



INFORME DE EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO **DEL CONTRATO PROGRAMA 2025**

**ENTRE LA CONSEJERÍA DE POLÍTICA SOCIAL,
FAMILIAS E IGUALDAD**
Y EL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL

- **INFORME DE ACTUACIONES POR ÁREAS/LÍNEAS**
- **DETERMINACIÓN DE INDICADORES**
- **VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS**

A fecha 31/12/2025



CONTENIDO

ÁREAS OPERATIVAS.....	5
1.- AREA OPERATIVA 02-0-12-OOAA-A01: PROGRAMAS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	5
➤ LÍNEA 1: 02-0-12-OOAA-A01-L01 - Programas para personas con discapacidad y otros colectivos.....	5
- 02-0-12-OOAA-A01-L01-OB01 – Gestión de centros de atención a personas con discapacidad de titularidad de la CARM.	5
- 02-0-12-OOAA-A01-L01-OB02 – Atención a personas con discapacidad en centros propios.	6
- 02-0-12-OOAA-A01-L01-OB03 – Atención a personas con discapacidad intelectual en centros concertados.....	6
- 02-0-12-OOAA-A01-L01-OB04 - Atención a personas con discapacidad física en centros concertados.....	6
- 02-0-12-OOAA-A01-L01-OB05 – Atención a personas con discapacidad derivada de problemas de salud mental en centros concertados.	7
- 02-0-12-OOAA-A01-L01-OB06 – Financiación de prestaciones vinculadas a los servicios (PVS) para personas con discapacidad	7
- 02-0-12-OOAA-A01-L01-OB07 – Financiación de servicios de atención temprana.....	7
- 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	8
- 02-0-12-OOAA-A01-L01-OB09 – Financiación de programas para la integración social de personas en situación de riesgo o exclusión social.	8
- 02-0-12-OOAA-A01-L01-OB10 – Financiación nuevo modelo de centros para personas con discapacidad- MRR	9
- 02-0-12-OOAA-A01-L01-OB11 – Financiación de gastos derivados de la enfermedad a personas diagnosticadas de ELA.	9
- 02-0-12-OOAA-A01-L01-OB12 - Financiación de actuaciones para el desarrollo de nuevos modelos de atención a personas con trastorno mental grave (FSE+).	9
➤ LÍNEA 2: 02-0-12-OOAA-A01-L02 - Programa de turismo social.....	10
- 02-0-12-OOAA-A01-L02-OB01 – Gestión de centros y servicios destinados al tiempo libre	10
➤ VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS	10
➤ MEDIDAS ADOPTADAS PARA CORREGIR LAS DESVIACIONES O PARA MEJORAR LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES.	11
➤ CONCURRENCIA DE CIRCUNSTANCIAS SOBREVENIDAS QUE PUDIERAN OBLIGAR A MODIFICAR LAS PREVISIONES DEL CONTRATO PROGRAMA.....	11
2.- AREA OPERATIVA 02-0-12-OOAA-A02: PROGRAMAS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS MAYORES.	12
➤ LINEA 1: 02-0-12-OOAA-A02-L01: Actuaciones del Sistema para la autonomía y atención a la Dependencia y promoción del envejecimiento activo	13



-	Objetivo: 02-0-12-OOAA-A02-L01-OB01: Actuaciones para la concesión del servicio de Teleasistencia	13
-	Objetivo: 02-0-12-OOAA-A02-L01-OB02 - Actuaciones para la concesión del servicio de Ayuda a Domicilio	15
-	Objetivo: 02-0-12-OOAA-A02-L01-OB03 - Actuaciones para la concesión del servicio de Centro de Día	18
-	Objetivo: 02-0-12-OOAA-A02-L01-OB04 - Actuaciones para la concesión del servicio de atención residencial	19
-	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.....	21
-	Objetivo: 02-0-12-OOAA-A02-L01-OB06 - Actuaciones para el ingreso por emergencia social.	22
-	Objetivo 02-0-12-OOAA-A02-L01-OB07 a 02-0-12-OOAA-A02-L01-OB13	24
-	Objetivo 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.....	24
-	Objetivo 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.	25
-	Objetivo 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.....	26
-	Objetivo 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	26
-	Objetivo 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.....	27
-	Objetivo 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	28
-	Objetivo 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	28
-	Objetivo 02-0-12-OOAA-A02-L01-OB14- Construcción y remodelación de edificios para el cuidado de larga duración de personas mayores – MRR	29
-	Objetivo 02-0-12-OOAA-A02-L01-OB15- Servicio de teleasistencia digital para personas dependientes – MRR.....	30
➤	VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS	30
➤	CONCURRENCIA DE CIRCUNSTANCIAS SOBREVENIDAS QUE PUDIERAN OBLIGAR A MODIFICAR LAS PREVISIONES DEL CONTRATO PROGRAMA.....	31

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

.....		32
➤	LÍNEA 1: 02-0-12-OOAA-A03-L01 - Calificación de discapacidad.....	32
-	02-0-12-OOAA-A03-L01-OB01: Resolución de expedientes de calificación y valoración de discapacidad.....	32
➤	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.	34
-	02-0-12-OOAA-A03-L02-OB01: Actuaciones para el reconocimiento del grado de dependencia.....	34



