

7

Programas de Innovación y Apoyo Técnico

7.1. UNIDAD DE INFORMACIÓN DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES

ENVEJECIMIENTO ACTIVO

La actividad principal en este año, se ha centrado en la elaboración del borrador de la Estrategia Nacional de Envejecimiento Activo 2019 – 2022 y la introducción en ella, del Plan de Coordinación contra los malos tratos a las personas mayores, así como nuevos objetivos relativos a la perspectiva de género y a la soledad de las personas mayores.

El Proyecto de Estrategia Nacional de Envejecimiento Activo

La Estrategia Nacional es un documento que se ha coproducido, entre el Imserso y el Consejo Estatal de Personas Mayores, a través de una Comisión creada a tal efecto, y que fue aprobada en el Pleno del Consejo Estatal de 30 de noviembre de 2017.

Durante el primer cuatrimestre de 2018, el proyecto de estrategia pasó a ser informado debidamente por la Secretaría de Estado y por el propio Ministerio, antes de compartirlo y enriquecerlo con las aportaciones de las diversas Administraciones Públicas, Agentes Sociales, Sociedades Científicas, Colegios Profesionales, Entidades del Tercer Sector, etc.

Durante el último cuatrimestre del año y tras el cambio de gobierno de la nación y en la dirección del Instituto, se ha trabajado en un nuevo encargo: la incorporación en la Estrategia de un Plan de Atención a la soledad de las personas mayores.

La Estrategia tiene cinco Líneas de Actuación:

- 1.- Derechos de los/as trabajadores/as mayores y prolongación de la vida laboral
- 2.- Participación en la sociedad
- 3.- Vida independiente, saludable y segura en entornos adecuados
- 4.- No discriminación, igualdad de oportunidades, y atención a las situaciones de soledad y de mayor vulnerabilidad.
- 5.- Buen trato a las Personas Mayores

La Estrategia tiene una Presentación y los siguientes Capítulos:

1. Diagnóstico de la situación de las actuaciones en materia de envejecimiento activo de las Personas Mayores
 - 1.1. Las personas mayores en España. Datos básicos
 - 1.2. El empleo de los/as trabajadores/as mayores
 - 1.3. Seguridad y participación de las personas mayores en la sociedad
 - 1.4. Situación respecto a una vida independiente y saludable
 - 1.5. Situación ante la discriminación, la igualdad de oportunidades, la soledad, la atención a la vulnerabilidad y ante los malos tratos.
2. Línea de actuación relativa a la mejora de los derechos de los/as trabajadores/as mayores y al alargamiento de la vida laboral. Objetivos y Medidas

- 2.1. Promover una educación y formación profesional permanentes para los/as trabajadores/as mayores de 55 años
- 2.2. Asegurar a los/as trabajadores/as mayores, unas condiciones de trabajo sanas y calidad en el empleo
- 2.3. Poner en marcha en los centros de trabajo, estrategias de gestión de la edad de jubilación
- 2.4. Crear servicios de empleo para trabajadores mayores de 55 años
- 2.5. Evitar la discriminación por razón de edad en el empleo
- 2.6. Promover una fiscalidad favorable al empleo y regímenes de beneficios previos a la edad de jubilación
- 2.7. Impulsar la transferencia de experiencias y buenas prácticas, en este ámbito
- 2.8. Promover la conciliación del trabajo y los cuidados familiares.
3. Línea de actuación relativa a la participación en la sociedad y en los órganos de decisión. Objetivos y Medidas
 - 3.1. Garantizar la seguridad de los ingresos
 - 3.2. Fomentar la inclusión social de las personas mayores
 - 3.3. Promover y apoyar el voluntariado de jubilados y de personas mayores
 - 3.4. Reducir la brecha digital y apoyar el aprendizaje permanente de las personas mayores
 - 3.5. Fomentar la participación en la toma de decisiones.
4. Línea de actuación relativa a la promoción de la vida saludable e independiente en entornos adecuados y seguros. Objetivos y Medidas
 - 4.1. Fomento de la salud y prevención de enfermedades
 - 4.2. Promover alojamientos y servicios adaptados y centrados en las personas
 - 4.3. Facilitar entornos productos y bienes accesibles y seguros
 - 4.4. Aumentar al máximo la autonomía en los cuidados de larga duración
 - 4.5. Apoyar a los cuidadores no profesionales.
5. Línea de actuación relativa a la no discriminación, igualdad de oportunidades y atención a situaciones de soledad, fragilidad y de mayor vulnerabilidad. Objetivos y Medidas
 - 5.1. Garantizar los derechos de las personas mayores, la no discriminación y la igualdad de oportunidades
 - 5.2. Promover medidas con perspectiva de género
 - 5.3. Mejorar la situación de las personas mayores con discapacidad, soledad, fragilidad o en situación de dependencia
 - 5.4. Asegurar la dignidad de las personas mayores.

