

CONTRATO PROGRAMA 2022 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 2022

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

DETERMINACIÓN DE INDICADORES

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS

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: 3
- Parámetro C (calidad): número de actividades de órganos de participación: 7

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de obras de mejora equipamientos realizados: 3	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 31/12/2022
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	140

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: 2.741
- Parámetro C (calidad): número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 1.020.

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número total de plazas concertadas: 2.741	2.741
Parámetro C (Calidad)	Número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 1.020	1.020

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 31/12/2022
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	220

02-0-12-OOAA-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 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número total de plazas concertadas: 977	977
Parámetro C (Calidad)	Número de acciones de seguimiento de la calidad de los servicios: 480	480

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 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de PVS reconocidas: 50	350
Parámetro C (Calidad)	Número de reclamaciones de usuarios: 0	1

En el año 2022 se ha impulsado el SEPAP a través de la prestación vinculada y como consecuencia se ha producido un aumento significativo en este tipo de prestación económica vinculada.

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 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de menores atendidos: 4.000	5.372*
Parámetro C (Calidad)	Número de acciones de seguimiento de calidad del servicio: 33	36**

*Menores atendidos a través del Servicio de Atención Temprana desde la entrada en vigor de la Ley 6/2021, de 23 de diciembre, por la que se regula la intervención integral de la atención temprana en el ámbito de la Región de Murcia.

**Número de Centros de Desarrollo Infantil y Atención Temprana que prestan este servicio.

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 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de ONG's participantes: 23	29
Parámetro C (Calidad)	Número de personas con discapacidad atendidas: 8.000	7.446

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: 100



	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de convenios suscritos: 3	3
Parámetro C (Calidad)	Número de personas atendidas: 100	100

02-0-12-OOAA-A01-L01-OB10 – Financiación nuevo modelo de centros para personas con discapacidad- MRR

- Parámetro T (temporal): 12 meses
- Parámetro V (volumen): Porcentaje de ejecución del presupuesto: 100%
- Parámetro C (calidad): plazo de resolución de subvenciones: 6 meses

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Porcentaje de ejecución del presupuesto: 100%	50%
Parámetro C (Calidad)	Plazo de resolución de subvenciones: 6 meses	6 meses

No se ha ejecutado el 100% del presupuesto inicial, ya que las cantidades solicitadas por las entidades, sólo han ascendido al 50% del presupuesto.

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: 100
- Parámetro C (calidad): número de reclamaciones de usuarios: 0

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen Cuantitativo)	Número de estancias en centros vacacionales: 100	380*
Parámetro C (Calidad)	Número de reclamaciones de usuarios: 0	0

*Durante el año 2022 se ha visto incrementado el número de personas que han disfrutado de estancias vacacionales al desaparecer las restricciones motivadas por la Pandemia.

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos durante el año 2022 reflejan el esfuerzo de la D.G. de Personas con Discapacidad para atender la cobertura de un nuevo derecho recogido en la Ley 6/2021, de 23 de diciembre, por la que se regula la intervención integral de la atención temprana en el ámbito de la Región de Murcia, mediante el aumento significativo del número de menores atendidos mediante servicio público.

Por otro lado se mantiene la cobertura de plazas para las personas con discapacidad y en situación de dependencia a través de los diferentes servicios que gestiona la DGPC; servicio de atención residencial, servicio de centro de día y servicio de promoción de la autonomía personal.

Es importante destacar el aumento significativo de las prestaciones vinculadas al Servicio de promoción de la autonomía personal gracias al impulso realizado por parte de esta dirección general para su desarrollo e implementación.

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

Por el momento no procede adoptar medidas.

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

No proceden.

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

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

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

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

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

de servicios, se atenderá a la concesión de prestaciones económicas vinculadas a los correspondientes servicios.

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

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

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

OBJETIVOS DE LÍNEA 1:

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

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

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

TIPOS:

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

c) La persona usuaria sin unidad de control remoto (Tipo C): Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que éste proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención.

