



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 Imserso se dan noticias relacionadas con el envejecimiento activo y la gerontología, difundiendo temas de interés para entidades y profesionales.

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

El Imserso 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 Imserso, 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 2021, se publicó el 16 de diciembre de 2021 los datos de los “Servicios Sociales dirigidos a Personas Mayores en España” correspondientes al año 2020.

■ **Resumen de los datos estadísticos de Servicios Sociales dirigidos a Personas Mayores en España a 31/12/2020:**

Tipo de Servicios para personas Mayores	Población≥65 01/01/2021	Centros	Plazas	Índice de Cobertura	Personas usuarias de 65 años o más								
					Total	Hombres		Mujeres		Personas de 65 a 79 años		Personas de 80 años o más	
					Nº	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Teleasistencia	9.307.511	-	-	10,00	931.076	228.303	24,5%	702.773	75,5%	283.546	30,5%	647.530	69,5%
Ayuda a domicilio		-	-	5,08	473.028	131.142	27,8%	340.544	72,2%	150.896	32,0%	320.790	68,0%
Centros de Día		3.674	99.247	1,07	55.410	13.870	28,5%	34.728	71,5%	15.127	31,1%	33.471	68,9%
Servicios de Atención Residencial		6.116	399.046	4,29	242.667	67.367	29,2%	163.400	70,8%	48.365	21,0%	182.402	79,0%
Centros Residenciales		5.529	389.677	4,19	239.769	66.001	29,0%	161.868	71,0%	47.275	20,7%	180.594	79,3%
Viviendas para Mayores		587	9.369	0,10	2.898	1.366	47,1%	1.532	52,9%	1.090	37,6%	1.808	62,4%
Servicio de Participación Social	Población≥65 01/01/2021	Centros	Plazas	Índice de Cobertura	Personas usuarias de 65 años o más								
					Total	Hombres		Mujeres		Personas de 65 a 79 años		Personas de 80 años o más	
					Nº	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Centros de Mayores	9.307.511	4.000	-	42,84	3.986.998	1.712.835	43,0%	2.274.163	57,0%	-	-	-	-

El servicio de **Teleasistencia** es el que cuenta con un número más elevado de personas usuarias. A 31 de diciembre de 2020, este servicio atiende a 931.076 personas, es decir, un 10% de las personas mayores. Se trata de un servicio altamente feminizado, el 75,5% son mujeres, y cuenta con un elevado porcentaje de personas usuarias de 80 y más años (69,5%).

El **Servicio de Ayuda a Domicilio** atiende a 473.028 personas mayores, es decir, llega a un 5,08 % de las personas de 65 y más años. En este servicio, el 72,2% de las personas usuarias son mujeres y el 69% supera los ochenta años.

Según la información disponible, los 4.000 **Centros de Mayores** que hay en España cuentan con 3.986.998 personas asociadas, es decir, el 42,86% de los mayores. Es el servicio con una menor feminización: el 57% de sus socios son mujeres.

Los **Centros de Día** contaban con 99.247 plazas distribuidas en 3.674 centros a 31 de diciembre de 2020, lo que implica un índice de cobertura de 1,07. De las 55.410 personas usuarias, el 71,5% son mujeres y el 68,9% superan los ochenta años.

Los **Servicios de Atención Residencial** en España tiene una oferta de 6.116 centros con un total de 399.046 plazas, y un índice de cobertura de 4,29. De las 242.667 personas usuarias, el 70,8% son mujeres y el 79%, supera los 80 años. Los servicios de atención residencial más demandados son los Centros Residenciales, cuyas plazas constituyen el 97,7 % 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 Imserso.
- 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 2020.
  - OECD Health Statistics 2020.
  - Health at a Glance 2020

## 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 Imserso es el organismo español Afiliado a la Red encargado de promocionar y apoyar esta iniciativa 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 la Secretaría General del Imserso. Teniendo en cuenta los objetivos establecidos por el Imserso en 2021 en relación a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, se han llevado a cabo las siguientes actividades:

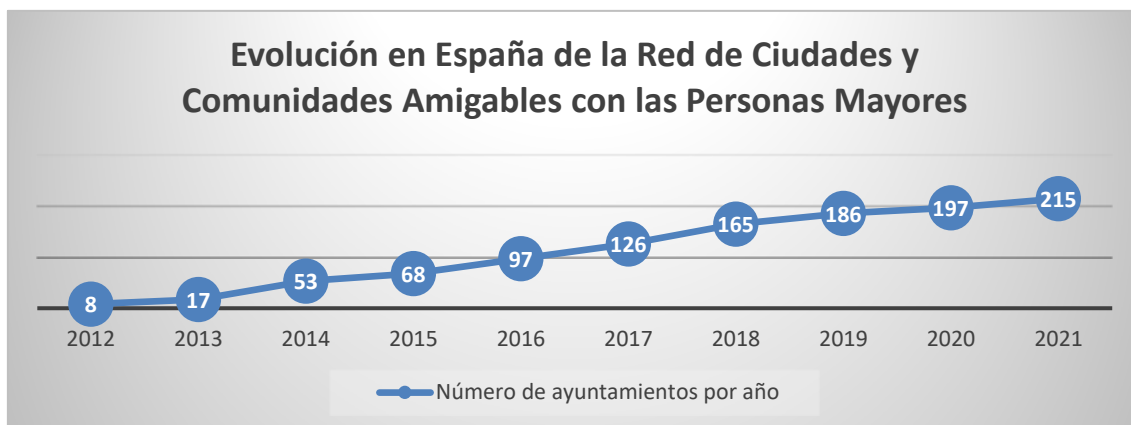
### OBJETIVO IMSERSO: mantener colaboración y coordinación con la OMS.

- **Coordinación con la OMS:** participación en las reuniones virtuales bimensuales con la OMS y el grupo de organismos Afiliados en el que participa el Imserso, para intercambio de iniciativas y experiencias y coordinación en el marco de la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores y la Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030.
- Participación en el Comité para seleccionar las solicitudes de participación en el Programa MENTOR-

AFE cuyo objetivo era realizar el encaje de las parejas de este programa de mentoring impulsado por OMS-IFA sobre entornos amigables con las personas mayores. A través de la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, se solicitó la participación del Imserso en el comité para realizar esta tarea con las solicitudes en español (España y América Latina). Participaron en las reuniones responsables de la OMS y OPS así como, del Imserso.

**OBJETIVO IMSERSO: Contribuir al crecimiento, consolidación y calidad de la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las personas mayores en España en coordinación con la OMS.**

- **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 18 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”](#). La Red española cuenta a final de 2021 con **215** ayuntamientos.



**Publicaciones**

- Publicación y difusión de la [Newsletter mensual](#) disponible en la web.
- Publicación de ocho artículos en el **Blog Ciudades Amigables**: <https://blogciudades.imserso.es/>
  - Entornos amigables y solidarios con las demencias.
  - Getafe Ciudad Amigable con las Personas Mayores: una experiencia de participación ciudadana.
  - Covid-19 ¿Por qué los entornos amigables con las personas mayores son ahora más necesarios que nunca?
  - Proyectos de Aprendizaje Servicio, un impulso a la cooperación y solidaridad intergeneracional.
  - Mejor no me llames viejo.
  - Un mundo para todas las edades. Únete a la campaña mundial contra el edadismo.
  - Edadismo y Covid-19: estudio sobre actitudes y opiniones discriminatorias hacia la edad durante la pandemia.
  - Intervenciones ambientales y psicosociales en comunidades amigables con personas mayores y envejecimiento activo.
  - Con motivo del 1 de octubre, Día Internacional de las Personas Mayores, artículo sobre el tema elegido por Naciones Unidas en 2021 “Equidad digital para todas las edades”.
  - Abadiño Amigable con las Personas Mayores: diseñando el Plan de Acción con nuestros propios medios.

## Participación en Congresos y Jornadas nacionales e internacionales

- Participación virtual con cuatro **presentaciones** en la [15 Conferencia Global sobre Envejecimiento “Los derechos importan”](#) (9 a 12 de noviembre), organizada por la International Federation on Ageing (IFA) y la Organización Mundial de la Salud (OMS).
  - Ponencia: Una visión global para un cambio de modelo hacia una atención comunitaria y centrada en la persona.
  - Ponencia: Evaluación y comunidades amigables con las personas mayores: oportunidades y retos para crecer juntos.
  - Poster: Centros de cuidados de larga duración durante la pandemia Covid-19: evidencias y lecciones aprendidas.
  - Poster: La experiencia española de coordinación como Afiliado a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las personas mayores: evolución, resultados, aprendizajes y retos.