6. Línea de actuación relativa a evitar los abusos y el maltrato a las Personas Mayores. Objetivos y Medidas
 - 6.1. Sensibilización de la población, toma de conciencia y formación de los profesionales
 - 6.2. Generación e implantación de recursos
 - 6.3. Actualización de la legislación en esta materia
 - 6.4. Investigación y generación de conocimiento.
7. Indicadores, Seguimiento y Evaluación de las medidas propuestas
 - 7.1. Indicadores. El Índice de Envejecimiento Activo
 - 7.2. Seguimiento
 - 7.3. Evaluación.

Principales mensajes

- Hay que reconocer los avances conseguidos desde que la Organización Mundial de la Salud (OMS), dibujó en el año 2002, los principios del envejecimiento activo, pero hay que seguir evolucionando para garantizar una protección integral de los derechos. Con la Estrategia Nacional para el Envejecimiento Activo se pretende impulsar el desarrollo y ejecución de las políticas destinadas a conseguir una mayor calidad de vida de las personas mayores.
- Es necesario, transmitir a la sociedad, que el fenómeno del envejecimiento, más allá de ser entendido como una amenaza para el sistema de bienestar, o una rémora o un problema para la misma, es un logro social, que es preciso reconocer en las generaciones de personas mayores que pueden mantenerse socialmente activas y aportar su experiencia participando en el desarrollo de este país.
- Envejecer activamente comporta una implicación personal, a la que se unen una gran diversidad de elementos, que vienen determinados por factores demográficos, sanitarios, sociales, culturales, políticos y económicos. Conseguir cubrir todas las necesidades y demandas de la población mayor en sus aspectos vitales es el logro que persiguen las sociedades actuales. Dirigida a este objetivo, la Estrategia Nacional de Personas Mayores debe marcar un rumbo de actuación para los próximos años en los que debemos destacar como principales:
 - a) Garantizar a las personas mayores igualdad de oportunidades y vida digna en todos los ámbitos incluido el laboral.
 - b) Garantizar la participación activa de las personas mayores en la formulación y aplicación de las políticas que las afecten.
 - c) Promover la permanencia de las personas mayores en su entorno laboral, familiar y comunitario.
 - d) Propiciar formas de organización y participación de las personas mayores, que le permitan al país aprovechar la experiencia y el conocimiento de esta población.
 - e) Impulsar la atención integral e interinstitucional de las personas mayores por parte de las entidades públicas y privadas, y velar por el funcionamiento adecuado de los programas y servicios, destinados a esta población.

- f) Garantizar la protección y la seguridad social de las personas mayores.
- g) La no discriminación por motivos de edad.
- h) Denuncia y perseguimiento de los malos tratos y abusos a las personas mayores.
- i) Mantener la calidad de vida con pensiones dignas, tal y como recoge nuestra Constitución.
- j) Aumentar y favorecer para que el número de licenciados en geriatría tenga relación con el aumento del envejecimiento del país, lo que llevaría consigo una reducción del gasto socio sanitario.
- k) Potenciar y auspiciar el desarrollo del voluntariado de mayores para mayores, tratando de mitigar de esta manera el gran problema de la gente mayor que es la soledad.
- l) Dotar de derechos y seguridad jurídica a los mayores en todos los ámbitos que les afectan.
- m) Favorecer con medidas contundentes y efectivas el envejecimiento activo ya que a través de él se conseguirá un envejecimiento saludable.

El derecho de las personas de edad avanzada a una vida digna y activa, debe enmarcarse en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la atención a situaciones de especial vulnerabilidad.

En este sentido, la Estrategia Nacional para el Envejecimiento Activo de las Personas Mayores, debe ser el comienzo de políticas públicas que vayan más allá de las políticas existentes, que coloquen a las personas mayores en el centro de sus actuaciones, que deben ser y sentirse sujetos en la definición y ejecución de las políticas públicas que ayuden a satisfacer sus necesidades, independientemente de sus características personales, económicas y/o sociales.

UNIDAD DE INFORMACIÓN DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES

Actividades y situación actual

La Unidad de Información de Mayores y Servicios Sociales (UIMMySS) desarrolla actividades de información sobre personas mayores, su proceso de envejecimiento, así como servicios sociales en general, con especial referencia a la coordinación de la información en el ámbito competencial de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales.

Los instrumentos para llevar a cabo estos objetivos, se basan en el desarrollo de canales permanentes de comunicación entre las Administraciones Públicas (Administración General del Estado, Autonómica y Local), Organismos Internacionales y de participación, junto a entidades privadas, con y sin fin de lucro, movimiento asociativo y profesionales del sector.

Servicios Sociales dirigidos a personas mayores en España.

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 2018, se finalizó el proceso de recogida, análisis y elaboración de los datos de los “Servicios Sociales dirigidos a Personas Mayores en España” correspondientes al año 2017.

Sistema Estatal de Información de Servicios Sociales- SEISS

El Sistema Estatal de Información de Servicios Sociales (SEISS) es el aplicativo web que recoge y sistematiza la información y los datos de los servicios sociales en España.

Tiene como primer objetivo, acercar a la sociedad los resultados de las políticas públicas en la materia, de forma transparente y sencilla.