- 02-0-12-OOAA-A03-L02-OB02: Actuaciones dirigidas al reconocimiento del derecho a la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar (PECEF).....35
- 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.37
 - 02-0-12-OOAA-A03-L03-OB01. Actuaciones para la tramitación, revisión y pago de PNC. 37
 - 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.39
 - 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...40
 - 02-0-12-OOAA-A03-L03-OB04. Actuaciones para la instrucción, concesión, pago y seguimiento de Ayudas para Programas de Integración Sociolaboral (APIS).41
 - 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, Consumo y Agenda 2030.43
 - 02-0-12-OOAA-A03-L03-OB06. Activar la empleabilidad de personas y jóvenes en situación de vulnerabilidad social, por medio de subvenciones dirigidas a instituciones sin fin de lucro para el desarrollo de programas destinados a este fin (Programa FSE+ Región de Murcia 2021-2027)44
 - 02-0-12-OOAA-A03-L03-OB07. Activar la empleabilidad de personas gitanas en situación de vulnerabilidad social, por medio de una subvención nominativa a la Fundación Secretariado Gitano para el desarrollo de un programa destinado a este fin.46
 - 02-0-12-OOAA-A03-L03-OB08. Contribuir a financiar la contratación de nuevos servicios de conexión a banda ancha o el incremento de la velocidad de los ya contratados, con una velocidad mínima de 30 Mbit por segundo en sentido descendente, facilitando la conectividad digital de los colectivos vulnerables a través de una subvención anual de 240 €.47



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

1.- 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.*

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de participantes en acciones formativas del Plan de Calidad de las Unidades: 130	150
Parámetro C (Calidad)	Número de actividades de órganos de participación: 8	7



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

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número total de plazas: 530	530
Parámetro C (Calidad)	Número de reclamaciones: 16	22

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

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número total de plazas concertadas: 3.062	3.079
Parámetro C (Calidad)	Número de reclamaciones: 7	5

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

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número total de plazas concertadas: 226	226
Parámetro C (Calidad)	Número de reclamaciones: 1	1



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

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número total de plazas concertadas: 1.250	1.244
Parámetro C (Calidad)	Número de reclamaciones: 4	4

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

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de PVS reconocidas: 465	451
Parámetro C (Calidad)	Número de reclamaciones: 0	0

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



	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de CDIATs financiados: 62	62
	Número de menores atendidos: 6.900	7.290
Parámetro C (Calidad)	Número de reclamaciones: 38	39

- 02-0-12-OAAA-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

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de proyectos financiados: 28	28
Parámetro C (Calidad)	Número de reclamaciones: 0	0

- 02-0-12-OAAA-A01-L01-OB09 – Financiación de programas para la integración social de personas en situación de riesgo o exclusión social.

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de plazas financiadas: 42	45
Parámetro C (Calidad)	Número de reclamaciones: 0	0



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

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de plazas financiadas: 193	193
Parámetro C (Calidad)	Plazo de resolución de subvenciones: 6 meses	6 meses

- **02-0-12-OAAA-A01-L01-OB11 – Financiación de gastos derivados de la enfermedad a personas diagnosticadas de ELA.**

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de personas beneficiarias de subvenciones: 63	61
Parámetro C (Calidad)	Plazo de resolución de las subvenciones: 6 meses.	2 meses

- **02-0-12-OAAA-A01-L01-OB12 - Financiación de actuaciones para el desarrollo de nuevos modelos de atención a personas con trastorno mental grave (FSE+).**



	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	0
Parámetro V (Volumen)	Número de proyectos: 10	0
Parámetro C (Calidad)	Plazo de resolución de las subvenciones: 6 meses.	0

➤ **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***

	Fijado en contrato programa	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de personas usuarias de centros vacacionales: 528	538
Parámetro C (Calidad)	Número de reclamaciones de usuarios: 0	0

➤ **VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Los resultados obtenidos durante el año 2025 reflejan la continuidad del esfuerzo de la Dirección General para garantizar el derecho a la atención temprana, mediante el aumento significativo del número de Centros de Desarrollo Infantil y Atención Temprana (CDIAT), de manera que se ha ampliado la red pública con un total de 81.131 sesiones anuales.

Por otro lado, en 2025 se ha tramitado la ampliación de los diferentes servicios para personas con discapacidad y en situación de dependencia (servicio de atención residencial, servicio de centro de día y servicio de promoción de la autonomía



personal), con un total de 115 nuevas plazas que se incorporan a la red pública a partir del 1/01/2026.

➤ **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.



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

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

- ✓ La dirección y coordinación de las competencias del Instituto Murciano de Acción Social en materia de gestión de servicios, centros, programas y planes para la atención a personas mayores.

- ✓ La gestión de los centros sociales, cuya titularidad corresponda a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia; así como la tramitación, control y asistencia técnica de la acción concertada para la reserva y ocupación de plazas mediante la celebración de convenios u otros instrumentos de cooperación.

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

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

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

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

➤ LINEA 1: 02-0-12-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 y de la información, 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 solo apretar un botón o mediante la activación de dispositivos programados previamente.

Las personas usuarias del servicio son aquellas reconocidas 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.

