

# 7

## Programas de Innovación y Apoyo Técnico



## 7.1. UNIDAD DE INFORMACIÓN DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES

### ÁREA DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Las personas mayores se encuentran en el centro de la actividad diaria del Imsero. Nuestras actuaciones van dirigidas a conseguir una mayor participación social de los mayores y que desarrollen una vida independiente más activa y saludable.

#### Asesoramiento, apoyo y asistencia técnica

Parte de la actividad ordinaria de esta Unidad consiste en dar respuesta a peticiones de Información institucional y consultas de otros departamentos del Imsero, redactando informes, suministrando datos, orientación bibliográfica, etc. sobre aspectos relativos a servicios sociales, personas mayores y temas o proyectos de envejecimiento activo.

Asimismo se ha dado respuesta a consultas relacionadas con el ámbito gerontológico a ciudadanos particulares, vía telefónica pero especialmente a través del buzón web del Imsero, proporcionando contestaciones y respuestas por escrito, o derivando las consultas a las áreas competentes.

Se han realizado colaboraciones, asesoramiento y apoyo de carácter técnico solicitadas por la Subdirección General y el Gabinete de Dirección General en materia de personas mayores y envejecimiento activo.

Se han redactado informes dando respuesta a solicitudes de Información institucional, preguntas parlamentarias y proposiciones no de ley, consultas de otros departamentos, suministrando datos, aportando orientación bibliográfica, etc. sobre diferentes aspectos relativos al proceso de envejecimiento.

Se ha participado impartiendo conferencias sobre temas de envejecimiento activo en Vigo-CONJUPES en el mes de abril; en agosto en jornada sobre el Índice de Envejecimiento Activo, organizado por UNECE-Imsero; en septiembre en la UIMP de Santander; en octubre en las jornadas de CEOMA sobre el futuro de las personas mayores, etc.

Se han realizado las actuaciones de Coordinación, para la elaboración del INFORME 2018: Las Personas Mayores en España, a lo largo del presente año.

#### Espacio Mayores

Este espacio facilita información relevante para las personas mayores sobre distintas áreas de su interés como economía, finanzas, aspectos jurídicos, hábitos de vida, tecnologías, cultura, ocio y participación, en el marco de un envejecimiento activo saludable y participativo.

La estructura básica cuenta con seis secciones informativas:

- Las personas mayores en España
- Envejecimiento activo
- Espacio Jurídico
- Espacio TIC Accesibilidad
- Documentación
- Estadísticas

Además, en el apartado Actualidad de la página web del Imsero se dan noticias relacionadas con el envejecimiento activo y la gerontología, difundiendo temas de interés para entidades y profesionales.

### Unidad de Información de Mayores y Servicios Sociales

#### Área de información relativa a las políticas de atención a las personas mayores en España

El Imsero pone a disposición pública y de forma sistemática anualmente, información cuantitativa y cualitativa relativa a los Servicios Sociales dirigidos a las personas mayores en España desde el año 2000.

Los **Servicios Sociales para Personas Mayores en España**, se clasifican en tres categorías:

- Servicios de atención domiciliaria.
- Servicios de atención diurna.
- Servicios de atención residencial.

Los primeros se prestan en el domicilio de las personas mayores para evitar el desarraigo y ruptura con el entorno en el que habitualmente se desenvuelven, como por ejemplo el servicio de teleasistencia y el Servicio de ayuda a domicilio.

Los segundos, servicios de atención diurna ofrecen atención individualizada en estancias diurnas con el fin de mantener y mejorar la autonomía personal, así como servir de apoyo a las familias. Dentro de estos servicios, los hogares están encaminados a la prevención de la dependencia, mientras que en los centros de día fundamentalmente se desarrollan programas de atención psicosocial.

Por último, los servicios de atención residencial, ofrecen alojamiento y manutención en estancias permanentes o temporales y se denominan centros residenciales y viviendas para mayores, respectivamente.

Los datos referentes a esta información se reciben periódicamente, a través de la aplicación HADASS que utilizan las CC.AA. para enviar sus datos, en la Unidad de Información de Mayores y Servicios Sociales del Imsero, donde se estudian, gestionan y se analizan, elaborándose a partir de ellos, los informes y estudios pertinentes en cada caso.

La Unidad de Información de Mayores y Servicios Sociales, coordina y elabora el Informe anual de datos sobre Servicios Sociales para Personas Mayores en España, recabando información de las Comunidades Autónomas, Ciudades Autónomas y Diputaciones Forales. En este informe se ofrecen datos a nivel estatal y desagregados por comunidades autónomas.