Los contenidos recogidos en el SEISS son los indicadores de los servicios sociales en España, que difunde periódicamente cada área de los respectivos órganos competentes de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y que son los siguientes:

- Servicios Sociales de Atención Primaria
- Personas Mayores
- Personas con Discapacidad
- Personas en Situación de Dependencia
- Protección a la Infancia
- Pensiones No Contributivas de la Seguridad Social
- Familias Numerosas
- Rentas mínimas de Inserción

Pueden consultarse en:

http://www.imserso.es/imserso_01/documentacion/estadisticas/seiss/indicadores_seiss/index.htm

Este proyecto se inició en octubre de 2013 coordinado por el Imserso, con la participación de los centros directivos de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, que recopilan, elaboran y publican datos sobre servicios sociales:

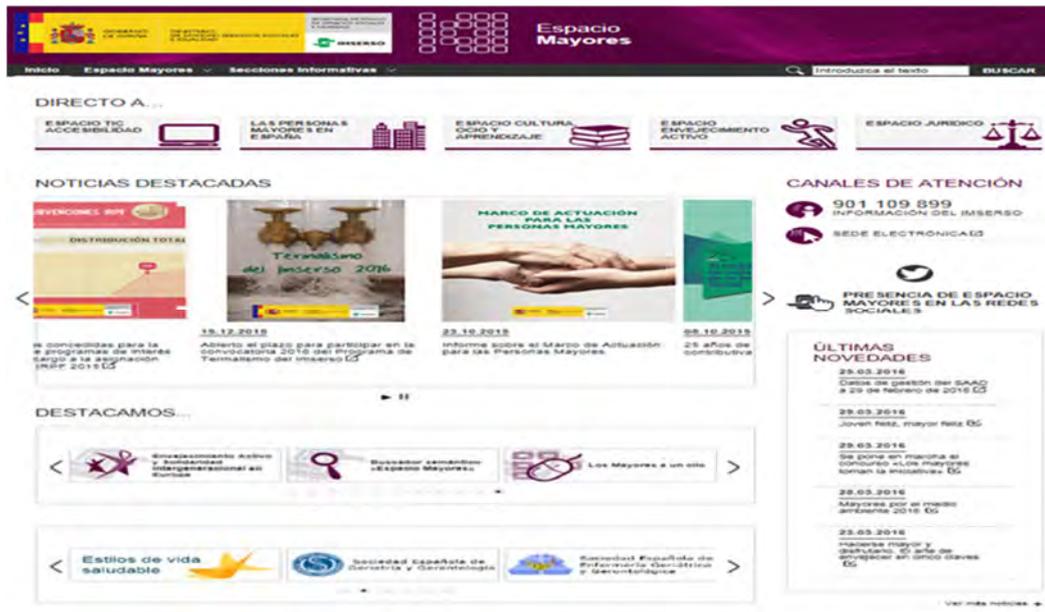
- Dirección General de Servicios para las Familia y a la Infancia
- Dirección General de Políticas de Discapacidad

El segundo objetivo del proyecto SEISS es dar cumplimiento a la medida de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA) consistente en convertir al Imserso en entidad de referencia nacional, en materia de evaluación de servicios sociales.

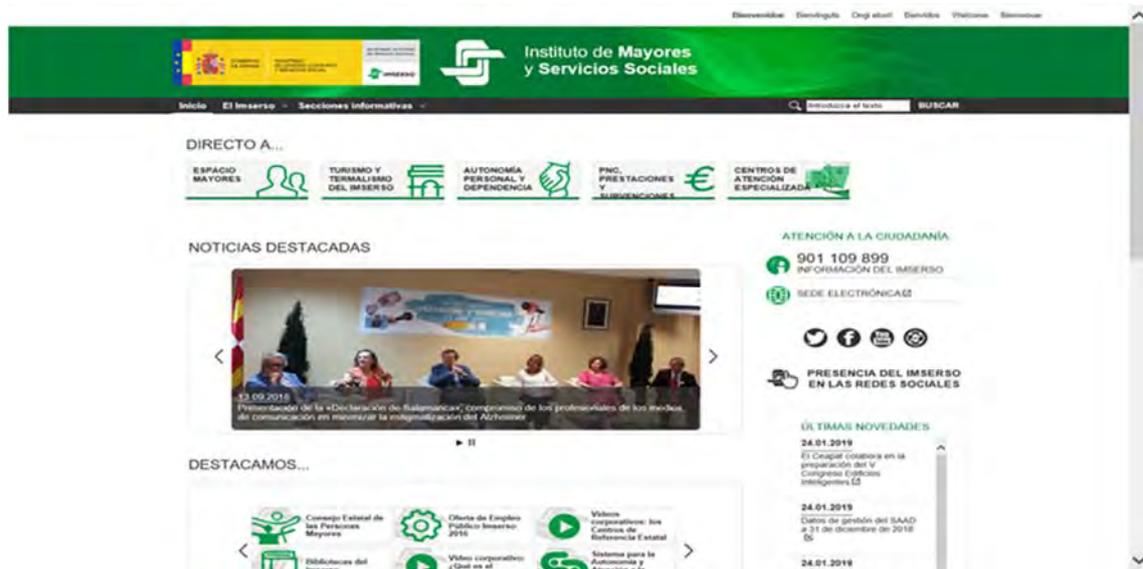


Web Espacio Mayores





La web Espacio Mayores, especializada en la difusión de información y documentación sobre personas mayores y servicios sociales, en el marco de las Administraciones Públicas, ha estado gestionado hasta de noviembre de 2018 por la Unidad de Información de Mayores y Servicios Sociales, momento en el que se ha procedido a migrar todos sus contenidos a la página web del Imserso.