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

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

Desde el IMAS, la gestión del servicio de Teleasistencia (tanto para personas con discapacidad como para personas mayores) se realiza por un equipo profesional, que también gestiona el Servicio de Ayuda a Domicilio, formado por 11 personas:

- 1 Técnico Responsable (asimilado a Jefe de Servicio).
- 1 Jefe de Sección (incorporación tras concurso de traslados y en situación de baja laboral).
- 3 Técnicos de Apoyo.
- 1 Trabajadora Social (con reducción de jornada hasta septiembre de 2022).
- 4 Auxiliares administrativos.
- 1 educadora grupo C1 con tareas administrativas.

En el año 2022 se ha mantenido la insuficiencia de personal adscrito a la unidad y el aumento de solicitudes entrantes en ella.

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 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 2.000	2.119
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio: valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo.	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	5 (Enero, marzo, junio, septiembre, noviembre).

En estos 12 meses, el objetivo alcanzado está en un 105,95% del cumplimiento de lo establecido; como se ha expuesto anteriormente ha influido negativamente la falta de personal técnico para el estudio y valoración de expedientes y la no adjudicación del contrato nuevo, no pudiendo sobrepasar el número de usuarios con la dotación económica de emergencia. El total de personas con servicio de Teleasistencia reconocido al final de este período es de 7.431.

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 6 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 3.995 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 este 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 se ha implementado en la totalidad de los Ayuntamientos. Los que disponen de servicio en sus municipios son: Puerto Lumbreras, Abarán, Alcantarilla, Totana, Alhama de Murcia, Águilas, San Pedro del Pinatar, Murcia, Lorca, Archena, Molina de Segura, Blanca, Lorquí, Aledo, Torre Pacheco, Ulea, Ricote, Villanueva del Río Segura y Cartagena.

Durante el año 2022 se han puesto en marcha el contrato "Servicio de Ayuda a Domicilio para Personas Dependientes de la Región de Murcia", distribuyendo los municipios que no disponían de servicio (27), en 5 lotes; lo que ha supuesto, entre otras tareas, que todas las prestaciones vinculadas resueltas estos municipios se revisaran, y pasaran, en su caso, de oficio al servicio público.

Esto ha supuesto una carga añadida a la unidad, que durante el mes de noviembre 2021 se realizó 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.

El resto de personas usuarias de los restantes lotes se fueron pasando de oficio al Servicio en el primer semestre de 2022, ascendiendo a un total de 880 expedientes

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 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 1.200	1.877
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio: valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo.	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	3 relativas a la no resolución de expedientes del municipio de Cartagena por no disponibilidad económica

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2022
	Número de reuniones técnicas de seguimiento de los convenios y contrato regional	9 (Murcia, Lorca, Cartagena, 6 empresa adjudicataria)

Este objetivo, en lo que llevamos de año tiene un cumplimiento del 156,42%.

Los usuarios con derecho en el servicio de Ayuda a Domicilio ascienden a 2.645 y en Prestación Económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio 1.

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

- Se ha atendido presencialmente a 6 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 3.995 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 tres quejas formales, porque no se ha resuelto el Servicio solicitado, son del municipio de Cartagena, donde no se han podido resolver por falta de dotación económica en el Convenio.
- Las reuniones técnicas han sido las derivadas del seguimiento del convenio y el apoyo técnico al Ayuntamiento de Murcia, Cartagena y Lorca, así como para la puesta en marcha, organización y formación en la aplicación informática de gestión con la empresa adjudicataria y reuniones de seguimiento de casos con esta empresa.

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 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 700	534
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio: valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo.	4,8
	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	5

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2022
	Número de reuniones técnicas y/o visitas de seguimiento de contratos/convenios	29

La disponibilidad de plazas a final de año ha llegado a 1230, lo que supone un incremento del 3,88% con respecto al número de plazas en el año anterior.

El cumplimiento del objetivo del número de expedientes resueltos con reconocimiento del derecho a servicio de centro de día para personas mayores se ha cumplido en un 76,29%. No se ha cumplido el objetivo al 100% ya que el incremento de plazas de servicio de centro de día se ha producido en los últimos días del mes de diciembre con lo que hasta el próximo ejercicio no podremos ver realmente su repercusión en este objetivo.