Durante 2020, se publicaron los datos de los “Servicios Sociales dirigidos a Personas Mayores en España” correspondientes al año 2019.

Tipo de Servicios dirigidos a Personas Mayores(*)	Población≥65 01/01/2020	Centros	Plazas	Índice de Cobertura	Personas usuarias de 65 años o más <sup>(3)</sup>								
					Total	Hombres		Mujeres		Personas de 65 a 79 años		Personas de 80 años o más	
					Nº	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Teleasistencia <sup>(1)</sup>	9.217.464	-	-	10,18	937.990	235.047	25,1%	702.943	74,9%	290.368	31,0%	647.622	69,0%
Ayuda a domicilio <sup>(1)(*)</sup>		-	-	4,93	454.068	124.210	27,4%	329.858	72,6%	139.220	30,7%	314.848	69,3%
Centros de Día <sup>(2)(**)</sup>		3.674	99.163	1,08	55.649	16.647	29,9%	39.002	70,1%	16.298	29,3%	39.351	70,7%
Servicios de Atención Residencial <sup>(2)</sup>		6.374	399.417	4,33	250.708	73.582	29,3%	177.126	70,7%	49.731	19,8%	200.977	80,2%
Centros Residenciales <sup>(2)</sup>		5.542	389.031	4,22	247.451	72.061	29,1%	175.390	70,9%	48.427	19,6%	199.024	80,4%
Viviendas para Mayores <sup>(2)</sup>	832	10.386	0,11	3.257	1.521	46,7%	1.736	53,3%	1.304	40,0%	1.953	60,0%	

Servicio de Participación Social(*)	Población≥65 01/01/2020	Centros	Plazas	Índice de Cobertura	Personas usuarias de 65 años o más <sup>(3)</sup>								
					Total	Hombres		Mujeres		Personas de 65 a 79 años		Personas de 80 años o más	
					Nº	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Centros de Mayores <sup>(1)(**)</sup>	9.217.464	4.032	-	44,14	4.068.165	1.763.537	43,3%	2.304.628	56,7%	-	-	-	-

Fuente: Comunidades Autónomas, Ciudades Autónomas y Diputaciones Forales.

INE:BASE Datos de Población. Explotación Estadística del Padrón Municipal, datos a 01/01/2020.

Elaboración del Imsero.

En el año 2019 se produce un cambio de metodología: para contabilizar los usuarios/asociados se tiene en cuenta la parte proporcional del año en el que han sido usuarios del servicio. No afecta a las plazas.

(1) Índice de cobertura: (personas usuarias/población>=65)\*100

(2) Índice de cobertura: (plazas/población>=65)\*100

(3) Algunas de estas personas pueden disfrutar de más de un servicio social.

(\*) No se dispone del número de usuarios de Ayuda a domicilio de Bizkaia

(\*\*) No se dispone del número de personas asociadas de Cantabria, Galicia y Gipuzkoa.

(\*\*\*) No se dispone del número de plazas en Centros de día de Canarias.

El servicio de **Teleasistencia** es el que cuenta con un número más elevado de personas usuarias. A 31 de diciembre de 2019, este servicio atiende a 937.990 personas, es decir, un 10,18% de las personas mayores. Se trata de un servicio altamente feminizado, el 75% son mujeres, y cuenta con un elevado porcentaje de personas usuarias de 80 y más años (69%).

El **Servicio de Ayuda a Domicilio** atiende a 454.068 personas mayores, es decir, llega a un 4,93 % de las personas de 65 y más años. En este servicio, el 73% de las personas usuarias son mujeres y el 69% supera los ochenta años.

Según la información disponible, los 4.032 **Centros de Mayores** que hay en España cuentan con 4.068.165 de personas asociadas, es decir, el 44,14% de los mayores. Es el servicio con una menor feminización: el 57% de sus socios son mujeres.

Los **centros de día** contaban con 99.163 plazas distribuidas en 3.674 centros a 31 de diciembre de 2019, lo que implica un índice de cobertura de 1,08. De las 55.649 personas usuarias, el 70% son mujeres y el 71% superan los ochenta años.