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 que cuenta con cinco secciones informativas:

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

Datos de uso del año 2018 por trimestre:

(*) Los datos del IV trimestre son estimados debido a la migración al nuevo entorno.

FUENTE: Google Analytics

ELABORACIÓN: Unidad de Información de Mayores del Imsero

Presencia en Redes Sociales: Facebook, Twitter

Asociado a Espacio Mayores (<http://www.espaciomayores.es>) se han estado difundiendo información que interesa a las personas mayores y sobre el proceso del envejecimiento en sus distintas facetas, desde un punto de vista de una etapa vital no asociada a enfermedad y/o dependencia, a través de los perfiles de twitter @espaciomayores y facebook @espaciomayores.

Estos contenidos se han canalizado en este periodo a través de la presencia del Imsero en los distintos canales en redes sociales.

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 2017.
 - OECD Health Statistics 2017.
 - Health at a Glance 2017

7.2. PROGRAMA DE PUBLICACIONES Y DOCUMENTACIÓN

PROGRAMA EDITORIAL DEL IMSERSO 2018

Durante el año 2018 se editaron un total de 6 publicaciones distribuidas entre publicaciones periódicas y folletos.

A continuación, se detallan estas publicaciones incluyendo información sobre el número de ejemplares distribuidos y los formatos utilizados en su edición.

Folletos

Risoterapia aplicada a cuidadores de personas con demencia, edición en línea/pdf con un ejemplar editado.

Coediciones

En coedición con el Ministerio del Interior se publicó el Plan Mayor Seguridad que constaba de: 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.
- Edición en formato papel y PDF de los números 338, 339, 340 y 341, con un total de 15.000 ejemplares en papel por número.

Autonomía Personal:

- Edición en formato digital de la revista, incluyendo día a día información y noticias relacionadas con discapacidad y dependencia.
- Edición en formato papel y PDF de los números 22 y 23, con un total de 4.000 ejemplares en papel por número.

Enlace en Red:

- Edición en PDF del número 32 de la Revista.

BIBLIOTECA

Además del trabajo propio de la biblioteca en el 2018 se destacan las siguientes actividades:

- Mantenimiento y actualización de fondos documentales.
- Adquisición y clasificación de nuevos fondos.
- Total fondos adquiridos: 491
 - Libros: 207
 - Revistas especializadas: 284

PLAN EDITORIAL 2019

- Convocatoria del Programa editorial del Imsero previsto para 2019 para la inclusión de propuestas por parte de las diferentes Unidades y Centros del Imsero, según el siguiente desglose:

UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS
DIRECCIÓN GENERAL	3
SECRETARÍA GENERAL	3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN	2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN, ORDENACIÓN Y EVALUACIÓN	2
CENTRO DE REFERENCIA ESTATAL DE ATENCIÓN AL DAÑO CEREBRAL (CEADAC)	1
CENTRO DE REFERENCIA ESTATAL DE AUTONOMÍA PERSONAL Y AYUDAS TÉCNICAS (CEAPAT)	3
CENTRO DE REFERENCIA ESTATAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON ENFERMEDAD DE ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS (CRE DE ALZHEIMER)	2
CENTRO DE REFERENCIA ESTATAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON ENFERMEDADES RARAS Y SUS FAMILIAS. BURGOS	1
COEDICIÓN MINISTERIO DEL INTERIOR	1

7.3. 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 Imsero.

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 Imsero 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 Imsero.

A continuación se relacionan las acciones realizadas en 2018, facilitando la información más significativa de cada una de ellas.

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN ESPECIALIZADA 2018

SEMINARIOS, CURSOS, TALLERES Y JORNADAS

Jornada sobre el síndrome tóxico: Dirigida a personas con síndrome tóxico, familiares y especialistas en esta enfermedad así como personal del Imsero de los servicios sociales en general.

El objetivo fue dar a conocer la evolución de los afectados por el síndrome tóxico y la posibilidad de mejora mediante terapias asistenciales.

Se celebró los días 29 y 30 de mayo. El primer día tras una mesa de inauguración se realizaron dos ponencias de especialistas y una mesa redonda así como un espacio de testimonios de afectados.

El segundo día se realizaron cuatro ponencias de especialistas, reservando otro espacio a testimonios de afectados.

Jornada “como ser una ciudad o comunidad amigable con las personas mayores”. Dirigida a políticos y personal técnico de los Ayuntamientos adheridos a la Red Mundial de Ciudades amigables con las personas mayores y de aquellos interesados en formar parte de ella, así como a representantes de las personas mayores con un papel fundamental en este proyecto, tanto por su participación en el desarrollo como por su capacidad para proponer e impulsar la adhesión de sus municipios a la Red.

Se celebró con el objetivo de dar a conocer los beneficios de pertenecer a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las personas mayores así como ofrecer información y orientación para facilitar el proceso de adhesión a la Red Mundial y la adecuada puesta en marcha, desarrollo y evolución del proyecto de los municipios interesados, tanto de ámbito urbano como rural.