Esta Conferencia ha ofrecido un importante espacio de conexión para todas aquellas personas y organizaciones que luchan por los derechos de las personas mayores, en un momento en el que las graves consecuencias de la pandemia han puesto de relieve la discriminación por edad en diversidad de situaciones.

- Participación el 23 de marzo en el webinar "Urbanismo y hábitat en la ciudad que cuida" en el marco del Fórum de debate "Hacia una ciudad cuidadora" organizado por Fundación Mémora, con participación del Imsero. Este Fórum de debate ha contado con 22 grupos de trabajo temáticos en los que han participado más de 100 profesionales, que han elaborado 22 documentos presentados en 22 webinarios durante 2021. El documento final "Libro Blanco de Ciudades que Cuidan" se presentó en el 16 de diciembre.
- Participación el 16 de abril en el webinar organizado por la Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO) sobre la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores y la Década del Envejecimiento Saludable.
- Intervención el 4 de mayo en el "Foro de Ciudades Amigables con las Personas Mayores en clave latinoamericana" organizado por la Universidad ISalud de Argentina. Enlace disponible en el canal de Youtube de ISalud
- Intervención el 2 de junio en el curso virtual sobre Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores organizado por la Universidad ISalud de Argentina.
- Intervención el 15 de junio en la Jornada de Reflexión sobre Edadismo organizado por el Gobierno de Mendoza (Argentina). Enlace disponible en el canal de Youtube.
- Intervención el 16 de junio en la Jornada virtual sobre la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores organizada por la Federación de Concejos Asturianos.
- Intervención en el 31 de agosto en el 1er Congreso Internacional y 2do Nacional de Gerontología "Envejecimiento, Salud y Desarrollo Sostenible", UAEMéx. 2021, (México) con la ponencia "La Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores en el marco de la Década del Envejecimiento Saludable".
- Jornadas Técnica del Ayuntamiento de Madrid "Las personas mayores y los acuerdos de la villa", 27 de octubre.
- IX Congreso Nacional de Alzheimer organizado por CEAFA (10 al 13 de noviembre) en Vitoria: Mesa redonda sobre entornos amigables y solidarios.
- Participación virtual en la sesión de Difusión de Conocimiento organizada por la Subdirección General de Gestión del Imsero, 24 de noviembre.
- III Jornadas de Conciliación, Corresponsabilidad y Diversidad "Mayores y Postpandemia: derechos, riesgos y oportunidades", organizadas por la Universidad Pontificia de Comillas, 26 de noviembre.



### Impulso de la red, comunicación y visibilidad

- Impulso y coordinación del **Grupo de Trabajo Ciudades Amigables**, con dos reuniones telemáticas, el 4 de marzo y el 11 de marzo con el objetivo de hacer de trabajar dos documentos: 1) Covid-19: ¿Por qué los entornos amigables con las personas mayores son ahora más necesarios que nunca?, y 2) Guía de recomendaciones para la participación en procesos de amigabilidad, también durante la pandemia.
- Difusión y comunicación permanente en **redes sociales**: ([Twitter](#) y [Facebook](#)). Incremento sostenido de seguidores en ambas redes, a final de 2021 en Twitter, 3.658 lo que ha supuesto un incremento de 408 seguidores, y en Facebook 2.068, un incremento de 348 seguidores.
- Actualización de la **Web ciudadesamigables.imserso.es** del Imsero, con la incorporación de nuevos ayuntamientos, documentación y noticias sobre la Red.
- Conmemoración del 15 de junio, **Día Mundial de la Toma de Conciencia del Abuso y maltrato en la Vejez, y del Día Internacional de las Personas Mayores**, 1 de octubre, con la publicación de artículos en “60 y más” y la web y Blog de Ciudades Amigables.

