modificar las previsiones.

02-0-12-OAAA-A03-L03-OB03. Actuaciones para la valoración, y en su caso concesión, pago y seguimiento económico de las ayudas económicas de carácter no periódico de inserción y protección social: Ayudas para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, Ayudas Individualizadas a Personas con Discapacidad y Ayudas Económicas para Personas Mayores.

Se gestionan prestaciones económicas que tienen por finalidad contribuir a la satisfacción de las necesidades básicas; así como ayudas técnicas y adaptación de la vivienda para personas con discapacidad y mayores.

| | FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA | EJECUTADO A 31/12/2021 |
|------------------------|---|--|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | 3.600 solicitudes | 3.553 |
| 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. | Valoración del 100,00% de las ayudas de violencia de género Estamos en proceso de |



| | | |
|--|--|--|
| | | valoración de las ayudas no periódicas |
|--|--|--|

Valoración de los resultados.

Si bien en el ejercicio 2021 nuevamente se ha alcanzado la ejecución presupuestaria de los distintos programas de no periódicas, el desbordamiento de la demanda, la fecha de publicación de las convocatorias, la falta de personal para la gestión de las mismas, han impedido la instrucción de la totalidad de las solicitudes presentadas en las ayudas individualizadas, con 2404 solicitudes en el pasado ejercicio.

Así mismo, aunque desde el Servicio de Prestaciones Económicas en la actualidad se resuelven los expedientes de Renta Básica de Inserción en el plazo establecido de dos meses, en multitud de expedientes, debido al desbordamiento de los centros sociales, la instrucción de estas prestaciones, se demoran en su remisión al IMAS, precisando además ser subsanadas, por lo que el ciudadano no puede acceder a la prestación en el plazo establecido en la norma de 4 meses.

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

En relación con la gestión de las ayudas de carácter no periódico, sería necesario convocar las ayudas con anterioridad, con la finalidad de disponer de tiempo suficiente para instruir la totalidad de las solicitudes presentadas

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

La falta de personal condiciona la resolución de la totalidad de la demanda, así como el incumplimiento de su resolución en el plazo de 6 meses establecido.





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 31/12/2021 |
|---------------------------|--|---|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | Ayudas para la contratación de 50 personas en situación o riesgo de exclusión | Se han contratado a 51 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 102% de las personas previstas. Se ha efectuado el seguimiento del 95% de los programas concedidos en el ejercicio anterior. |

Valoración de los resultados.

A fecha 31/12/2021 se ha cumplido con el 102% del objetivo respecto al número de personas en situación de riesgo de exclusión a contratar, situándose en 51 personas. Para ello se ha concedido una ayuda a 26 entidades sin ánimo de lucro. Al respecto mencionar que el procedimiento es muy laborioso, en tanto implica ajustar con las entidades solicitantes el perfil exigido para los puestos, solicitar propuestas de candidatos a los Centros de Servicios Sociales y a las entidades que desarrollan los programas de mejora de la empleabilidad de personas en situación o riesgo de exclusión social y jóvenes en situación de exclusión, revisar las propuestas, preselección de candidatos,

03/02/2021 15:39:16
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) CARMA-18081688-84ff5215-340f-0050569b34e7



proceso selectivo y posteriormente la Resolución de concesión y contratación de las personas seleccionadas.

Respecto al seguimiento de los 25 programas concedidos en 2020, 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 o telemático por las limitaciones ocasionadas por el covid-19, habiéndose realizado al 95% de los programas. Además, se han realizado verificaciones técnicas de la realización de la actividad y el cumplimiento de la finalidad de la práctica totalidad.

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

El cumplimiento del parámetro C se sitúa en un 102% en cuanto a personas contratadas se refiere, considerándose cumplido el objetivo.

Teniendo en cuenta que en 2020 se concedieron 25 programas y se contrataron 37 personas, el cumplimiento del parámetro C en cuanto a seguimiento de los programas anteriores, 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 y a través del seguimiento telefónico o telemático, se sitúa en el 95%, entendiéndose cumplido el objetivo.

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.

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 31/12/2021 |
|---------------------------|--|--|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | Apoyo económico a 10 programas desarrollados por Corporaciones Locales, y atención a 3.088 personas. | Concesión a 11 Corporaciones Locales y atención a 3.228 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 programas concedidos el año anterior, mediante la comprobación del cumplimiento de la finalidad en la totalidad de los programas. | Concesión del 110 % de los programas previstos y atención al 104,53 % 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 31/12/2021, se ha concedido la subvención a 11 Corporaciones Locales, 110% de los programas previstos. Se trata de una subvención cofinanciada por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. Se ha superado la previsión de personas atendidas, situándonos en el 104,53%, resultado que se considera muy positivo.

Respecto al seguimiento de los programas concedidos en 2020 incluido en el parámetro C, se ha comprobado en el 100% de los casos el cumplimiento de la finalidad, mediante visitas in situ, seguimientos telefónicos y verificaciones técnicas, por lo que se ha cumplido el objetivo.

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

No da lugar a establecer medidas.





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

A pesar de las restricciones con motivo del covid19 se han alcanzado los objetivos.

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, extendido hasta 2022, a través de itinerarios individualizados de inserción sociolaboral.

| | FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA | EJECUTADO A 31/12/2021 |
|---------------------------|--|---|
| Parámetro T (Temporal) | 12 meses | 12 meses |
| Parámetro V (Volumen) | Apoyo económico y técnico a 45 programas destinados a la integración sociolaboral y mejora de la empleabilidad de 3.000 personas y jóvenes en situación o riesgo de exclusión social o con especiales dificultades | Concedidos 45 programas. Desarrollo de itinerarios de inserción sociolaboral con 3.000 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 del seguimiento de la ejecución del desarrollo del programa y revisión técnica de la totalidad de memorias justificativas.</p> | <p>Concesión del 100% de programas previstos, atención del 100% respecto a las personas previstas y se ha valorado el cumplimiento de los objetivos de 85 programas anteriores (2018, 2019 y 2020)</p> |
|----------------------------------|---|--|

Valoración de los resultados.

Se ha cumplido el 100% del objetivo respecto al número de programas concedidos y respecto a las personas atendidas. Este último resultado se considera muy positivo teniendo en cuenta que la ejecución de los proyectos en 2021 todavía ha estado condicionada por restricciones impuestas por las Autoridades sanitarias con motivo del covid-19. No obstante, el nº de personas atendidas a fecha 31/12/2021 es un dato orientativo, al tratarse de la previsión que incorporan las entidades beneficiarias en los proyectos aprobados. Es en la fase de justificación cuando se puede constatar.

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 por medios telemáticos y/o revisión técnica de memorias justificativas de programas concedidos en años anteriores”, de 85 programas de 2018, 2019 y 2020, lo que supone un 80,19% y por tanto se entiende prácticamente cumplido el objetivo.

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

Los resultados de ejecución a 30/12/2021 son satisfactorios y se han conseguido resultados muy próximos a los objetivos fijados, a pesar de que la ejecución de los



programas se ha visto todavía 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.

Se han alcanzado 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

03/02/2021 15:39:16

NORTES, 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) CARMA-18081688-84ff-5215-340f-0050569b34e7