En cuanto al número de reuniones técnicas y, sobre todo, visitas de seguimiento de contratos/convenios, sigue sin recuperarse completamente dado que en determinados momentos se han suspendido las visitas de seguimiento presenciales programadas a los centros, por el alto riesgo de contagio que podía suponer debido a la especial vulnerabilidad de las personas usuarias de estos servicios.

En cuanto a la atención al ciudadano, tanto telefónica como presencial, es una constante en la resolución de expedientes y se ha convertido en una herramienta indispensable para los ciudadanos, los usuarios y los profesionales de los centros. Durante el período contemplado se han realizado las actuaciones siguientes:

- Se han registrado 2.523 llamadas y se ha atendido a 61 ciudadanos que se han personado a preguntar sobre el estado de su expediente u otras cuestiones referidas a este servicio.
- Se han recibido 5 quejas formales con relación a la prestación del servicio de centro de día para personas mayores.

La valoración media de la atención presencial ha sido de 5 y la valoración de la atención telefónica ha sido de 4,8 (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 atención psicogeriatrica 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 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 1.450	1.610



	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2022
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio: valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo.	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	49 (atención residencial) 112 (copago)
	Número de reuniones técnicas y/o visitas de seguimiento de contratos/convenios	24

Este objetivo se ha superado en un 111% 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 459 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 1.630 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.
- Se han recibido 112 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 49 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-OAAA-A02-L01-OB05 - Actuaciones para la concesión de prestaciones vinculadas a los servicios del Sistema para la autonomía y atención a la Dependencia

De no ser posible la atención mediante alguno de 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 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 600	* 969
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	*89%

Hay que tener en cuenta que el número de prestaciones vinculadas está directamente relacionado con la disponibilidad o no de plaza pública. En determinadas zonas de la Región la oferta de plazas públicas es reducida lo que lleva a la necesidad de ofrecer prestaciones vinculadas para que el usuario haga uso de los recursos privados.

En el caso del Servicio de Centro de Día, el número de expedientes que resuelven prestación económica vinculada al servicio de centro de día se ha incrementado en un 34% respecto del objetivo fijado.

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 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 90	121
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio: valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo.	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-OOAA-A02-L01-OB07 a 02-0-12-OOAA-A02-L01-OB13

El Decreto 44/2009 de 20 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto Básico de Centros Sociales de Personas Mayores de la Región de Murcia, dependientes del IMAS, los define como unidades de fomento de la convivencia y promoción social, formación y desarrollo de actividades culturales y de ocio dinamizadoras de las relaciones interpersonales y grupales, promoviendo programas técnicos que conduzcan al cumplimiento de estos fines.

A estos efectos, se entiende por Centros Sociales de Personas Mayores aquellos establecimientos públicos especializados, destinados a la atención y asistencia necesarias de dicho colectivo, fomentando su envejecimiento activo. El IMAS cuenta con 17 Centros Sociales ubicados en distintos municipios de la Región de Murcia.

Sus objetivos son mejorar la calidad de vida de los usuarios; promover la capacidad de participación, potenciando las relaciones interpersonales y mejorar la integración social, favorecer la autonomía personal y la permanencia en su entorno habitual.

La actividad de los centros se articula en siete áreas de actuación:

- Área de Salud.
- Área Sociocomunitaria.
- Área Cultural.
- Área Educativa y Ocupacional.
- Área Deportiva.
- Área de Ocio y Convivencia.
- Área de Promoción Cultural Externa.

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

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

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2021
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 300	164
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,4

Este objetivo se encuentra cumplido al 54,66% de lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2022.

Todos los usuarios de los Centros Sociales de Persona Mayores han participado de manera presencial en los talleres impartidos en el área de salud, manifestando una valoración muy alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, planificación de la actividad y profesorado. La valoración general ha sido de 4,4 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo). 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	94
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,3

Este objetivo se ha cumplido en un 62,66% de lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2022.