### Formación

- Realización de dos ediciones del **curso de formación online “Cómo ser una ciudad o comunidad amigable con las personas mayores”**, 10ª edición en marzo y 11ª en noviembre en las que se inscribieron un total de 250 personas, finalizando el curso un 79% de las personas inscritas (78% mujeres – 22% hombres). El 96% ha valorado el curso positiva o muy positivamente y lo recomendaría a otras personas.

### OBJETIVO IMSERRO: desarrollar e impulsar la cooperación técnica al desarrollo con Iberoamérica en el marco de la Ley de Cooperación.

- El 28 de abril se firmó el **Protocolo de Colaboración con Chile** (Imsero-SENAMA – SENADIS) en el marco de la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, en un evento virtual. Noticia en la web:  
[https://www.imserso.es/imserso\\_01/mas\\_informacion/agenda/2021/abril/IM\\_136567](https://www.imserso.es/imserso_01/mas_informacion/agenda/2021/abril/IM_136567)

### Formación

- **Curso virtual** “La Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, implantación en el ámbito municipal” del 7 al 25 de junio.

Este curso fue organizado por el Imsero en colaboración con la AECID en el marco de la Programación del Plan de Transferencia, Intercambio y Gestión de Conocimiento para el Desarrollo de la Cooperación Española en América Latina y el Caribe INTERCOONECTA, y siguiendo los principios del V Plan Director de la Cooperación Española 2018/2021.

La convocatoria generó gran interés, inicialmente se habían previsto 50 plazas que finalmente se ampliaron a 87, siendo la participación de 65,5% mujeres y 34,5% hombres procedentes de 14 países de América Latina (Argentina, Brasil, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay).

- **Curso virtual** “Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, implantación en el ámbito municipal”, realizado por el Imsero del 5 al 25 de julio en colaboración con la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (**OISS**). Se inscribieron 295 personas.

## 7.3. PROGRAMA DE PUBLICACIONES Y DOCUMENTACIÓN

### PROGRAMA EDITORIAL DEL IMSERSO, 2021

Las publicaciones que se han llevado a cabo han sido:

#### Folleto

Formato tríptico y formato folleto (en pdf):

- Carta de Servicios de las Direcciones Territoriales del Imsero (2021 - 2024).
- Carta de Servicios de los Centros Base del Imsero (2021 - 2024).
- Carta de Servicios de los Centros de Atención a Personas con Discapacidad Física (CAMF) (2021 - 2024).
- Carta de Servicios de los Centros de Recuperación de personas con discapacidad física (CRMF) (2021 - 2024).
- Carta de Servicios de los Centros Sociales de mayores con unidad de estancias diurnas (2021 - 2024).
- Carta de Servicios del Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias (2021 - 2024).
- Carta de Servicios del Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras (Creer) (2021 - 2024).
- Carta de Servicios del Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral (Ceada) (2021 - 2024).
- Carta de Servicios del Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat) (2021 - 2024).
- Carta de Servicios del Centro de Referencia Estatal para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y Dependencia (2021 - 2024).
- Carta de Servicios del Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores (2021 - 2024).

Formato folleto (pdf):

- Experiencia emocional del cuidador ante la enfermedad de Alzheimer. Guía destinada a los cuidadores de familiares con la enfermedad de Alzheimer para que puedan gestionar eficazmente sus emociones ante los cambios en sus vidas y retos planteados por la irrupción de la enfermedad de su ser querido.

Formato tríptico (en pdf y en papel):

- Guía de apoyo para familiares cuidadores/as de personas con Daño Cerebral Adquirido: promoviendo TU propio bienestar. Guía que ofrece no solo pautas de manejo de los déficits cognitivos y conductuales sino también estrategias y consejos de autocuidado.

#### Unitarias (pdf)

- Informe 2018. Las personas mayores en España. Publicación en la que se estudian datos demográficos, socio-económicos, servicios socio-sanitarios, estilos de vida, participación social y soledad de las personas mayores.

#### Coediciones

En coedición con el Ministerio del Interior se publica el Plan Mayor Seguridad que consta de: lámina imantada (tirada 100 000 ejemplares), desplegable (tríptico) (papel y línea) (tirada 111.000 ejemplares), cartel (papel y línea) (tirada 2.200 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.