Teniendo en cuenta, la situación actual en la prestación del servicio de acuerdo al modelo, el avance en la digitalización del mismo, se establecen las siguientes tipologías del servicio:

- **Teleasistencia avanzada de intensidad moderada.** En ella se incluyen las personas valoradas con un nivel de apoyo básico, con tecnología asociada a su situación y prestaciones complementarias, configurando todo ello su Plan personalizado de teleasistencia.
- **Teleasistencia avanzada de intensidad alta.** En ella se incluyen las personas valoradas con un nivel de apoyo medio, alto o muy alto, con tecnología asociada a su situación y prestaciones complementarias, configurando todo ello su Plan personalizado de teleasistencia.

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



específicas de los diferentes colectivos de personas a los que atiende. Además, desarrolla programas de ATENCION INTEGRAL:

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

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

- 1 Técnico Responsable
- 1 Jefe de Sección
- 3 Técnicos de Apoyo.
- 2 Trabajadoras Sociales
- 4 Administrativos.
- 1 Auxiliar Administrativo.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 3.100	5.904
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio (personal o telefónicamente): 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 Teleasistencia referidas a la gestión de la unidad o a la prestación efectiva del servicio	4
	Número de reuniones técnicas de seguimiento del contrato	5

En estos 12 meses, el objetivo alcanzado se sitúa en un 190%



El contrato del “Servicio de Teleasistencia domiciliar avanzada digitalizada para personas dependientes en la Región de Murcia financiado en el Marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Economía Española, preveía la digitalización de todos los terminales, a fecha 31 de diciembre de 2024. A partir de la consecución de dicho hito, todas las altas dadas en el servicio a lo largo de 2025 han sido con tecnología digital, excepto en aquellos casos en los que dificultades tecnológicas o de cobertura en la zona de residencia lo han impedido. Del total de usuarios activos a final de 2025, tan solo 96 mantienen los terminales receptores analógicos.

El total de personas con servicio de Teleasistencia reconocido al final de este período es de 16.825 beneficiarios.

El incremento en el número de solicitudes del servicio de Teleasistencia ha sufrido un importante incremento desde el 1 de enero de 2023, fecha en la que se estableció la gratuidad de este servicio. Durante el ejercicio 2025, se ha pasado de 12.729 usuarios a principios de año, a un total de 16.825 usuarios en alta, lo que supone un incremento superior al 32% en la base de usuarios. A pesar de ello, la demanda de acceso al servicio sigue siendo muy elevada, con más de 4.000 solicitudes de reconocimiento del servicio a finales de año.

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 y adjudicataria del contrato, Tunstall Televida.

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

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.

- *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 solo podrán prestarse conjuntamente con los señalados en el apartado anterior.

El Servicio de Ayuda a Domicilio del SAAD, se encuentra implantado en la totalidad de Ayuntamientos de la Región de Murcia, si bien la modalidad de la prestación del servicio varía en función de la entidad local de que se trate. A principios de 2025, los municipios de Abarán, Águilas, Alhama de Murcia, Aledo, Archena, Blanca, Cartagena, Lorca, Lorquí, Murcia, Puerto Lumbreras, Ricote, San Pedro del Pinatar, Torre Pacheco, Totana, Ulea y Villanueva del Segura, tenían suscrito un Convenio de Colaboración con el IMAS, para la prestación, dentro de su ámbito territorial, del SAD para personas en situación de dependencia. Estos Convenios tienen vigencia hasta 31/05/2026, y contemplan un precio/hora del servicio a 16,50€, y un número de horas suficiente para atender la demanda del servicio.

Y finalmente, durante el ejercicio 2025, se pudo completar el proceso de transición entre el antiguo contrato regional del "Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia en la Región de Murcia", formalizado el 17 de noviembre de 2021 con la empresa INEPRODES SL, dividido en varios lotes, y que tras varias prórrogas, se extinguió en fecha 31/07/2025, y el vigente Concierto Social, para la prestación de SAD a personas en situación de dependencia, asignado en fecha 01/08/2025 a la entidad OGARA SCA. En la actualidad, 22 municipios son atendidos a través de esta modalidad, organizados en 4 áreas funcionales.

Durante el año 2025 no se han resuelto Prestaciones vinculadas al Servicio de Ayuda a Domicilio, al disponer del servicio público en todos los municipios de la Región. 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 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 1.250	1.296
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio (personal o telefónicamente): 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 Ayuda a Domicilio referidas a la gestión de la unidad o a la prestación efectiva del servicio	24
	Número de reuniones técnicas de seguimiento de los convenios y contrato regional	5

En estos 12 meses, el objetivo alcanzado se sitúa en un 137% del cumplimiento de lo establecido.

El total de personas con servicio de Ayuda a Domicilio reconocido al final de este período es de 3.931 beneficiarios.

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

- Las personas que han solicitado atención presencial han sido 38 de las cuales, se han atendido presencialmente a 4 de ellas, dado que las consultas se intentan solventar a través de llamada telefónica, y correo electrónico, con el objetivo de evitar desplazamientos.
- Se han atendido 4.938 llamadas telefónicas.
- La valoración media de la atención (telefónica y/o presencial) ha sido de 4,8 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo).
- Se han recibido 24 quejas formales con relación a la prestación del servicio de Ayuda a Domicilio para personas mayores.
- Se han mantenido reuniones técnicas derivadas del seguimiento de los convenios (2 con el Ayuntamiento de Murcia, 2 con el Ayuntamiento de Cartagena), 3 reuniones de seguimiento técnico con la entidad OGARA SCA y otras 3 reuniones informativas con la red de servicios sociales de la Región de Murcia para informar de las novedades y situación del SAD para personas en situación de dependencia.