Todos los usuarios de los Centros Sociales de Personas Mayores han participado de manera presencial en los talleres impartidos en el área sociocomunitaria, manifestando una valoración muy alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, planificación de la actividad y profesorado. La valoración general ha sido de 4,3 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo). 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	97
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,6

Este objetivo se ha cumplido en un 64,66% de lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2022.

Todos los usuarios de los Centros Sociales de Personas Mayores han participado de manera presencial en los talleres impartidos en el área cultural, manifestando una valoración muy alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, planificación de la actividad y profesorado. La valoración general ha sido de 4,6 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo). 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 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 150	110
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,4

Este objetivo se ha cumplido en un 73,33% de lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2022.

Todos los usuarios de los Centros Sociales de Personas Mayores han participado de manera presencial en los talleres impartidos en el área educativa y ocupacional, manifestando una valoración muy alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, planificación de la actividad y profesorado. La valoración general ha sido de 4,4 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo). 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	39

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2021
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,3

Este objetivo se ha cumplido en un 43,33% de lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2022.

Todos los usuarios de los Centros Sociales de Personas Mayores han participado de manera presencial en los talleres impartidos en el área deportiva, manifestando una valoración muy alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, planificación de la actividad y profesorado. La valoración general ha sido de 4,3 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo). Todos recomendarían a otras personas que realizara este tipo de actividades.

02-0-12-OOAA-A02-L01-OB12- Ejercicio de programas y actividades para la promoción de la autonomía de los mayores en el Área Ocio y Convivencia

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

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 50	128
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,5

Este objetivo se ha cumplido en un 256% de lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2022.

Todos los usuarios de los Centros Sociales de Personas Mayores han participado de manera presencial en los talleres impartidos en el área de ocio y convivencia, manifestando una valoración muy alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, planificación de la actividad y profesorado. La valoración general ha sido de 4,5 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo). 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 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 50	62
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,1

Este objetivo se ha cumplido en un 124% de lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2022.

Todos los usuarios de los Centros Sociales de Personas Mayores han participado de manera presencial en los talleres impartidos en el área de promoción cultural externa, manifestando una valoración muy alta y positiva en cuanto a las expectativas, aprendizajes, planificación de la actividad y profesorado. La valoración general ha sido de 4,1 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo). Todos recomendarían a otras personas que realizara este tipo de actividades.

02-0-12-OOAA-A02-L01-OB14- Construcción y remodelación de edificios para el cuidado de larga duración de personas mayores – MRR

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

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Porcentaje de ejecución del presupuesto: 80%	0%
Parámetro C (Calidad)	Plazo de resolución de las subvenciones: 6 meses	No convocadas

Estaba previsto convocar y resolver en 2022 las subvenciones para construcción, remodelación y equipamiento de residencias de personas mayores, contempladas en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, pero se retrasó a 2023. La razón fue que, en el convenio firmado con el Ministerio de Derechos Sociales que aprobaba dicho Plan, se establecía que el plazo de ejecución de las actuaciones era hasta diciembre de 2023. Ese plazo era insuficiente para llevar a cabo muchas de las actuaciones previstas en el Plan, por lo que se solicitó una ampliación del mismo hasta 2026. Y esa ampliación se estaba negociando entre el Estado español y la Comisión Europea. Ante la incertidumbre del plazo de ejecución de los proyectos a subvencionar, se decidió retrasar la convocatoria de subvenciones a 2023.

02-0-12-OOAA-A02-L01-OB15- Servicio de teleasistencia digital para personas dependientes – MRR

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

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de usuarios con teleasistencia digital: 8.000	0%
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	No realizada

Estaba previsto que el nuevo contrato para prestar el servicio de teleasistencia digital avanzada a personas dependientes en la Región de Murcia se licitara y adjudicara en 2022. En el primer semestre de 2022 se realizó una consulta preliminar de mercado para contar con datos actualizados de costes y posteriormente se inició la tramitación del contrato, pero no se alcanzó a realizar su licitación en 2022, por lo que no se ha puesto en marcha esta modalidad de teleasistencia digitalizada con carácter general para los 8.000 usuarios, quedando retrasada hasta 2023.