Los **Servicios de Atención Residencial** en España tienen una oferta de 6.374 centros con un total de 399.417 plazas, y un índice de cobertura de 4,33. De las 250.708 personas usuarias, el 71% son mujeres y el 80%, supera los 80 años. Los servicios de atención residencial más demandados son los centros residenciales, cuyas plazas constituyen el 97 % de las plazas analizadas, y en segundo lugar las viviendas para mayores

### Otras actuaciones

- Asesoramiento y apoyo: la unidad ha desarrollado y colaborado en tareas de asesoramiento, resolución de consultas, suministro de datos publicados, orientación bibliográfica, etc. sobre la situación de las personas mayores en España. Entre otros, se han facilitado datos a distintas entidades y organismos internacionales sobre los servicios sociales dirigidos a personas mayores, así como se han atendido consultas, preguntas y aportado la información que ha sido requerida, a través del buzón de consultas y reclamaciones del Imsero.

- Informes periódicos: Se ha facilitado la información de los indicadores de atención a personas mayores para la OCDE y Eurostat, que de manera periódica anual se vienen elaborando:
  - Guidelines OECD Health Data 2019.
  - OECD Health Statistics 2019.
  - Health at a Glance 2019

## 7.2. RED DE CIUDADES Y COMUNIDADES AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES EN ESPAÑA

La Organización Mundial de la Salud (OMS) promueve la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores con el objetivo de contribuir a la creación de entornos y servicios que promuevan y faciliten un envejecimiento saludable y activo, para mejorar la calidad de vida de las personas mayores y facilitar que continúen participando en la sociedad de manera plena y activa, incorporando esta perspectiva en la planificación municipal de manera transversal.

La OMS considera que un compromiso con la Agenda 2030 y los ODS significa un *“compromiso con el envejecimiento saludable y con políticas basadas en la evidencia que fortalezcan las capacidades de las personas mayores y mejoren su bienestar”* y que es fundamental ayudar a las ciudades y comunidades de todo el mundo a adaptarse a las necesidades y demandas de las personas mayores.

En virtud del Acuerdo de Colaboración con la OMS, el Imsero es el organismo español Afiliado a la Red encargado de promocionar y apoyar este proyecto en nuestro país y mantener el contacto para la coordinación con la OMS:

- Difundiendo, impulsando, formando y asesorando para facilitar la adhesión de los ayuntamientos españoles a la Red, en coordinación con la OMS.
- Generando una Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores en España para facilitar el intercambio de conocimiento y experiencias.

Esta labor se coordina y desarrolla desde los servicios centrales del Imsero. Durante 2020 se han llevado a cabo las siguientes actividades.

- Información y asesoramiento permanente sobre el proyecto realizado tanto por teléfono como por correo electrónico, principalmente a ayuntamientos de la Red o interesados en adherirse.
- Tramitación y gestión de la adhesión de 22 ayuntamientos españoles a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores en coordinación con la OMS en su plataforma *“Age-friendly World”*, asimismo, se ha procedido a dar de baja a 11 municipios debido a la falta de información desde hace años sobre el desarrollo de su proceso de amigabilidad. La Red española cuenta a final de 2020 con 197 ayuntamientos.



- Publicación y difusión de la Newsletter mensual disponible en la web.
- Elaboración, publicación y difusión en abril de una Newsletter monográfica sobre iniciativas amigables con las personas mayores en el ámbito municipal durante el confinamiento por la COVID-19. Esta Newsletter se realizó con la colaboración de 45 ayuntamientos de la Red, que compartieron las iniciativas que de manera urgente iban poniendo en marcha. También disponible en la web.
- Publicación de ocho artículos en el Blog de Ciudades Amigables:
  - “El género como variable estructural que evidencia las desigualdades entre hombres y mujeres en el curso vital, y especialmente en la vejez”.
  - “Ayuntamientos rurales de Asturias pioneros de la Amigabilidad con las Personas Mayores”.
  - La Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores en el marco de la Agenda 2030 y la Década del Envejecimiento Saludable (2021 – 2030).
  - Día Europeo de la Solidaridad y la Cooperación entre Generaciones.
  - Día Mundial de la Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez.
  - “¿Cómo estamos viviendo las personas mayores la crisis sanitaria provocada por el COVID-19?”.
  - Crece la iniciativa "Farmacias Amigables".
  - “La soledad no deseada en personas mayores: algunas propuestas desde la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores”.
- Difusión y comunicación permanente en redes sociales: (Twitter y Facebook). Incremento sostenido de seguidores en ambas redes, a final de 2020 en Twitter, 3.250, y en Facebook 1.720.
- Actualización de la Web "Ciudades Amigables" del Imsero con la incorporación de nuevos ayuntamientos, documentación y noticias sobre la Red de Ciudades Amigables.
- Coordinación con la OMS: participación las reuniones virtuales mensuales con la OMS y el grupo de organismos Afiliados en el que participa el Imsero, para coordinación en el marco de la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores. Estas reuniones se han incrementado durante 2020 debido a la pandemia, a la necesidad de tener en cuenta el impacto de la COVID-19 en las personas mayores en el trabajo de la Red, y a la preparación del lanzamiento y difusión de la Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030 que tuvo lugar el 14 de diciembre de 2020.
- Reunión telemática el 27 de octubre del Grupo de Trabajo Ciudades Amigables con el objetivo de hacer una valoración del impacto de la pandemia en las personas mayores y en el desarrollo de los procesos de ciudades y comunidades amigables de la Red, así como proponer y valorar actividades y materiales útiles en este contexto de pandemia para continuar con el desarrollo de la amigabilidad en el ámbito municipal.
- Realización de 3 ediciones del curso de formación online “Cómo ser una ciudad o comunidad amigable con las personas mayores” en marzo, junio y noviembre, 2020, en las que se inscribieron un total de 350 personas, finalizando el curso un 77% aproximadamente.
- Realización de curso virtual «La Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, implantación en el ámbito municipal» en el marco del Programa Interconecta de la cooperación española, y con el apoyo de la Aecid (Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo). Este curso estaba previsto celebrarse presencialmente y debido a la pandemia hubo que suspenderlo y adaptarlo a formato virtual. El curso tuvo una duración de 3 semanas, del 13 al 31 de julio y participaron 40 personas de 11 países latinoamericanos.