Hay que tener en cuenta que la Teleasistencia y el Servicio de Ayuda a Domicilio son servicios compatibles y se prestan conjuntamente y, tanto la atención telefónica como presencial, en ocasiones, es para los dos servicios a la vez.



- Objetivo: 02-0-12-OOAA-A02-L01-OB03 - Actuaciones para la concesión del servicio de Centro de Día

Los Centros de Día de Personas Mayores ofrecen una atención integral durante el período diurno a las personas en situación de dependencia, con el objetivo de mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y apoyar a las familias o cuidadores. En particular, cubren, desde un enfoque biopsicosocial, las necesidades de asesoramiento, prevención, rehabilitación, orientación para la promoción de la autonomía, habilitación o atención asistencial y personal.

Disponen de los siguientes servicios:

- ✓ Manutención.
- ✓ Asistencia social.
- ✓ Servicio de fisioterapia.
- ✓ Actividades ocupacionales.
- ✓ Actividades socio-culturales.
- ✓ Transporte.

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

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

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

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V(Volumen)	Número de expedientes resueltos: 650	510
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio (personal o telefónicamente): valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo.	4,9
	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	46



La disponibilidad de plazas a final de año ha llegado a 1.379, lo que supone un incremento del 3,53% con respecto al número de plazas en el año 2024.

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 78,46%. Este cumplimiento es inferior al alcanzado en el ejercicio anterior, no ha resultado suficiente el incremento de plazas de servicio de centro de día para poder alcanzar el objetivo previsto.

En cuanto al número de reuniones técnicas y, sobre todo, visitas de seguimiento de contratos/convenios/conciertos, a final del año 2023 se inició un programa de seguimiento del servicio de centro de día en el que participan dos Técnicas que realizan este seguimiento en cada uno de los centros. Este año se han realizado 46 visitas de seguimiento a los centros de día.

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 1.666 llamadas y se ha atendido a 163 ciudadanos que se han personado a preguntar sobre el estado de su expediente u otras cuestiones referidas a este servicio.

La valoración media de la atención presencial ha sido de 5 y la valoración de la atención telefónica ha sido de 4,9 (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.
- 2 Trabajadores Sociales.
- 1 Técnico
- 4 Auxiliares Administrativos.
- 4 administrativos

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

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes resueltos: 2.018	1.895
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio (personal o telefónica): valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo.	4,7
	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	28 (atención residencial) 178 (copago)
	Número de reuniones técnicas y/o visitas de seguimiento de contratos/convenios	52

La gestión de resoluciones de ingreso en residencia es similar en número al del año anterior. Respecto al número de visitas de seguimiento, este año se han retomado de nuevo, realizando un total de 21 visitas.

Durante el período contemplado:

- Se ha atendido mediante cita previa a 1.585 personas. La información presencial durante estos meses ha sido tras solicitud de cita y manteniendo los controles pertinentes. Se han atendido 1.890 llamadas telefónicas de usuarios, de las Unidades de Servicios Sociales, de centros sanitarios de



atención primaria y hospitales, de residencias con plazas públicas y privadas, etc.

- 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). 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 178 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, 28 quejas formales por parte de los usuarios del servicio de atención residencial, motivadas por disconformidad en la atención recibida en las residencias, debido a que cada día el perfil de los usuarios es más complejo debido a la fragilidad de las personas que vienen ocupando las plazas (grado 2 y 3 de Dependencia) y la falta de personal sanitario. 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 Política Social, Familias e Igualdad, 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 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes: 1.610 (de las cuales 1.275 son de residencias, 300 de centro de día y 35 SEPAP).	1.280 Residencias 361 Centro de día 56 Promoción mayores
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	63,24%

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.

Como consecuencia de la publicación del Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, por el que se modifican las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, ha supuesto el reconocimiento de una cuantía mínima a personas con capacidades económicas más altas, de 200 €/mes para el grado 3 y de 150 €/mes para el grado 2, con lo que el gasto se ha incrementado, siendo insuficiente para atender un número de atención de solicitudes similar al del año anterior.

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

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

La ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, es el instrumento 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 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de expedientes: 252	313
Parámetro C (Calidad)	Encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio (personal o telefónicamente): 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.).



Se está viendo incrementado el número de solicitudes recibidas de personas mayores que se encuentran en atención hospitalaria con necesidad de abandonar la plaza sanitaria y sin apoyos sociofamiliares que les permitan regresar a sus domicilios.

CENTROS SOCIALES DE PERSONAS MAYORES

- *Objetivo 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.

- *Objetivo 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 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 250	376
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,6

Este objetivo se encuentra cumplido y superado considerablemente lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2025.

Han participado de manera presencial en los talleres impartidos en el área de salud 14.648 personas usuarias de los Centros Sociales de Personas Mayores, 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). El 100% recomendaría a otras personas este tipo de actividades.

- Objetivo 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 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 180	165
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,7

Este objetivo se encuentra cumplido en un 91,67% sobre lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2025.

Han participado de manera presencial en los talleres impartidos en el área sociocomunitaria 2.981 personas usuarias de los Centros Sociales de Personas Mayores, 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 4,7 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el



máximo). Todos recomendarían a otras personas que realizaran este tipo de actividades.