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, aunque en algunos casos las previsiones de participación han estado por encima de la participación real.

En este año hemos observado como la actividad presencial ha ido regresando a los centros sociales de personas mayores hasta alcanzar niveles de actividad que nos hacen olvidar la situación vivida con la pandemia por Covid-19. A la vez, la actividad online ha dejado de prestarse a petición de los usuarios de los centros.

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.

No proceden.

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 2022 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, Valoraciones por informes en pacientes específicos con alto grado de dependencia y edad avanzada. Para disminuir la lista de espera de revisiones por finalización de plazo se publicó una resolución con el fin de poder ampliar el plazo de las revisiones con fecha límite de validez: - Resolución del Director del Instituto Murciano de Acción Social por la que se establecen las condiciones para prorrogar la declaración de discapacidad y la tarjeta acreditativa de tal condición, cuya vigencia temporal venza con anterioridad al 31 de diciembre de 2023. BORM Número 80 Miércoles, 6 de abril de 2022- para mejorar el servicio y también para agilizar la lista de espera que por las actuales circunstancias tenemos.



	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	18.925 resoluciones, incluyendo la valoración inicial y las revisiones de discapacidad, y 1.186 reclamaciones.	20.467 Val inic y rev 1089 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.	31 demandas resueltas en este período de las cuales: 23 son favorables, 3 perdidas, 5 desisten. 17 están por determinar. 90,3% 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 que en estos momentos es muy alta y poder atender a todos los usuarios ya que existe un aumento efectivo en el número de solicitudes.

Se ha propuesto igualmente la creación de un equipo multidisciplinar itinerante con el objetivo, de reforzar las zonas con mayor lista de espera.

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. 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 se hace efectiva en Abril de 2023, esto supondrá una alteración en la capacidad de respuesta del servicio si no se aumentan los efectivos técnicos que se dediquen a valorar la discapacidad con el nuevo baremo.

LÍNEA 2: 02-0-12-OOAA-A03-L02 - Valoración del grado de dependencia, reconocimiento del derecho a la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar (PECEF) y seguimiento del cumplimiento de requisitos de esta prestación.

OBJETIVOS DE LÍNEA 2:

02-0-12-OOAA-A03-L02-OB01: Actuaciones para el reconocimiento del grado de dependencia

Las actuaciones para llevar acabo los objetivos previstos son los siguientes:

Citación de los usuarios a valorar.

Establecimiento de rutas de valoración.

Revisión por parte del Órgano de Valoración de los diagnósticos aportados por los usuarios.

Codificación en CIE 10 de los diagnósticos.

Volcado de las distintas encuestas de valoración clasificadas según tipo de baremo y edad.

Valoración del usuario según baremo vigente en el domicilio habitual del usuario en todo el territorio dela Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Revisión de las valoraciones por parte del órgano de Valoración.

Determinación del grado de Dependencia.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	12.000 resoluciones, incluyendo las de grado inicial, las revisiones de grado y la determinación de necesidad de ayuda de tercera persona a usuarios con grado de discapacidad mayor o igual a 75%.	14.402 401
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

Durante los seis primeros meses del ejercicio y en los meses de noviembre y diciembre el servicio se ha visto reforzado con la contratación de 10 valoradores adicionales, lo que ha permitido acortar los tiempos de espera al ciudadano a pesar del crecimiento de solicitudes.

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 diez valoradores a partir de octubre del 2021 hasta junio del 2022 y otros diez valoradores distintos desde diciembre de 2022 hasta abril 2023.

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

Es fundamental que se aumente la dotación trabajadores funcionarios, principalmente valoradores, 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 través del Blog del IMAS, se facilita información periódica sobre cualquier modificación o incidencia relativa a la tramitación de la prestación económica, facilitando de este modo información inmediata para agilizar en la medida de lo posible cualquier procedimiento que pudiera verse afectado.