Se celebró el día 26 de octubre de 2018 en el auditorio Pazo de Congreso Mar de Vigo.

“II encuentro de ayuntamientos de la red de ciudades y comunidades amigables con las personas mayores en España”. Se dirigió a responsables políticos y personal técnico de los Ayuntamientos adheridos a la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, así como a organizaciones de mayores y Consejos Municipales de Personas Mayores implicados en el proyecto y también a aquellos ayuntamientos que se encuentran en proceso de adhesión.

Sus objetivos fueron:

- Mostrar e intercambiar experiencias de diversos municipios para aprovecharlas y aprender unos de otros, así como resolver dudas y facilitar el debate.
- Generar redes de apoyo mutuo entre los Ayuntamientos que faciliten compartir recursos y aprendizajes.
- Mejorar la calidad de los proyectos y actuaciones desarrollados en el marco del movimiento mundial de amigabilidad con las personas mayores impulsado por la OMS.

Se celebró el 27 de noviembre en el Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral.

Jornada “Los retos y oportunidades socioeconómicas del envejecimiento”. Destinado a políticos y cargos directivos de todas las instituciones, de los departamentos de servicios sociales municipales, sanidad y economía. También dirigido a los directivos de servicios para la dependencia de entidades públicas y privadas, así como a los directivos de entidades del tercer sector y asociaciones de mayores.

Se celebró en Palma de Mallorca el viernes 30 de noviembre.

7.4. 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.

ÓRGANOS DE COORDINACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN CALIDAD

Durante el ejercicio 2018 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 2 reuniones 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.

PLAN DE CALIDAD DEL IMSERSO – 2018 (PLANCA – 18)

Aprobación y contenido

La Dirección General del Imserso, en fecha 9 de marzo, aprobó el Plan de Calidad del Imserso 2018 (PLANCA 2018).

El Plan se articuló a través de tres líneas de prioridades, subdivididas a su vez en sublíneas, conteniendo un total de 85 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 (44 acciones y 4 Sublíneas).

2ª Línea

La gestión de la calidad interna para fomentar la mejora continua de sus procesos y de sus actividades (38 acciones y 4 Sublíneas).

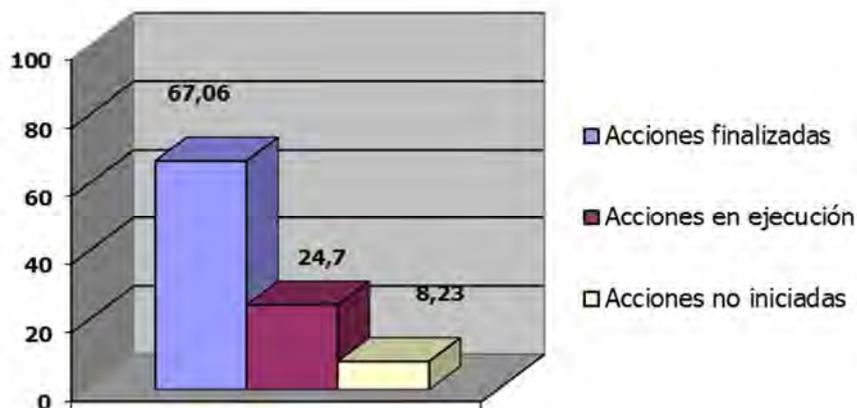
3ª Línea

La cooperación con proveedores y grupos de interés para compartir valores y facilitar la comunicación y la interacción (3 acciones y 1 Sublínea).

Seguimiento: Grado de ejecución de las acciones de mejora a 31.12.18

En el cuadro y en el gráfico siguiente se refleja la situación de las acciones de mejora a 31.12.18:

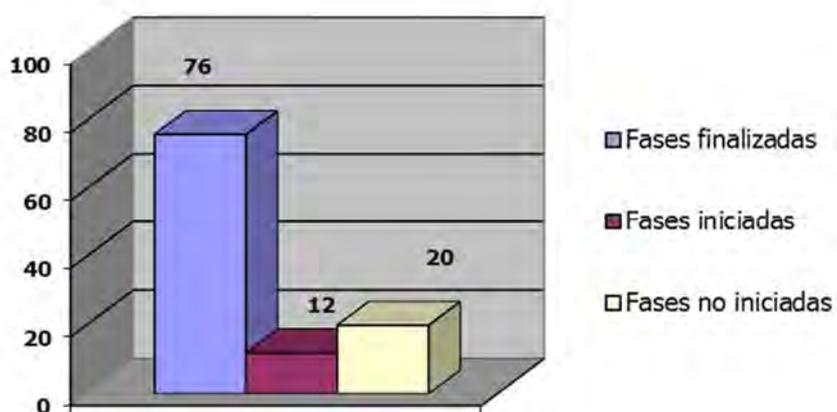
LÍNEA	Acciones previstas	Finalizadas	%	En ejecución	%	No iniciadas	%
1ª	44	29	65,91	13	29,55	2	4,54
2ª	38	25	65,79	8	21,05	5	13,16
3ª	3	3	100	0	0	0	0
Totales	85	57	67,06	21	24,70	7	8,23