- Objetivo 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 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 140	154
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,7

Este objetivo se encuentra cumplido y superado considerablemente lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2025.

Han participado de manera presencial en los talleres impartidos en el área cultural 6.014 personas usuarias de los Centros Sociales de Personas Mayores, 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 4,7 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo). Todos recomendarían a otras personas que realizaran este tipo de actividades.

- Objetivo 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 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres: 130	161
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,3

Este objetivo se encuentra cumplido y superado considerablemente lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2025.

Han participado de manera presencial en los talleres impartidos en el área educativa y ocupacional 3.885 personas usuarias de los Centros Sociales de Personas Mayores, 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 realizaran este tipo de actividades.

- Objetivo 02-0-12-OAAA-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 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres/actividades:-100	81
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,7

Este objetivo se ha cumplido al 81% de lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2025.

Han participado de manera presencial en los talleres impartidos en el área deportiva 2.801 personas usuarias de los Centros Sociales de Personas Mayores, 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 4,7 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo). Todos recomendarían a otras personas que realizaran este tipo de actividades.

- Objetivo 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 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres/actividades: 150	451
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,8

Este objetivo se ha visto cumplido y ha experimentado tal crecimiento que ha triplicado las previsiones para estos doce meses del ejercicio 2025.

Han participado de manera presencial en los talleres impartidos en el área ocio y convivencia 29.120 personas usuarias de los Centros Sociales de Personas Mayores, 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 4,8 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo). Todos recomendarían a otras personas que realizaran este tipo de actividades

- Objetivo 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 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de talleres/actividades: 150	247
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	4,90

Este objetivo se ha visto cumplido y ha experimentado un importante crecimiento conforme a lo previsto para estos doce meses del ejercicio 2025.

Han participado de manera presencial en los talleres impartidos en el área de promoción cultural externa 11.081 personas usuarias de los Centros Sociales de Personas Mayores, 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 4,90 (valoración 1 a 5, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo). Todos recomendarían a otras personas que realizaran este tipo de actividades

- Objetivo 02-0-12-OAAA-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 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Porcentaje de ejecución del presupuesto: 80%	100%
Parámetro C (Calidad)	Plazo de resolución de las subvenciones: 6 meses	Resueltas

La convocatoria de subvenciones se hizo en 2023, publicación en BORM el 5 agosto, si bien no se ha ejecutado ninguna cuantía en el año 2023.

El Ministerio de Derechos Sociales amplió el plazo de ejecución de estos Fondos MRR hasta 2º semestre del 2026, y se modificó el Decreto de concesión, ampliando el plazo.



En el año 2024, se ha resuelto la totalidad de la convocatoria. En 2025 se están ejecutando las actuaciones objeto de subvención y también se está recibiendo la documentación justificativa.

- Objetivo 02-0-12-OAAA-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 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Número de usuarios con teleasistencia digital: 15.000	16.729
Parámetro C (Calidad)	Encuesta de satisfacción de usuarios	No realizada

El contrato del “Servicio de Teleasistencia domiciliaria avanzada digitalizada para personas dependientes en la Región de Murcia financiado en el Marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Economía Española, preveía la digitalización de todos los terminales, a fecha 31 de diciembre de 2024. A partir de la consecución de dicho hito, todas las altas dadas en el servicio a lo largo de 2025 han sido con tecnología digital, excepto en aquellos casos en los que dificultades tecnológicas o de cobertura en la zona de residencia lo han impedido. Del total de usuarios activos a final de 2025, tan solo 96 mantienen los terminales receptores analógicos.

➤ **VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En este año se observa una actividad presencial en los centros sociales de personas mayores que ha superado en casi todas las áreas, todas las expectativas relativas a los indicadores de número de talleres. Además, el número de personas mayores usuarias participantes viene a reflejar el esfuerzo presupuestario y de gestión que se ha realizado en los centros sociales y la cobertura que se ha dado a las personas mayores usuarias de estos centros sociales.

Este año el nivel de satisfacción de las personas mayores usuarias de estos talleres ha mejorado considerablemente.



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

No proceden.

3.- 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 **2025** se mantienen los equipos multidisciplinares (EVO) de las unidades de valoración de discapacidad de Murcia, Cartagena y de Lorca. Al igual que en **2024** se han producido, 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). Se ha establecido el sistema informático necesario para realizar la incoación de revisiones de plazo de oficio y se han modificado las condiciones de provisionalidad, ajustándolas al Nuevo RD 888/2022 para disminuir la lista de espera de revisiones por finalización de plazo, para mejorar el servicio y agilizar la lista de espera que, por las actuales circunstancias tenemos.

En 2023 entró en vigor con fecha 20 de abril, el nuevo Real decreto de valoración de grado de discapacidad: Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre, por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.

Para poner en marcha este RD se han tenido que producir numerosas intervenciones, tanto desde el punto de vista informático como por parte de Servicio de Valoración del grado de Discapacidad en sus tres unidades de Murcia, Cartagena y Lorca. Entre las más destacables se encuentran las siguientes:

- Realización de cursos de formación en el nuevo Baremo por parte de los técnicos encargados de las valoraciones.
- Reducción de las visitas con el fin de adaptar los tiempos a la aplicación efectiva del baremo.
- Adaptación del programa informático al nuevo baremo.