Este blog es especialmente útil para los trabajadores/as de los centros de servicios sociales municipales, profesionales de salud mental, trabajadores/as sociales de colegios de educación especial, etc., siendo un cauce de información permanente y actualizada en la materia.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Reconocer el derecho a la PECEF a 6.000 nuevos beneficiarios, incluyendo los reconocimientos iniciales y las revisiones de prestación.	6.024
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 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 aumenten o al menos se mantengan las dotaciones de personal.

El número de personas demandantes de PECEF sigue aumentando y con los efectivos actuales es muy difícil dar respuesta en plazo a las solicitudes presentadas, originándose retrasos indeseados en la tramitación de los correspondientes expedientes.

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 31/12/2022
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 15.328 pensiones ya concedidas.	Se han resuelto 2.258 expedientes de PNC reconociendo el derecho o efectuando la denegación.



	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2022
Parámetro C (Calidad)	Efectuar el pago del total de las PNC reconocidas y la revisión del 90% de las mismas.	<p>a.- Se ha efectuado el pago de las nóminas correspondientes a todo el ejercicio del 2022 a los 15.328 beneficiarios actuales de PNC, siendo el total abonado 101.176.383,45 euros.</p> <p>b.- Se ha efectuado la comprobación de 15.695 Declaraciones Anuales iniciándose procedimiento de regularización sobre 1.830 expedientes. El total de Declaraciones Anuales enviadas fue de 15.757</p> <p>-Se ha efectuado 3.100 procedimientos de revisión por otras causas. Fundamentalmente por variación de circunstancias personales y/o familiares o por reconocimiento de</p>

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2022
		<p>pensión contributiva, generalmente de viudedad, o asignación económica por hijo a cargo.</p> <p>- Se han resuelto 580 expedientes de Complemento de Alquiler a beneficiarios de PNC, reconociendo el derecho o efectuando la denegación</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, así como las numerosas y constantes revisiones de las múltiples variaciones que se producen todos los años de los miembros que forman la Unidad Económica de Convivencia 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 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	8.500 solicitudes y revisiones	1362 concesiones 2761 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.

Si bien en el presente ejercicio se han instruido la totalidad de la demanda presentada, contar con un mayor número de efectivos posibilitaría desarrollar con mayor intensidad los proyectos individuales de inserción, el segundo de los derechos reconocidos en la Ley de la RBI.

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

La entrada en vigor del Ingreso Mínimo Vital y su posterior desarrollo influyen directamente en la disminución de la demanda de la RBI al configurarse como una prestación suelo de importe superior a la RBI.

Así mismo la demora en la resolución del Ingreso Mínimo Vital, actualmente en torno a los doce meses, repercute directamente en la demanda de la RBI y en el incremento de los procedimientos de reintegro consecuencia de sus efectos retroactivos.

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 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	3.600 solicitudes	4.997 solicitudes 2.633 revisiones
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.

En el ejercicio 2022, gracias al decremento en la demanda de la RBI las ayudas de carácter no periódico han sido valoradas en su totalidad.

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 disponer de más recursos técnicos con la finalidad de instruir y valorar las solicitudes presentadas en el plazo de resolución establecido por la norma.

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

El desconocimiento de las nuevas tecnologías por parte de la mayoría de los solicitantes y las dificultades para acceder a los servicios sociales municipales ralentiza extraordinariamente la subsanación, y, por tanto, la resolución de las ayudas solicitadas.

02-0-12-OAAA-A03-L03-OB04. Actuaciones para la instrucción, concesión, pago y seguimiento de Ayudas para Programas de Integración Sociolaboral (APIS).

Se gestionan ayudas para incentivar la contratación de personas en situación o riesgo de exclusión social, beneficiarias de la Renta Básica de Inserción o las Ayudas Periódicas de Inserción y Protección Social, o personas que hayan realizado un proyecto/itinerario de inserción sociolaboral en programas desarrollados por la Administración Regional o Local o por IFL, como medida de empleo protegido.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Ayudas para la contratación de 51 personas en situación o riesgo de exclusión	Se han contratado a 45 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/o 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 88,2% de las personas previstas. Se ha efectuado el seguimiento del 92% de los programas concedidos en el ejercicio anterior.