En el año 2021 se han realizado dos acciones formativas enmarcadas dentro del plan de formación especializada para éste año. A continuación se citan las mismas facilitando la información más significativa de cada una de ellas.

El día 19 y 20 de octubre de 2021 se celebró el curso on line “Las múltiples caras del edadismo”.

Este curso, que contó con más de 350 asistentes, ha tenido como objetivos que las personas conozcan qué es la discriminación que sufren las personas mayores desde un punto de vista científico-técnico, qué tipos de discriminación hay, dónde se manifiesta con más intensidad, cuáles son sus consecuencias, qué estudios existen sobre este problema y qué instrumentos existen para combatirla.

Por otro lado, los días 20 y 21 de octubre de 2021 tuvo lugar la celebración on line del VIII Congreso Internacional Dependencia y Calidad de Vida en el que el Imserso ha participado mediante la elaboración de un Convenio con la Fundación Edad y Vida.

El Congreso ha contado con más de 600 asistentes. A lo largo de estos dos días de duración del Congreso, se ha analizado la respuesta dada a la pandemia por los servicios sociosanitarios de distintos países en función de sus logros en materia de integración, con el objetivo de extraer experiencias positivas y aprendizajes. Dicho ejercicio, ha incluido el análisis de lo sucedido en España, en el ámbito residencial y la consideración del potencial derivado de la atención domiciliaria integrada y la innovación. Todo ello con el objetivo irrenunciable de proponer mejoras para el futuro. Estos contenidos se han desarrollado a través de cuatro módulos principales y se han realizado también con sesiones paralelas y posters científicos, para complementar el core del Congreso con temáticas sectoriales y específicas.

## 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 2021, el Equipo Central de Calidad (Ecenca) previsto en la Resolución de la Dirección General, de fecha 12 de diciembre de 2008, no ha celebrado reuniones por motivo de la situación de pandemia, si bien sus miembros han mantenido comunicación a través de correo electrónico.

### B) PLAN DE CALIDAD DEL IMSERSO – 2021 (PLANCA – 21)

#### Aprobación y contenido

La dirección general del Imserso, en fecha 11 de marzo, aprobó el Plan de Calidad del Imserso 2021 (PLANCA 2021).

El Plan se articuló a través de tres líneas de prioridades, subdivididas a su vez en sublíneas, conteniendo un total de 83 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 (47 acciones y 5 Sublíneas).

#### 2ª Línea

La gestión de la calidad interna para fomentar la mejora continua de sus procesos y de sus actividades (29 acciones y 4 Sublíneas).

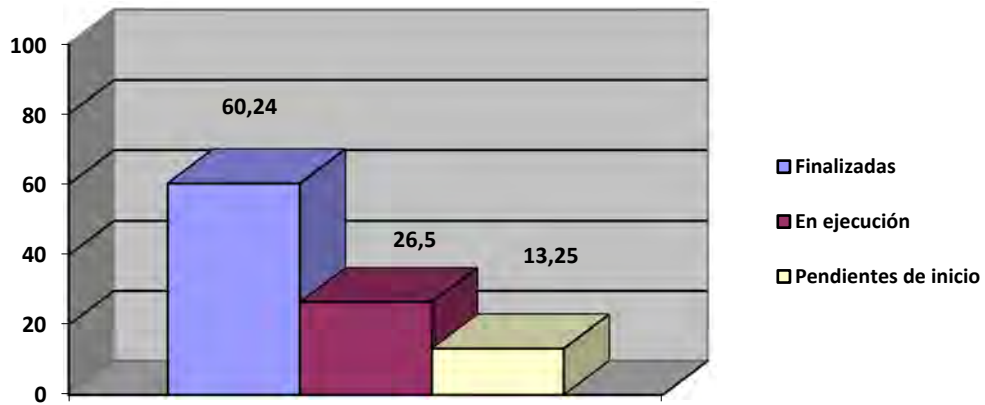
#### 3ª Línea

La cooperación con proveedores y grupos de interés para compartir valores y facilitar la comunicación y la interacción (7 acciones y 1 Sublínea).