- Conversión de las revisiones de finalización de plazo que eran de parte a su iniciación de oficio etc.

El 31 de julio de 2025 ha entrado en vigor una resolución de la Directora Gerente estableciendo una serie de prioridades en la valoración, con el fin de que a los usuarios con enfermedades más graves o por otras condiciones sociohumanitarias no les afecte la lista de espera existente y se puedan resolver de forma prioritaria o urgente como así se establece en el RD 888/2022.

A fecha de 2025 siguen produciéndose diversas adaptaciones del programa informático, habiéndose normalizado progresivamente el número de visitas diarias habituales en la actualidad.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	27.000 resoluciones, incluyendo la valoración inicial y las revisiones de discapacidad, y 1.300 reclamaciones.	24.445 Val inic y rev 1.292 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.	84 demandas resueltas en este período de las cuales: 50 son favorables, 8 perdidas, 12 desisten. 14 están por determinar. 88.5 % 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 en más de un 91%.

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 multidisciplinarios (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 que cubriría las necesidades de las tres unidades y 2 equipos de refuerzo fijos, para reforzar las unidades de Lorca y Cartagena, con el objetivo de reforzar



las zonas con mayor lista de espera. Actualmente se está contratando dicho equipo itinerante mientras se lleva a cabo su inclusión en la RPT.

CONCURRENCIA DE CIRCUNSTANCIAS SOBREVENIDAS QUE PUDIERAN OBLIGAR A 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 ha hecho efectiva en abril de 2023.

Esto ha supuesto una alteración en la capacidad de respuesta del servicio en 2024 y 2025, si no se aumentan los efectivos técnicos que se dediquen a valorar la discapacidad con el nuevo baremo.

➤ LÍNEA 2: 02-0-12-OAAA-A03-L02- VALORACIÓN DEL GRADO DE DEPENDENCIA, RECONOCIMIENTO DEL DERECHO A LA PRESTACIÓN ECONÓMICA PARA CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR (PECEF) Y SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE ESTA PRESTACIÓN.

OBJETIVOS DE LÍNEA 2:

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

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

- Citación de los usuarios a valorar.
- Establecimiento de rutas de valoración.
- Revisión por parte del Órgano de Valoración de los diagnósticos aportados por los usuarios.
- Codificación en CIE 10 de los diagnósticos.
- Volcado de las distintas encuestas de valoración clasificadas según tipo de baremo y edad.
- Valoración del usuario según baremo vigente en el domicilio habitual del usuario en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Revisión de las valoraciones por parte del órgano de Valoración.
- Determinación del grado de Dependencia.



	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2024
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	15.100 resoluciones, incluyendo las valoraciones de grado inicial, las revisiones y reclamaciones previas estimatorias de grado y la determinación de necesidad de ayuda de tercera persona a usuarios con grado de discapacidad mayor o igual a 75%.	18.396
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

El Servicio se ha visto reforzado con la contratación de 10 valoradores adicionales en el mes de febrero con una duración de 9 meses.

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 desde febrero a noviembre de 2025.

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

Es fundamental que se aumente la dotación de trabajadores funcionarios, principalmente valoradores, para continuar disminuyendo la lista de espera de la Dependencia.

- **02-0-12-OAAA-A03-L02-OB02: Actuaciones dirigidas al reconocimiento del derecho a la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar (PECEF).**

Las principales actuaciones que se han desarrollado para el cumplimiento de este objetivo han sido las siguientes:

- Llamadas a usuarios para que nos enviaran y clarificaran documentación.
- Funcionamiento del teléfono de información exclusivo para atender directamente a trabajadores sociales de Centros de Servicios Sociales, Centros de Salud, Hospitales, Colegios de Educación Especial, etc. sobre gestión de expedientes.

- Reuniones con los Técnicos de Servicios Sociales de los Ayuntamientos, Mancomunidades y Centros de Salud durante el mes de octubre para resolver las posibles dudas, consultas e incidencias al respecto de la tramitación de la PECEF.
- 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 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Reconocer el derecho a la PECEF a 9.300 nuevos beneficiarios, incluyendo los reconocimientos iniciales y las revisiones de prestación.	11.665
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. A la fecha de la última nómina del año 2025, el número total de perceptores de PECEF ha sido de 31.371, habiéndose producido un incremento del 17,39% con respecto a los datos de la misma fecha del año 2024, con una diferencia de 4.647 nuevos perceptores. Este significativo aumento de personas demandantes de PECEF no ha llevado aparejado en 2025 ningún incremento del personal encargado de su tramitación.

➤ 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 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Reconocer el derecho o efectuar la denegación a percibir una PNC a 2.550 solicitantes y efectuar el pago de las 16.500 pensiones ya concedidas.	Se han resuelto 2.218 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 2025 a los 16.564 beneficiarios actuales de PNC, siendo el total abonado 133.343.941,27 euros. b.- Se ha efectuado la comprobación de 16.136. Declaraciones Anuales iniciándose procedimiento de regularización sobre 1.993 expedientes. El total de Declaraciones Anuales enviadas fue de 16136. - Se han efectuado 3.225 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. - Se han resuelto 511 expedientes de Complemento de Alquiler a beneficiarios de PNC, reconociendo el derecho o efectuando la denegación.

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.