Valoración de los resultados.

A fecha 31/12/2022 se ha cumplido con el 88,2% del objetivo respecto al número de personas en situación de riesgo de exclusión a contratar, situándose en 45 personas. Para ello se ha concedido una ayuda a 28 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, proceso selectivo y posteriormente la Resolución de concesión y contratación de las personas seleccionadas.

Respecto al seguimiento de los 26 programas concedidos en 2021, se han realizado visitas "in situ, entrevistas de seguimiento (con responsables de las entidades contratantes, responsables del seguimiento de los Centros de Servicios Sociales y con las personas contratadas) y valoración de los informes de seguimiento del 92% 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 88,2% en cuanto a personas contratadas se refiere, considerándose cumplido el objetivo.

Teniendo en cuenta que en 2021 se concedieron 26 programas y se contrataron 51 personas, el cumplimiento del parámetro C en cuanto a seguimiento de los programas anteriores, por medio de visitas, entrevistas e 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 92%, 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 31/12/2022
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Apoyo económico a 12 programas desarrollados por Corporaciones Locales, y atención a 3.500 personas.	Concesión a 12 Corporaciones Locales y atención a 4.318 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 100 % de los programas previstos y atención al 123,37 % 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 31/12/2022, se ha concedido la subvención a 12 Corporaciones Locales, 100% 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 123,37%, resultado que se considera muy positivo y que depende de las actividades que finalmente incorporan los proyectos. La variación se considera dentro de los parámetros de desviación previsibles.

Respecto al seguimiento de los programas concedidos en 2021 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.

No se han producido circunstancias sobrevenidas que hayan obligado a modificar las previsiones del contrato programa.

02-0-12-OOAA-A03-L03-OB06. Favorecer la integración sociolaboral y mejora de la empleabilidad de personas en situación o riesgo de exclusión social y jóvenes en situación de exclusión, por medio de subvenciones dirigidas a instituciones sin fin de lucro para el desarrollo de programas destinados a este fin (Programa Operativo Regional – FSE 2014/2020 y Programa Operativo de Empleo Juvenil).

Se gestionan subvenciones dirigidas a instituciones sin fin de lucro, en el marco del Programa Operativo Regional – FSE 2014/2020, para favorecer la integración sociolaboral y mejora de la empleabilidad de personas en situación o riesgo de exclusión social, así como de jóvenes en situación de exclusión, en el marco del Programa Operativo de Empleo Juvenil 2014/2020, extendido hasta 2022, a través de itinerarios individualizados de inserción sociolaboral.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2022
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 3.050 personas y jóvenes en situación o riesgo de exclusión social o con especiales dificultades	Concedidos 45 programas. Desarrollo de itinerarios de inserción sociolaboral con 3.280 personas.
Parámetro C (Calidad)	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.	Concesión del 100% de programas previstos, atención del 107,54% respecto a las personas previstas y se ha valorado el cumplimiento de los objetivos de 66 programas anteriores (2020 y 2021)

Valoración de los resultados.

Se ha cumplido el 100% del objetivo respecto al número de programas concedidos y el 106,10% respecto a las personas atendidas. El nº de personas atendidas a fecha 31/12/2022 son 3236.

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 34 programas de 2020 y la totalidad de la convocatoria 2021 (32 expedientes), por tanto, se entiende cumplido el objetivo.

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

Los resultados de ejecución a 30/12/2022 son satisfactorios y se han conseguido resultados superiores a los objetivos fijados, a pesar de que la ejecución de los programas se ha visto condicionada por la finalización de los dos programas operativos en los que se enmarcan.

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

Se han alcanzado los objetivos en su totalidad, por lo que no procede modificar el contrato programa.

Documento firmado electrónicamente al margen

LA DIRECTORA GERENTE DEL IMAS

Fdo.: Verónica López García