#### Seguimiento: Grado de ejecución de las acciones de mejora a 31.12.21

En el cuadro y en el gráfico siguiente se refleja la situación de las acciones de mejora a 31.12.21:

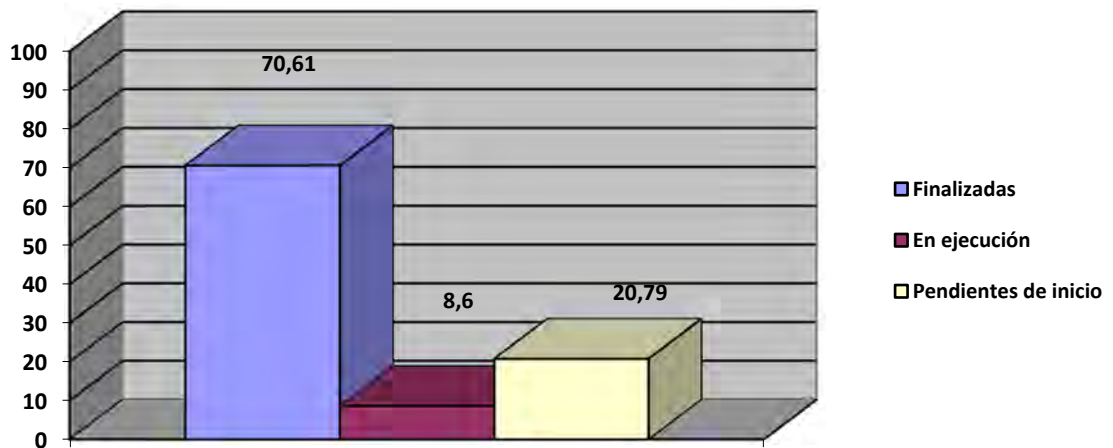
Línea	Acciones previstas	Finalizadas	%	En ejecución	%	No iniciadas	%
1ª	47	26	55,32	12	25,53	9	19,15
2ª	29	20	68,96	9	31,03	0	0
3ª	7	4	42,86	1	28,57	2	28,57
<b>Totales</b>	<b>83</b>	<b>50</b>	<b>60,24</b>	<b>22</b>	<b>26,50</b>	<b>11</b>	<b>13,25</b>



### 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 31.12.21 fue la que se describe en los siguientes cuadros y gráficos:

Línea	Fases previstas	Fases finalizadas	%	Fases iniciadas en ejecución	%	Fases no iniciadas	%
1ª	157	102	64,97	16	10,19	39	24,84
2ª	101	85	84,16	5	4,95	11	10,89
3ª	21	10	47,62	3	14,28	8	38,09
<b>Totales</b>	<b>279</b>	<b>197</b>	<b>70,61</b>	<b>24</b>	<b>8,60</b>	<b>58</b>	<b>20,79</b>



Línea	Personas previstas que llevan a cabo la acción	Personas actuando a 31.12.21	%	Personas previstas beneficiadas por la acción	Personas beneficiadas a 31.12.21	%
1ª	354	399	112,71	1.281.255	25.368	1,98
2ª	280	270	96,43	11.546	7.229	62,61
3ª	61	48	78,69	2.075.789	130.741	6,30
<b>Total</b>	<b>695</b>	<b>717</b>	<b>103,16</b>	<b>3.368.590</b>	<b>163.338</b>	<b>4,85</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 2020.
- Elaboración de los informes trimestrales y final de seguimiento del Plan de Calidad – 2021.
- 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.
- Se ha efectuado el seguimiento estadístico de las quejas y sugerencias recibidas, resultando que en 2020 se han recibido 1.413 quejas y 61 sugerencias.
- Aprobación por resoluciones de 23 de febrero de 2021 y 16 de marzo de 2021 y 19 de abril de 2021 de la Subsecretaría de Derechos Sociales y Agenda 2030, de la actualización de las cartas de servicios de los siguientes centros:
  - Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat).
  - Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral (Ceadac).
  - Centros de Atención a Personas con Discapacidad Física (CAMF).
  - Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla.
  - Centros Base.
  - Direcciones Territoriales del Imserso.
  - Centros Sociales de Mayores con Unidad de Estancias Diurnas.
  - Centros de Recuperación de Personas con Discapacidad Física (CRMF).
  - Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias (CREA).
  - Centro de Referencia Estatal a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias (Creer).
  - Centro de Referencia Estatal para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y Dependencia.