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

Línea	Fases previstas	Fases finalizadas	%	Fases iniciadas en ejecución	%	Fases no iniciadas	%
1ª	156	125	80,13	6	3,85	25	16,02
2ª	134	93	69,40	6	4,48	35	26,12
3ª	10	10	100	0	0	0	0
Totales	300	228	76	12	4	60	20



Línea	Personas previstas que llevan a cabo la acción	Personas actuando a 31.12.18	%	Personas previstas beneficiadas por la acción	Personas beneficiadas a 31.12.18	%
1ª	352	273	77,56	3.554.525	3.500.295	98,53
2ª	272	235	86,40	1.115.138	1.108.542	99,41
3ª	10	10	100	2.520	2.543	100,91
Total	634	518	81,70	4.672.183	4.611.380	98,74

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.

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 2017.
- Elaboración de los informes trimestrales y final de seguimiento del Plan de Calidad – 2018.
- Modificación de los cuestionarios de satisfacción de las personas usuarias de los Centros del Imsero, introduciendo mejoras en la redacción de las preguntas y recogiendo las aportaciones de los responsables de los Centros.
- 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.
- Análisis de la documentación susceptible de ser publicada en la Intranet del Imsero, Portal de Calidad, Gestión del Conocimiento, relacionada con las acciones de mejora documentadas y realizadas en 2017 por las Unidades del Instituto.
- Publicación en la Intranet del Instituto de las Guías de Gestión de los Programas de Calidad, elaboradas por el Área de Calidad.
- Participación en el grupo de Grupo de Trabajo Asesor de Ética Asistencial del Imsero, revisando los protocolos de actuación de los Centros del Instituto, y analizando situaciones planteadas por los centros que requieren propuestas de actuación.
- Se ha efectuado el seguimiento estadístico de las quejas y sugerencias recibidas, resultando que en 2018 se han recibido 404 quejas y 10 sugerencias.
- 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						
Biblioteca	100 %						
Direcciones Territoriales	Ceuta		Melilla		Global		
	100%		100%		100%		
Centros de Atención a Personas con Discapacidad Física (CAMF)	Alc.	Ferr.	Guad.	Leg.	Poz.	Global	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Centros de Recuperación de Personas con Discapacidad Física (CRMF)	Alb.	Berg.	Lard.	Mad.	Sal.	S. Fern.	Global
	100%	99,4%	80%	100%	100%	98,4%	96,3%
Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral	96,5%						
Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas	99,94%						
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		
	96,54%		95,66%		96,1%		
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%						

7.5. 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 LA PRESTACIÓN ECONÓMICA DE ASISTENCIA PERSONAL

Este grupo de trabajo, formado por técnicos de la Administración General del Estado (Imsero), de las comunidades autónomas y de las entidades de representación de las personas en situación de dependencia y/o discapacidad, tiene por objeto impulsar el reconocimiento de esta prestación económica y determinar sus requisitos y contenido.

El grupo mantuvo 2 reuniones, el 18 de enero y 20 de febrero. En la última reunión se acordó: recoger todas las aportaciones en las que había consenso, y en relación con la cuantía económica y las intensidades no se pudo llegar a un acuerdo, por lo que se determinó recoger las diversas propuestas de las comunidades autónomas y de las entidades del sector y remitirlas a la Comisión Delegada para su decisión.

COORDINACION GRUPO DE TRABAJO PARA REVISAR LA PROPUESTA TÉCNICA DE ADECUACIÓN DEL BAREMO DE DISCAPACIDAD A LA CIF/OMS-2001

En relación con la Propuesta técnica de adecuación del baremo establecido en el real decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, adaptado a la clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud (CIF-OMS/2001), aprobada en Comisión Delegada del Consejo el 13 de diciembre de 2017, y perfeccionada el 21 de febrero de 2018, se han realizado los siguientes trabajos:

- Constitución el 7 de febrero de los grupos de trabajos contemplados en la Propuesta técnica aprobada por la Comisión Delegada del 13 de diciembre de 2017:
 - Desarrollo del sistema informático para la gestión del procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad adaptado a la CIF-OMS/2001.
 - Promover actuaciones de mejora en la calidad de los procesos de valoración del grado de discapacidad.
 - Establecer un único procedimiento para el reconocimiento de la valoración de la situación de dependencia y del reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.
 - Adecuación normativa.
- Curso de formación a valoradores de las CCAA el 6 y 7 de marzo de 2018 sobre el Baremo de Limitaciones en la Actividad (BLA), Baremo de Limitaciones Graves y/o Totales en las Actividades de Autocuidado (BLGTAA), el BLGTAA Ampliado, con el fin de llevar a cabo un pilotaje por parte de las CCAA que participan en el mismo, y analizar en función de los resultados las correlaciones con los resultados de la aplicación del baremo de valoración de la situación dependencia, analizar las propiedades de sensibilidad, fiabilidad y validez y establecer la posible confluencia entre el nuevo baremo de discapacidad y el baremo para el reconocimiento de la situación de dependencia.