- Participación en el evento virtual "Experience Day" de cierre del proyecto europeo ACTIVAGE que se celebró el 21 de octubre.
- Participación telemática en el Encuentro del Grupo de Expertos (EGM) sobre Ciudades para todos: Envejecimiento e Inclusión organizado por ONU-Habitat y Gobierno Vasco el 24 de noviembre, con una presentación sobre "Demandas y propuestas para una movilidad amigable con las personas mayores".
- Colaboración con la FEMP en la organización de la Jornada técnica sobre los retos de la accesibilidad universal en las ciudades que fomentan la participación de las personas mayores en la definición de sus políticas públicas y participación en dicha jornada el 19 de noviembre.
- Colaboración en el Fórum de debate y posterior publicación "Hacia una sociedad cuidadora" de la Fundación Mémora, concretamente en el capítulo sobre "Urbanismo y hábitat".
- Participación en diversos eventos organizados por ayuntamientos pertenecientes a la Red para la presentación de sus diagnósticos de amigabilidad y/o planes de acción.

### 7.3. PROGRAMA DE PUBLICACIONES Y DOCUMENTACIÓN

Las publicaciones que se llevaron a cabo fueron:

#### Folletos

- Guía de orientación. Aspectos básicos a tener en cuenta previos a la institucionalización de una persona con demencia. En formato pdf.
- Terapia con muñecos en personas con demencia. En formato pdf.
- Enfermedades raras en la escuela: Guía de apoyo. En formato pdf y 250 ejemplares en papel.

#### Coediciones

En coedición con el Ministerio del Interior se publicó el Plan Mayor Seguridad que constaba de: Lámina imantada, con una tirada de 100.000 ejemplares, desplegable en papel con una tirada de 111.000 ejemplares, desplegable en línea/pdf, cartel en línea/pdf y cartel en papel con una tirada de 2.000 ejemplares.

#### Publicaciones periódicas

##### Revista 60 y Más

- Edición en formato digital de la revista, incluyendo día a día información y noticias relacionadas con las personas mayores.

##### Autonomía Personal

- Edición en formato digital de la revista, incluyendo día a día información y noticias relacionadas con discapacidad y dependencia.

### 7.4. PROGRAMA DE FORMACIÓN ESPECIALIZADA

El Plan anual de formación especializada en servicios sociales es un instrumento dirigido a formar y /o actualizar a los profesionales externos que desarrollan su actividad desde distintos planos y perspectivas

tanto en el ámbito de los servicios sociales como en la atención de las necesidades y demandas de los colectivos competencia del Imserso.

Las acciones formativas se desarrollan, entre otras, en forma de Seminarios, Conferencias, Congresos, Talleres, Jornadas o Cursos presenciales y on line organizados directamente por el Imserso contando con la participación de profesionales o expertos en las materias a tratar.

Con carácter general forman parte de sus destinatarios:

- Profesionales, planificadores y responsables de la gestión, diseño y ejecución de programas y servicios sociales relacionados con las personas mayores y personas en situación de dependencia.
- Licenciados, diplomados y estudiantes de los últimos cursos de carrera.
- Miembros de ONG, asociaciones o entidades relevantes en las materias propias del Imserso.