- 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
	98,8%	98,2%	100%	100%	100%	100%	99,5,%
Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral			95,5%				
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			100%				
Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave			100%				
Centros Base	Ceuta		Melilla			Global	
	97,19%		93,33%			95,26%	
Centros Sociales de Mayores con Unidad de Estancias Diurnas	Ceuta		Melilla			Global	
	100%		100%			100%	
Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla			91,67				

## 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:

- Seguimiento de la normativa autonómica en materia de acreditación de centros y servicios del SAAD, relacionada con las tres modificaciones realizadas al 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, con motivo de la situación producida por el COVID-19.

Emisión de informes y elaboración de respuestas a las consultas realizadas por las Comunidades Autónomas sobre las modificaciones mencionadas.

- 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, con el fin de conocer la situación de las habilitaciones excepcionales y provisionales, que se han tramitado desde las distintas CCAA.
- Recogida de la información solicitada a las comunidades autónomas sobre los requisitos de autorización y acreditación de los centros y servicios del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia en su ámbito territorial, y elaboración de un informe con los datos obtenidos donde se recogen los siguientes datos: normativa reguladora; cartera de servicios; recursos humanos; ratios en centros y documentación exigida.
- Recogida y análisis de las aportaciones formuladas por las comunidades autónomas sobre el documento “Bases para un nuevo acuerdo sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)” y colaboración en la elaboración del borrador de la propuesta de nuevo Acuerdo de Acreditación en sintonía con dicho documento.
- 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, con el fin de conocer el cumplimiento del Acuerdo de 19 de octubre de 2017, sobre los recursos humanos de los centros y servicios del SAAD, y elaborar los informes sobre los procesos de acreditación de la experiencia profesional en el ámbito de la AGE y CCAA.

En el año 2021 se han publicado las siguientes convocatorias:

- **Castilla-La Mancha** 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.
- **Extremadura** ha publicado una convocatoria con 75 plazas para la cualificaciones de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio y 75 plazas para la de Atención sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales.
- **Cataluña** ha publicado una convocatoria para los años 2020-2021, con 320 plazas para la cualificaciones de Atención sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales, Atención sociosanitaria a personas en el domicilio y Gestión de Llamadas de Teleasistencia, sin especificar la distribución entre las mismas.



- **Galicia** ha publicado una convocatoria pública para el año 2021, con 225 plazas para la cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales y 325 plazas para la cualificación de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio.
- **Cataluña** publica convocatoria con 320 plazas para las cualificaciones de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales, Atención sociosanitaria a personas en el domicilio y Gestión de Llamadas de teleasistencia, sin especificar la distribución entre las mismas.
- **Castilla y León** publica convocatoria con 400 plazas para la cualificaciones de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales y 400 para la de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio.
- Las siguientes CCAA publican las bases que regirán los procedimientos abiertos con carácter permanente, para la evaluación y acreditación de las competencias profesionales. Estos procedimientos están referidos a la totalidad de las unidades de competencias incluidas en la oferta existente de Formación Profesional de cada CCAA vinculada al CNCP, conforme a lo establecido en el Real Decreto 143/2021 de 9 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 1224/2009:
  - Andalucía (*Orden de junio de 2021*)
  - Aragón (*Resolución de 12 de mayo de 2021*)
  - Galicia (*Orden de 4 de junio de 2021*)
  - Navarra (*Resolución 29/2021, de 12 de abril*)
  - La Rioja (*Resolución 18/2021, de 6 de abril*)
  - Madrid (*Orden de 25 de junio de 2021*)
  - Canarias (*Resolución de 16 de junio de 2021*)
  - Comunidad Valenciana (*Resolución de 21 de julio de 2021*)
  - Asturias (*Resolución de 24 de junio de 2021*)
  - Ceuta y Melilla (*Orden EFP/1010/2021, de 20 de septiembre*)
  - Cantabria (*Resolución de 23 de septiembre de 2021*)
  - Murcia (*Resolución de 3 de diciembre de 2021*)
  - País Vasco (*Resolución de 23 de noviembre del 2021*)
- 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.