En el mes de julio ha finalizado el pilotaje en el que se han obtenido 500 valoraciones.

- Coordinación de la reunión del 30 de mayo del grupo de trabajo del sistema de información entre técnicos de las CCAA y el Imserso, con el fin de informar sobre los avances de la aplicación de Baremo de Diversidad de Funcionamiento (BareDif), y conformar dos nuevos subgrupos para las actuaciones a desarrollar:
 - Elaboración de nuevas funcionalidades y validación de los trabajos desarrollados.
 - Principios de relación entre Imserso y CCAA, arquitectura de la aplicación, gobernanza e intercambio de los datos, interoperabilidad con otras administraciones, etc.
- Remisión el 25 de julio del "Borrador de propuesta de arquitectura y gobernanza de sistema, de la aplicación de Baremo de Diversidad de Funcionamiento (BarDif)", para aportaciones de los representantes del grupo de trabajo del Sistema de Información.
- Recoger aportaciones realizadas por el CERMI y entidades asociadas para analizar las propuestas recibidas al documento "Propuesta técnica de adecuación del baremo establecido en el real decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, adaptado a la clasificación internacional del funcionamiento, de la

discapacidad y de la salud (CIF-OMS/2001)", aprobada en Comisión Delegada del Consejo el 13 de diciembre de 2017, y perfeccionada el 21 de febrero de 2018, a través de varias reuniones de trabajo.

Elaboración de un documento: "Resumen de las aportaciones presentadas al baremo de discapacidad adaptado a la CIF/OMS-2001 por las entidades con representación en el CERMI con todas las aportaciones recibidas a los distintos anexos que conforman el baremo de discapacidad", una vez analizadas y consensuadas las observaciones formuladas.

Remisión del documento resumen citado a los/las Directores/as Generales de la Comisión Delegada de Dependencia, para su información en la reunión del 27 de noviembre de 2018, así como a los participantes del grupo de trabajo de baremo de discapacidad adaptado a la CIF.

COORDINACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA NACIONAL SOBRE TARTAMUDEZ EN ESPAÑA

Este grupo de trabajo se crea por el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en su reunión extraordinaria del día 1 de marzo de 2018, con representantes del Imserso, CCAA y movimiento asociativo, realizándose las siguientes actuaciones en este periodo:

- Se constituye el grupo de trabajo el 23 de marzo, habiéndose reunido en tres ocasiones más: 31 de mayo, 19 de julio y 14 de noviembre de 2018.
- El día 14 de noviembre de 2018, se consensua por el grupo de trabajo la "Propuesta de Borrador de la Estrategia Nacional de la Tartamudez en España".
- En esta última reunión, se adquirió el compromiso por parte de la Directora General, que antes de concluir el borrador de la Estrategia para elevarla a la Comisión Delegada, se convocará al Ministerio de Educación y M^e de Universidades para que aporte lo que considere, en el ámbito de sus competencias.
- Se remite la "Propuesta de Borrador de la Estrategia Nacional de la Tartamudez en España" a los directores generales, como documentación anexa a la convocatoria de la Comisión Delegada del 27 de noviembre.

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, MODIFICADO POR EL ACUERDO DE 7 DE OCTUBRE DE 2015

Se tiene conocimiento que han publicado normas autonómicas o anuncios de transposición del Acuerdo citado hasta el 31 de diciembre de 2018, las siguiente siguientes CCAA:

- ASTURIAS: Resolución de 1 de diciembre de 2017, de la Consejería de servicios y Derechos sociales, por la que se regula la acreditación de la cualificación profesional y la habilitación excepcional del personal de atención directa en centros y servicios sociales del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- CASTILLA Y LEÓN: Orden FAM/1086/2017, de 4 de diciembre, por la que se regula el procedimiento de obtención de las habilitaciones para profesionales pertenecientes a las categorías de Auxiliar de Ayuda a Domicilio, Gerocultor y Cuidador en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León.