Como consecuencia de la situación excepcional de crisis sanitaria acaecida y la consiguiente declaración en marzo del 2020 del estado de alarma, por lo que no se ejecutó ninguna de las actividades que se propusieron.

## 7.5. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL IMSERSO

La gestión de la calidad en el Imserso se desarrolla a través de sus órganos de coordinación y participación, elaborándose anualmente un Plan de Calidad que engloba las acciones de mejora a desarrollar por las Unidades y Centros del Instituto.

### A) ÓRGANOS DE COORDINACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN CALIDAD

Durante el ejercicio 2020, los órganos de Coordinación y Participación en Calidad previstos en la Resolución de la Dirección General, de fecha 12 de diciembre de 2008, han celebrado 1 reunión por parte del Equipo Central de Calidad (ECENCA), compuesto por un representante de cada una de las subdirecciones generales, secretaría general y jefatura de gabinete.

### B) PLAN DE CALIDAD DEL IMSERSO – 2020 (PLANCA – 20)

#### Aprobación y contenido

La Dirección General del Imserso, en fecha 25 de febrero, aprobó el Plan de Calidad del Imserso 2020 (PLANCA 2020).

El Plan se articuló a través de tres líneas de prioridades, subdivididas a su vez en sublíneas, conteniendo un total de 86 acciones.

#### 1ª Línea

El conocimiento de las expectativas y del nivel de satisfacción de las personas usuarias de los servicios y la mejora de la atención y de la calidad de vida (45 acciones y 5 Sublíneas).

#### 2ª Línea

La gestión de la calidad interna para fomentar la mejora continua de sus procesos y de sus actividades (30 acciones y 4 Sublíneas).

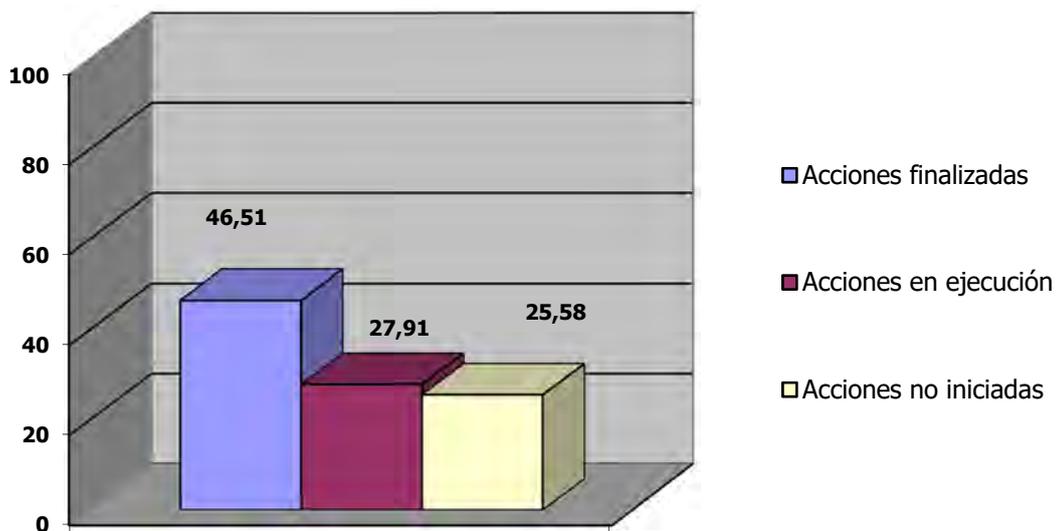
**3ª Línea**

La cooperación con proveedores y grupos de interés para compartir valores y facilitar la comunicación y la interacción (5 acciones y 1 Sublínea).

**Seguimiento: Grado de ejecución de las acciones de mejora a 31.12.20**

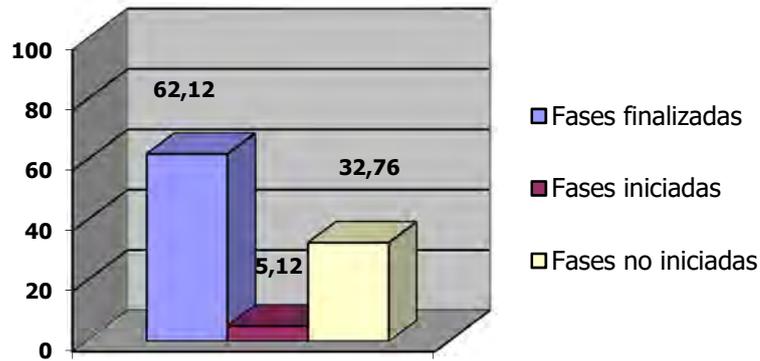
En el cuadro y en el gráfico siguiente se refleja la situación de las acciones de mejora a 31.12.20:

Línea	Acciones previstas	Finalizadas	%	En ejecución	%	No iniciadas	%
1ª	45	17	37,78	15	33,33	13	28,89
2ª	36	21	58,34	8	22,22	7	19,44
3ª	5	2	40	1	20	2	40,00
<b>Totales</b>	<b>86</b>	<b>40</b>	<b>46,51</b>	<b>24</b>	<b>27,91</b>	<b>22</b>	<b>25,58</b>

**Fases de ejecución de las acciones de mejora**

El desarrollo de las acciones de mejora generalmente está segmentado en una serie de fases de ejecución consecutiva en el tiempo; la situación de dichas fases a 31.12.20 fue la que se describe en los siguientes cuadros y gráficos:

Línea	Fases previstas	Fases finalizadas	%	Fases iniciadas en ejecución	%	Fases no iniciadas	%
1ª	160	95	59,37	9	5,62	56	35,00
2ª	119	81	68,07	5	4,20	33	27,73
3ª	14	6	42,86	1	7,14	7	50,00
<b>Totales</b>	<b>293</b>	<b>182</b>	<b>62,12</b>	<b>15</b>	<b>5,12</b>	<b>96</b>	<b>32,76</b>



Línea	Personas previstas que llevan a cabo la acción	Personas actuando a 31.12.20	%	Personas previstas beneficiadas por la acción	Personas beneficiadas a 31.12.20	%
1ª	367	276	75,20	2.415.628	473.909	19,62
2ª	400	399	99,75	23.269	20.929	89,94
3ª	26	23	88,46	3.159.420	10.292	0,32
<b>Total</b>	<b>793</b>	<b>698</b>	<b>88,02</b>	<b>5.598.317</b>	<b>505.130</b>	<b>9,02</b>

Los datos reflejados en el cuadro tienen carácter global por lo que debe tenerse en cuenta que, tanto en lo que se refiere a personas que llevan a cabo la acción como en lo relativo a personas beneficiadas, pueden converger en una misma persona, motivo por el que en algunos casos resultan cifras elevadas.

### C) OTRAS ACTUACIONES

Además de las actuaciones anteriormente detalladas se realizaron las siguientes:

- Información a la Inspección del Ministerio sobre el desarrollo y seguimiento de los Programas de Calidad realizados en el Instituto durante el año 2019.
- Elaboración de los informes trimestrales y final de seguimiento del Plan de Calidad – 2020.
- Tabulación e interpretación de los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción aplicadas en los Centros, elaborándose los correspondientes informes de valoración que servirán para adoptar medidas de mejora en el próximo año.
- Diseño y elaboración de nueva ficha de recogida de datos para el seguimiento de la tramitación de las quejas y sugerencias recibidas por las distintas unidades del Imsero.
- Se ha efectuado el seguimiento estadístico de las quejas y sugerencias recibidas, resultando que en 2020 se han recibido 1433 quejas y 59 sugerencias.
- Análisis del estado de situación de los centros del Imsero en relación con la posible problemática respecto de las auditorías de seguimiento o de renovación de las certificaciones de calidad y/o de accesibilidad, conforme a las normas ISO 9001 y UNE 170001-2, coordinando, en su caso la petición de prórrogas para la realización de las mismas debido a las circunstancias derivadas de la pandemia por COVID-19.
- Inicio del proceso de actualización de las cartas de servicios de los centros del Instituto, así como de elaboración de las correspondientes a los nuevos centros de referencia estatal.
- Seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad contenidos en las cartas de servicios de los centros y unidades del Imsero, con el siguiente resultado:

Carta de Servicios	Porcentaje de cumplimiento de compromisos						
	Ceuta		Melilla			Global	
Direcciones Territoriales	100%		100%			100%	
Centros de Atención a Personas con Discapacidad Física (CAMF)	Alc.	Ferr.	Guad.	Leg.	Poz.	Global	
	100%	80%	100%	100%	100%	96%	
Centros de Recuperación de Personas con Discapacidad Física (CRMF)	Alb.	Berg.	Lard.	Mad.	Sal.	S. Fern.	Global
	78,75%	94,33%	S/D	100%	100%	100%	94,62,%
Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral	99,25%						
Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas	100%						
Centro de Referencia Estatal de Discapacidad y Dependencia	100%						
Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias	100%						
Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y Otras Demencias	90,01%						
Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave	100%						
Centros Base	Ceuta		Melilla			Global	
	92,9%		79,17%			86,04%	
Centros Sociales de Mayores con Unidad de Estancias Diurnas	Ceuta		Melilla			Global	
	100%		100%			100%	
Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla	100%						