- **02-0-12-OAAA-A03-L03-OB02. Actuaciones para la valoración, y, en su caso concesión, pago y seguimiento de ayudas económicas de carácter periódico a personas y familias en situación de necesidad: Prestación de la Renta Básica de Inserción y Ayudas Periódicas de Inserción y Protección Social para familias con menores en situación de riesgo social.**

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	1.800 solicitudes y revisiones	1.477 solicitudes 2.630 revisiones 482 pagos indebidos
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 ha instruido la totalidad de la demanda presentada, la resolución de las solicitudes se ve demorada como consecuencia de la falta de personal en los servicios sociales municipales.

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-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 31/12/2024
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	8.885 solicitudes	10.413 solicitudes
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

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS.

En el ejercicio 2025, tras verse incrementada nuevamente la demanda de ayudas de carácter no periódico en un 26%, no fue posible valorar la totalidad de la demanda presentada en las ayudas económicas a personas mayores y establecer porcentajes correctores en su concesión, priorizando en la concesión a las personas en mayor situación de vulnerabilidad.

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 adelantar la publicación de las convocatorias, con la finalidad de instruir y valorar la totalidad de 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 Instituciones sin fin de lucro/Entidades de iniciativa social, en adelante EIS y por empresas, como medida de empleo protegido.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Ayudas para la contratación de 65 personas en situación o riesgo de exclusión, de las que al menos 15 personas sean contratadas en empresas privadas.	Se han contratado 60 personas, 16 de ellas en empresas.
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 EIS a las que se le haya atribuido el seguimiento de la contratación.	Contratación del 92,30% de las personas previstas. Contratación en empresas del 106,66% de la previsión. Se ha efectuado el seguimiento del 100% de los programas concedidos en el ejercicio anterior.

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS.

A fecha 31/12/2025 se ha cumplido con el 92,30% del objetivo respecto al número de personas en situación de riesgo de exclusión a contratar, situándose en 60 personas, 16 de ellas en empresas, un 106,66% de la previsión efectuada, al haberse fomentado el aumento de las jornadas laborales y de la duración de los contratos, a fin de favorecer la autonomía de las personas contratadas. La variación se considera dentro de los parámetros de desviación previsibles.



Para ello se ha concedido una ayuda a 28 EIS y 8 empresas. Aun cuando se han intensificado las actuaciones para aumentar el nº de empresas solicitantes, se han producido remanentes, no habiendo sido viable realizar las correspondientes modificaciones de crédito para utilizar el remanente de empresa en EIS.

Al respecto, mencionar que el procedimiento de Resolución 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 32 programas concedidos en 2024, 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/o valoración de los informes de seguimiento del 100% 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 92,30% en cuanto a personas contratadas se refiere y en un 106,66% en el caso de empresas. Aun cuando no se ha alcanzado el porcentaje de personas contratadas previsto, el hecho de situarse en 12 meses la duración del contrato de forma mayoritaria contribuye a una mejora en el cumplimiento de los objetivos de inserción sociolaboral. Además se han incrementado las jornadas laborales de los contratos, reduciéndose el nº de contratos a jornada parcial, hecho que favorece la autonomía económica de las personas contratadas.

Para intentar tener una mayor demanda de solicitudes de empresas, se han intensificado los contactos con empresas y organizaciones empresariales y otros agentes. Se ha realizado un encuentro colaborativo y numerosas reuniones con ETS, SSAP, Agencias de Desarrollo Local y con Organizaciones Empresariales y empresas privadas para su promoción.

Teniendo en cuenta que en 2024 se concedieron 32 programas y se contrataron 54 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 EIS a las que se le haya atribuido el seguimiento de la contratación y a través del seguimiento telefónico o telemático, se sitúa en el 100%, 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-OAAA-A03-L03-OB05. Impulsar la promoción del pueblo gitano, desarrollando las actuaciones del Plan de Desarrollo Gitano del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo 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, Consumo y Agenda 2030.

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Apoyo económico a 13 programas desarrollados por Corporaciones Locales, y atención a 4.225 personas.	Concesión a 14 Corporaciones Locales y atención a 4.484 personas
Parámetro C (Calidad)	Concesión del 90% de los programas previstos y atención al 80% de las personas previstas.	Concesión del 107,69% de los proyectos previstos y atención al 106,13 % 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.	Valoración del cumplimiento de los objetivos del 100% de los programas concedidos el año anterior.

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS.

Se trata de una subvención cofinanciada por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

A fecha 31/12/2025, se ha concedido la subvención a 14 Corporaciones Locales, 107,69% de los programas previstos. Se ha superado el nº de programas previstos, lo que se considera positivo y se ha incrementado el nº de personas atendidas, situándonos en el 106,13 %, al haberse diversificado las actuaciones que se desarrollan en los proyectos con el objetivo de un abordaje más integral de las necesidades de la población gitana. Se han superado los objetivos, encontrándose la variación se considera dentro de los parámetros de desviación previsibles.



Respecto al seguimiento de los programas concedidos en 2024 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, en tanto las variaciones se consideran dentro de los parámetros de desviación previsibles. Especialmente el nº de participantes finales pueden sufrir variaciones respecto a la estimación realizada, dependiendo del diseño del proyecto que haga el Ayuntamiento en concreto y de las actuaciones que se incluyan.