- CASTILLA-LA MANCHA: Orden 1/2018, de 8 de enero, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se establecen los procedimientos de habilitación excepcional y de habilitación provisional para el personal de atención directa de los centros y servicios del SAAD y se fijan determinados plazos y excepciones de cualificación de dicho personal.
- PAÍS VASCO: sin publicación de norma autonómica. aplicación directa del Acuerdo de 19 de octubre, mediante anuncio en su WEB. La Dirección General de Servicios Sociales abre el procedimiento de habilitación excepcional y provisional.
- ARAGÓN. Orden CDS/1058/2018, de 12 de junio, por la que se regula el procedimiento de habilitación para personas gerocultoras y cuidadoras en centros y servicios sociales, auxiliares de ayuda a domicilio y asistentes personales, en el ámbito del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de Aragón, se convoca un nuevo proceso y se resuelve la convocatoria aprobada en Orden CDS/1523/2017, de 26 de septiembre.
- ANDALUCÍA. Resolución de 10 de julio de 2018, conjunta de la Dirección-Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía y de la Secretaría General de Servicios Sociales, por la que se establecen los requisitos de acreditación de la cualificación profesional y de las habilitaciones de las personas cuidadoras, gerocultoras y auxiliares de ayuda a domicilio, y se regula y convoca el procedimiento de las habilitaciones.
- CANTABRIA. Orden UMA/17/2018, de 24 de abril, por la que se establece el procedimiento de habilitación excepcional y provisional para gerocultores/as, Cuidadores/as, Auxiliares de ayuda a domicilio y asistentes personales del centros y servicios sociales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- EXTREMADURA. Orden de 26 de julio de 2018, por la que se establece el procedimiento para la obtención de habilitaciones en las categorías profesionales de Auxiliar de Ayuda a Domicilio y Gerocultor o Cuidador de Centros y Servicios del SAAD.
- LA RIOJA. Orden PSO/52/2018, de 31 de julio, por la que se determinan las cualificaciones del personal de atención directa: cuidador/gerocultor, auxiliar de ayuda a domicilio y asistente personal, de los centros y servicios de SS.SSS y el procedimiento para la obtención de la habilitación excepcional y de la habilitación provisional.
- NAVARRA. Resolución 1653/2018, de 13 de marzo, de la D. Gerente de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, por la que se aprueban los procedimientos de habilitación excepcional y provisional de las categorías profesionales de gerocultor, cuidador, Auxiliar de Ayuda a Domicilio y Asistente Personal de los Centros y Servicios de SAAD.
- COMUNIDAD VALENCIANA. Orden 8/2018, de 11 de septiembre, por la que se regula el procedimiento de obtención de las habilitaciones para profesionales pertenecientes a las categorías de auxiliar de ayuda a domicilio, cuidador/a, gerocultor/a y auxiliar ocupacional de centros y servicios del SAAD, en el ámbito de la Comunitat Valenciana.
- BALEARES. Dispone en su página Web de las solicitudes y formularios.

Galicia ha publicado su norma en enero del año 2019 y quedan pendiente de hacerlo: Canarias, Cataluña, Madrid, Murcia, Ceuta y Melilla.

BORRADOR DE ORDEN MINISTERIAL DE MODIFICACIÓN DE LA ORDEN MINISTERIAL SAS/2287/2010, DE 19 DE AGOSTO, POR LA QUE SE REGULAN LOS REQUISITOS Y EL PROCEDIMIENTO PARA LA ACREDITACIÓN DE LOS CENTROS, SERVICIOS Y ENTIDADES PRIVADAS, CONCERTADAS O NO, QUE ACTÚEN EN EL ÁMBITO DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y LA ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN LAS CIUDADES DE CEUTA Y DE MELILLA, Y SE REGULA EL PROCEDIMIENTO DE HABILITACIÓN EXCEPCIONAL Y DE HABILITACIÓN PROVISIONAL PARA LOS/LAS AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO, ASISTENTES PERSONALES, GEROCULTORES/AS Y CUIDADORES/AS DE CENTROS Y SERVICIOS DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

- Elaboración del borrador de la citada Orden Ministerial de modificación de la Orden Ministerial SAS/2287/2010, de 19 de agosto.
- Análisis y elaboración de informe sobre las observaciones formuladas por la Intervención Delegada acerca del borrador de Orden Ministerial.
- Propuesta de certificado de la Subdirección General de Planificación de Planificación, Ordenación y Evaluación acerca de la no presentación de observaciones sobre el Proyecto de Orden Ministerial citado, una vez finalizado el plazo de consulta pública.
- En colaboración con la Secretaría General, se han elaborado las solicitudes para que se dispongan a través de la web del Imsero, cuando se publique dicha Orden.

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:

- Análisis de normativa autonómica sobre los procesos de acreditación de la experiencia de las competencias profesionales adquiridas por la experiencia laboral. Del resultado del análisis se estima que se han convocado en este periodo un total de 2.690 plazas más las convocatorias sin determinar el nº de las mismas, para las cualificaciones del ámbito de la Dependencia: 1.370 plazas para la cualificación de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio y 1.320 plazas para la cualificación de Atención sociosanitaria en Instituciones sociales.
- 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.

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/as trabajadores/as 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.

OTRAS ACTUACIONES

- Elaboración de contestación a las consultas realizadas por las comunidades autónomas y particulares sobre el Acuerdo de 19 de octubre de 2017 por el que se modifica parcialmente el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de 27 de noviembre de 2008, modificado por el Acuerdo de 7 de octubre de 2015.
- Elaboración de respuestas a las preguntas procedentes del Buzón Imserso, en las materias del área de calidad.
- Participación en el Grupo de Trabajo de Información Administrativa del Imserso.

El Grupo de Trabajo ha celebrado 2 reuniones en 2018.

- Participación en el Subcomité 4 del Comité Técnico 158 de AENOR, con la finalidad de revisar la Norma UNE 158401 sobre Teleasistencia y en las reuniones del Plenario de dicho Comité.

El Subcomité ha mantenido 7 reuniones en 2018 y el Plenario 2 reuniones.

- Participación el 30 de noviembre de 2018 en Palma de Mallorca, en la jornada de “Los retos y oportunidades socioeconómicas del envejecimiento”, con la ponencia de: El envejecimiento como oportunidad de creación de empleo. El caso de los Servicios Sociales y la Atención a las Personas en situación de dependencia.