## 7.6. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SISTEMA PARA LA AUTONOMIA Y ATENCION A LA DEPENDENCIA (SAAD)

La gestión de la calidad en el SAAD desde el Imsero ha consistido en el desarrollo de las siguientes actuaciones:

**COORDINACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO DEL ACUERDO DE 19 DE OCTUBRE DE 2017, POR EL QUE SE MODIFICA PARCIALMENTE EL ACUERDO DEL CONSEJO TERRITORIAL DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA DE 27 DE NOVIEMBRE DE 2008, SOBRE CRITERIOS COMUNES DE ACREDITACIÓN PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS CENTROS Y SERVICIOS DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA.**

En este periodo, se retoman las tareas de seguimiento del mencionado Acuerdo, que se iniciaron por el grupo de trabajo, constituido a tal efecto, en la reunión celebrada el 14 de marzo de 2019.

Se envía el cuestionario para la recogida de información, que se elaboró y consensuó en abril de 2019, a todas la Comunidades Autónomas para su cumplimentación con datos actualizados de habilitaciones excepcionales y provisionales, entre otros, a fecha de septiembre de 2020.

Los datos recibidos de las CCAA, se han integrado en un cuadro resumen y se han enviado a las mismas y al Comité Consultivo, con el fin de dar a conocer la situación actual y planificar las medidas necesarias en la consecución de los objetivos de cualificación de los profesionales.

**SEGUIMIENTO DE LA NORMATIVA AUTONÓMICA DE TRANSPOSICIÓN DEL ACUERDO DE 19 DE OCTUBRE DE 2017, POR EL QUE SE MODIFICA PARCIAMENTE EL ACUERDO DE 27 DE NOVIEMBRE DE 2008, SOBRE CRITERIOS COMUNES DE ACREDITACIÓN PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS CENTROS Y SERVICIOS DEL SAAD.**

En este periodo, las Comunidades que estaban pendientes de desarrollar la correspondiente norma autonómica de transposición del mencionado Acuerdo, han publicado la normativa en esta materia, a excepción de la Comunidad de Murcia, que no se tiene constancia de que lo haya realizado en el año 2020.

**ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DEL REAL DECRETO 1224/2009, DE 17 DE JULIO, DE RECONOCIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES ADQUIRIDAS POR LA EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁMBITO ESTATAL Y AUTONÓMICO.**

El seguimiento de este Real Decreto se realiza para analizar la evolución de los procesos de acreditación de la experiencia de las competencias profesionales en el ámbito de la Dependencia, y más concretamente en lo relacionado con el cumplimiento del Acuerdo de 19 de octubre de 2017, sobre los recursos humanos de los centros y servicios del SAAD.

Se destacan las siguientes actuaciones en dicha materia:

- Elaboración de informes sobre los procesos de acreditación de la experiencia profesional en el ámbito de la AGE y CCAA, en relación a los Recursos Humanos recogidos en el Acuerdo de Acreditación de Centros y Servicios mencionado.
- Se han publicado las siguientes convocatorias en el año 2020:

**Andalucía** ha publicado una convocatoria con 450 plazas para la cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales y 1.000 plazas para la cualificación de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio.

**Canarias** ha publicado una convocatoria con 15 plazas para la cualificación de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio y 15 plazas para la cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales.

**Cataluña** ha publicado una convocatoria con 90 plazas para el año 2020 para las dos cualificaciones de Atención sociosanitaria en Instituciones y Domicilio y Gestión de Llamadas de teleasistencia, sin especificar distribución entre las mismas.

**Extremadura** ha publicado una convocatoria con 100 plazas para la cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales y 200 plazas para la cualificación de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio.

**Comunidad Valenciana** ha publicado dos convocatorias:

- Una convocatoria con 175 plazas para las dos cualificaciones de Atención Sociosanitaria en Instituciones y Domicilio, sin especificar el desglose entre las mismas. Está dirigida con carácter preferente a profesionales de esta Comunidad que presten sus servicios en el SAAD y hayan obtenido la habilitación provisional.
- Otra convocatoria con 300 plazas para las dos cualificaciones de Atención Sociosanitaria en Instituciones y Domicilio, sin especificar el desglose entre las mismas. Está dirigida con carácter preferente a profesionales de esta Comunidad que presten sus servicios en el SAAD y hayan obtenido la habilitación provisional.