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-OAAA-A03-L03-OB06. Activar la empleabilidad de personas y jóvenes en situación de vulnerabilidad social, por medio de subvenciones dirigidas a instituciones sin fin de lucro para el desarrollo de programas destinados a este fin (Programa FSE+ Región de Murcia 2021-2027)**

Se gestionan subvenciones dirigidas a instituciones sin fin de lucro, en el marco del Programa FSE+ Región de Murcia (2021-2027), para activar la empleabilidad de personas y jóvenes en situación de vulnerabilidad social, a través de itinerarios personalizados de inclusión activa.



	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Seguimiento técnico de 41 programas destinados a la activación de la empleabilidad de 2.481 personas y jóvenes en situación de vulnerabilidad social	Seguimiento técnico del 100% de los proyectos. Desarrollo de itinerarios de inserción sociolaboral con 2.050 personas y jóvenes.
Parámetro C (Calidad)	Seguimiento técnico del 90% de los programas desarrollados con las subvenciones otorgadas en el ejercicio anterior 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 de la totalidad de programas que se desarrollen y revisión técnica de un 75% de las memorias justificativas de programas concedidos en años anteriores.	Seguimiento y valoración del cumplimiento de objetivos del 100% de los 41 proyectos concedidos en 2024, y revisión del 100% de las memorias justificativas de los 41 proyectos concedidos en 2023.

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS.

Se ha cumplido el 100% del objetivo respecto al número de seguimiento técnico de los programas concedidos en 2024 y el 82,62% respecto a las personas atendidas. El nº de personas atendidas a fecha 31/12/2025 son 2.050, cantidad que se sitúa por debajo de las previsiones, en parte porque en la convocatoria se han intensificado el nº de horas de atención según tiempo de permanencia del participante en el proyecto, a fin de incrementar los indicadores de resultado del itinerario, lo que limita la capacidad para incorporar más personas.

Respecto a las verificaciones del cumplimiento de objetivos de los programas concedidos en ejercicios anteriores, se han realizado visitas "in situ" durante la ejecución del desarrollo de los proyectos y revisión técnica de memorias justificativas de programas concedidos en años anteriores, en concreto de 41 programas de 2023, que suponen la totalidad de la convocatoria, con la consiguiente emisión de informe al respecto, habiéndose cumplido el objetivo.

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

Los resultados de ejecución a 31/12/2025 son muy satisfactorios, especialmente en cuanto a cumplimiento de los objetivos de los itinerarios se refiere, habiéndose impulsado medidas para incrementar los indicadores de resultado de dichos itinerarios (establecer en convocatoria mínimos de horas de atención en función de los meses de permanencia en el proyecto, actuaciones de coordinación para favorecer las derivaciones y el trabajo conjunto entre los



diferentes agentes implicados en los procesos de incorporación social y laboral de las personas vulnerables, actuaciones de difusión e información a organizaciones empresariales y empresas, etc.).

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-OAAA-A03-L03-OB07. Activar la empleabilidad de personas gitanas en situación de vulnerabilidad social, por medio de una subvención nominativa a la Fundación Secretariado Gitano para el desarrollo de un programa destinado a este fin.**

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	Apoyo económico a 1 programa desarrollado por la Fundación Secretariado Gitano y atención a 530 personas	Concesión de 1 programa y atención a 530 personas
Parámetro C (Calidad)	Concesión del 100% de los programas previstos y atención al 80% de las personas previstas.	Concesión del 100% de los proyectos previstos y atención al 100 % 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 del programa concedido.	Valoración del cumplimiento de los objetivos del 100% de los programas concedidos el año anterior.

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS

A fecha 31/12/2025 se ha cumplido con el 100% del objetivo respecto al número de programas desarrollados y también respecto a las personas atendidas.

Respecto al seguimiento de programas anteriores, en 2024 se ha concedido un programa, habiéndose comprobado el cumplimiento de los objetivos y de la finalidad, mediante seguimientos telefónicos y verificaciones técnicas de la memoria justificativa presentada, por lo que, aun cuando no se ha emitido el correspondiente informe, se entiende cumplido el objetivo.



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

No da lugar a establecer medidas, en tanto se han cumplido los objetivos

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

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

- **02-0-12-OAAA-A03-L03-OB08. Contribuir a financiar la contratación de nuevos servicios de conexión a banda ancha o el incremento de la velocidad de los ya contratados, con una velocidad mínima de 30 Mbit por segundo en sentido descendente, facilitando la conectividad digital de los colectivos vulnerables a través de una subvención anual de 240 €.**

	FIJADO EN CONTRATO PROGRAMA	EJECUTADO A 31/12/2025
Parámetro T (Temporal)	12 meses	12 meses
Parámetro V (Volumen)	111 actuaciones	65 actuaciones
Parámetro C (Calidad)	Ejecución del 100% del importe del bono en la totalidad de las actuaciones	100%

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS.

La convocatoria del Bono Digital no está teniendo el desarrollo esperado, pese haber sido prorrogada en el pasado ejercicio, puesto que el costo actual de los Servicios ha venido facilitando la contratación de los servicios de conexión de banda ancha incluso en los colectivos en situación de vulnerabilidad. El programa fue prorrogado en 2024 y en 2025 solo se han abonado las solicitudes pendientes de resolución.



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

Programa finalizado

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

No aplica

(Documento firmado electrónicamente al margen)

LA DIRECTORA GERENTE DEL IMAS

Fdo.: Verónica López García