Cabe destacar la publicación del Real Decreto 143/2021, de 9 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral.

Entre las modificaciones que recoge este Real Decreto, cabe destacar, las siguientes:

- Se establece que las administraciones competentes mantendrán abierto un procedimiento de evaluación y acreditación de las competencias profesionales, con carácter permanente. Este procedimiento estará referido a la totalidad de las unidades de competencia incluidas en la oferta existente de Formación Profesional de cada CCAA vinculada al CNCP.
- Para acreditar la experiencia laboral, se debe de justificar, al menos 3 años, con un mínimo de 2.000 horas trabajadas en total, en los últimos 15 años transcurridos antes de la presentación de la solicitud, en vez de los 10 años que establecía el Real Decreto 1224/2009.

## OTRAS ACTUACIONES

- Elaboración propuesta de informe a varias mociones y proposiciones no de ley sobre: la mejora de la calidad de los Servicios Sociales, la Asistencia Personal, y el nuevo procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad adaptado a la CIF-OMS/2001.
- Propuesta de contestación a preguntas parlamentarias relacionadas con el “Plan de Choque en Dependencia 2021-2023”, relativas a las modificaciones del Acuerdo de acreditación de centros y servicios del SAAD de 2008 que sean necesarias.
- Elaboración de propuestas de contestación a preguntas remitidas por la Oficina de Atención a la Discapacidad.
- Propuesta de contestación para el cuestionario del Proyecto InCare, relacionado con los cuidados de larga duración.
- Elaboración de respuesta a consultas realizada desde el Buzón Imserso, en materia de cualificaciones profesionales.
- Revisión de documentación e información del Proyecto de Ley Orgánica de Ordenación e Integración de la Formación Profesional.

Esta Ley de Formación Profesional tiene como fin consolidar y ordenar un sistema único de Formación Profesional, que por primera vez estará dirigido a estudiantes y trabajadores (ocupados y desempleados) para facilitar itinerarios formativos a lo largo de la vida profesional de las personas.

- Participación con el INCUAL, la Dirección General de la Formación Profesional, proveedores de servicios de residencias de mayores, y distintos profesionales de CCAA, con puestos en residencias de mayores, con el fin de analizar la posibilidad de elaborar la cualificación profesional **Supervisión de la atención sociosanitaria para la promoción de la autonomía personal**, que fue aprobada posteriormente en 2022.
- Revisión de documentación e información del Proyecto de Real Decreto por el que se establece el Título de Técnico Superior en Gestión de servicios en centros gerontológicos y se fijan los aspectos básicos del currículo.

La competencia general de este título consiste en planificar, organizar y realizar, en el ámbito de su competencia los procesos de supervisión de actividades sociosanitarias, socioculturales y socioeducativas del equipo de profesionales de cuidados de atención al usuario de forma integral.

- Participación en el diseño de del Registro Censo de Residencias con propuestas en materia de Recursos Humanos.
- Participación en la elaboración del borrador del Real Decreto por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad adaptado a la CIF-OMS/2001.

Recogida y análisis de las aportaciones formuladas por las comunidades autónomas al borrador del Real Decreto anteriormente citado.

Colaboración en el análisis de las aportaciones formuladas en el trámite de consulta pública, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 26.2 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

- Coordinación y seguimiento de las solicitudes presentadas a través de la Sede electrónica del Imserso relativas a los procedimientos administrativos de competencia de la Subdirección General de Planificación, Ordenación y Evaluación.

Remisión a Secretaría General de los datos estadísticos correspondientes a las tramitaciones de los procedimientos administrativos competencia de la Subdirección General de Planificación, Ordenación y Evaluación para su inclusión en el Sistema de Información Administrativa.

- Colaboración dentro del grupo formado en la Subdirección de Planificación para la depuración de datos del Sisaad.
- Participación en el Comité Técnico 158 de UNE, a efectos de elegir Presidente del Comité, aprobar presupuesto, revisar la composición de las vocalías del Comité en integrantes de los Subcomités y otros asuntos.