**País Vasco** ha publicado una convocatoria para el año 2020, con 200 plazas para Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales y 800 plazas para Atención sociosanitaria a personas en el domicilio. En esta misma convocatoria se convocan 20 plazas para las dos cualificaciones anteriores y la de Gestión de Llamadas de teleasistencia, sin desagregar entre las mismas.

**Aragón** ha publicado una convocatoria para las cualificaciones de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio y Atención sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales, sin determinar número de plazas.

**Madrid** ha publicado una convocatoria con 1.000 plazas para la cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales y 400 plazas para la cualificación de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio, que está dirigida preferentemente a trabajadores de la Comunidad con Habilitación provisional, pudiéndose ampliar el número de plazas, en función del número de participantes admitidos en el proceso.

**Murcia** ha publicado una convocatoria con 75 plazas para la cualificación de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio y 75 plazas para la cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales.

**Castilla y León** ha publicado una convocatoria con 500 plazas para la cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales y 500 plazas para la cualificación de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio.

**Navarra** ha publicado una convocatoria con 25 plazas para la cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales.

## SEGUIMIENTO DE LA NORMATIVA EN MATERIA DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO, CUALIFICACIONES PROFESIONALES, CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD Y TÍTULOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL, EN EL ÁMBITO DEL SAAD.

El seguimiento de esta normativa se realiza para conocer el desarrollo de los títulos de formación profesional en el ámbito de la Dependencia, relacionados en el Acuerdo de Acreditación de Centros y Servicios, mencionado anteriormente, no habiéndose detectado normas relevantes en este periodo.

## SEGUIMIENTO SOBRE LA GENERACIÓN DE EMPLEO EN EL ÁMBITO DE LA LEY DE DEPENDENCIA.

- Análisis y evaluación de los datos mensuales de los trabajadores afiliados en el sector de Servicios Sociales por código de actividad, así como de los cuidadores no profesionales con convenio en la Seguridad Social.
- Informes mensuales sobre la evolución del empleo en el ámbito de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.
- Colaboración con el Área de Estadística de la Subdirección, en la elaboración de un nuevo formato de informes mensuales de empleo en el ámbito de la dependencia.

## OTRAS ACTUACIONES

- Elaboración de contestación a las consultas realizadas por las Comunidades Autónomas sobre el Acuerdo de 2 de octubre de 2020, por el que se modifica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de 27 de noviembre de 2008, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del SAAD.
- Seguimiento de la normativa autonómica en materia de acreditación de centros y servicios del SAAD.
- Elaboración de informe sobre medidas relativas a la contratación de profesionales del Acuerdo de 20 de marzo de 2020, incluidas en normativas emitidas por las CCAA, en concreto:

**Navarra.** Decreto-Ley 1/2020, de 18 de marzo, por el que se aprueban medidas urgentes para responder al impacto generado por la crisis sanitaria del coronavirus (COVID-19).

**Baleares.** Decreto ley 4/2020, de 20 de marzo, por el que se establecen medidas urgentes en materia de contratación, convenios, conciertos educativos y subvenciones, servicios sociales, medio ambiente, procedimientos administrativos y presupuestos para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.

- Elaboración de respuestas a las preguntas procedentes del Buzón Imserso, en las materias del Área de Calidad.
- Colaboración con el Área de Estadística, en la elaboración del informe de Evaluación de la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (2014-2019).
- Respuestas a preguntas parlamentarias en materias relativas al Área de Calidad.
- Propuesta de respuesta a la petición formulada por representantes de Brasil en el Programa Iberoamericano de Envejecimiento Activo, en la que solicitan normativa sobre cuidados profesionales.

- Remisión de actualizaciones normativas emitidas en el año 2019 con el fin de notificarlas a la Comisión Europea, conforme a lo establecido en el artículo 9 del Reglamento CE nº 883/2004.
- Informe al proyecto de Real Decreto sobre medidas de acción positiva para promover el acceso al empleo de personas con capacidad intelectual límite, enviado por el Ministerio de Trabajo y Economía Social.
- Informe sobre la situación de los trabajos realizados hasta la fecha, relacionados con la prestación económica de asistencia personal.
- Coordinación y seguimiento de las solicitudes presentadas a través de la Sede Electrónica del Imsero relativas a los procedimientos administrativos de competencia de la Subdirección General de Planificación, Ordenación y Evaluación..