

8

Programas de Servicios Generales

8.1. DISPOSICIONES NORMATIVAS

Durante el Ejercicio de 2004 se han elaborado y/o distribuido a las diversas Unidades y dependencias de estos Centros las siguientes disposiciones:

■ Disposiciones de carácter general

- Resolución de 2 de febrero de 2004 (BOE n.º 41, de 17 de febrero), del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales por la que se convoca la concesión de ayudas públicas a personas con discapacidad residentes en Ceuta y Melilla y a beneficiarios de Centros Estatales cuya titularidad corresponde al IMSERSO.
- Resolución de 23 de febrero de 2004 (BOE n.º 71, de 23 de marzo), del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, por la que se convoca la concesión de subvenciones sometidas al Régimen General de Subvenciones del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y sus organismos adscritos, para los programas de turismo y termalismo para personas con discapacidad, durante el año 2004.
- Resolución de 23 de febrero de 2004 (BOE n.º 78, de 19 de marzo), del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, por la que se convoca la concesión de subvenciones en las áreas de atención a mayores, personas con discapacidad, inmigrantes, refugiados, solicitantes de asilo y desplazados, durante el año 2004.
- Resolución de 27 de mayo de 2004 (BOE n.º 179, de 26 de julio), del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, por la que se convoca la concesión de subvenciones en el área de atención a inmigrantes, durante el año 2004, para cofinanciar la Iniciativa Comunitaria EQUAL.
- Resolución de 17 de septiembre de 2004 (BOE n.º 271, de 10 de noviembre), del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se dispone la publicación de las subvenciones concedidas a entidades y organizaciones no gubernamentales en las áreas de atención a mayores, personas con discapacidad, inmigrantes, refugiados, solicitantes de asilo y desplazados, con cargo a los presupuestos de 2004.

– Resolución de 17 de septiembre de 2004 (BOE n.º 271, de 10 de noviembre), del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se dispone la publicación de las subvenciones concedidas a entidades y organizaciones no gubernamentales para programas de turismo y termalismo en el área de personas con discapacidad, con cargo a los presupuestos de 2004.

– Resolución de 15 de diciembre de 2004 (BOE n.º 16, de 19 de enero), del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se convoca la concesión de plazas para pensionistas que deseen participar en el Programa de Termalismo Social.

■ Normativa interna: Circulares

- Circular 1/I/04, de 12 de enero. Revalorización, abono de pago único para el mantenimiento del poder adquisitivo y procedimiento de revisión anual de las pensiones de invalidez y jubilación en su modalidad no contributiva para el año 2004.
- Circular 2/I/04, de 12 de enero. Revalorización y actualización de cuantías abono pago único a beneficiarios de SMGT y Procedimiento de revisión anual de las prestaciones sociales y económicas reguladas en el R.D. 383/1984 de 1 de febrero para el año 2004.
- Circular 3/I/04 de 24 de marzo. Procedimiento Administrativo de Gestión de las ayudas públicas a personas con discapacidad: actualización del modelo para la aplicación del baremo, y sus instrucciones, regulados por la Circular 3/I/2002, de 4 de junio.
- Circular 4/I/04 de 14 de junio. Corrección de errores de la Circular 4/I/2003, de 16 de diciembre «Calendario Laboral IMSERSO».
- Circular 5/I/04 de 16 de diciembre. Convocatoria anual y permanente de Ayudas de Acción Social para el personal destinado en el IMSERSO, correspondiente al año 2005.
- Circular 6/I/04 de 30 de diciembre. Revalorización, abono de pago único para el mantenimiento del poder adquisitivo y procedimiento

de revisión anual de las pensiones de invalidez y jubilación de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva para el año 2005.

- Circular 7/I/04 de 30 de diciembre. Revalorización y actualización de cuantías abono pago único a beneficiarios de SMGT y Procedimiento de revisión anual de las prestaciones sociales y económicas reguladas en el R.D. 383/1984 de 1 de febrero para el año 2005.

8.2. INSPECCIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

■ Actuaciones de la Inspección de Servicios

La Inspección de Servicios, durante el año 2004, se ha dirigido a la consecución de los objetivos siguientes, que se especifican en cada programa, para lo cual se han realizado las actuaciones que se detallan:

Programa n.º 1

Centros dependientes de las DD.PP. de Ceuta y Melilla.

N.º de visitas 2

Programa n.º 2

Centros de Acogida a Refugiados del IMSERSO.

N.º de visitas 4

Programa n.º 3

Diagnóstico del cumplimiento de los requisitos establecidos en la concesión de subvenciones.

N.º de visitas 7

Programa n.º 4

Evaluación de la calidad de los servicios prestados a los usuarios de turnos de termalismo y vacaciones para personas con discapacidad, subvencionados a ONGs.

N.º de visitas 6

Programa n.º 5

Seguimiento de los compromisos contenidos en las Cartas de Servicios.

N.º de visitas 3

Programa n.º 6

Colaboración con la Inspección General de Servicios del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Adecuación y cumplimiento de conciertos con Centros.

N.º de visitas 2

Evaluación del grado de satisfacción de los usuarios por los servicios prestados en Centros del IMSERSO.

N.º de visitas 2

Programa n.º 7

Colaboración con la (entonces) Dirección General de Acción Social, el Menor y la Familia.

N.º de visitas 2

Total visitas 26

■ Calidad de los servicios

Independientemente del resultado que refleja la distribución por Programas de visitas realizadas durante el año 2004 debe destacarse:

Incremento de la colaboración mediante visitas conjuntas con la Inspección General de Servicios del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y un mayor esfuerzo dirigido a la evaluación de la eficacia y la calidad de los servicios prestados mediante la directa recogida de opinión de sus usuarios.

Inicio del seguimiento del cumplimiento de los compromisos declarados en las Cartas de Servicios de los Centros dependientes del IMSERSO, con análisis de las posibles desviaciones producidas y medidas correctoras, en su caso.

Por lo anteriormente señalado debe entenderse que las actividades de la Inspección de Servicios del Instituto han comprendido durante el año 2004, no solamente el control del cumplimiento de las estipulaciones contenidas en Conciertos con Entidades y ONGs, normas y reglamentos internos de los servicios del Instituto, sino también la aplicación y desarrollo de instrumentos que tienen como principio la mejora continua de los servicios mediante la recepción de opinión de los usuarios y el seguimiento y evaluación de los compromisos adquiridos con ellos.

Por otra parte, el Director General del IMSERSO en la inauguración del Seminario sobre «Calidad en los Servicios Sociales. Situación y perspectivas» planteó como compromiso institucional las cinco líneas estratégicas que impulsará y desarrollará el Instituto durante la actual legislatura. Estas son:

- Incorporación de los modelos y procedimientos de gestión de calidad en el IMSERSO como organización.
- Impulso, coordinación y, en su caso, normalización de los requisitos exigibles para el reconocimiento de los diversos recursos.
- Acercamiento y facilitación de la información y gestión administrativa al ciudadano a través de las tecnologías de la información.
- Establecimiento de mecanismos que garanticen la calidad en la gestión del Sistema.
- Seguimiento y evaluación de la prestación de los servicios.

Estas líneas estratégicas serán las coordinadas que regirán el plan de calidad del IMSERSO que pondrá en marcha el Instituto a partir del próximo año.

8.3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

■ Campañas

En el capítulo de publicidad, en este periodo, hay que destacar la actividad desarrollada en apoyo y colaboración con el Departamento, con otros Ministerios y otros Organismos públicos.

Como consecuencia de este hecho el Instituto participó económicamente en el denominado Plan Global de Comunicación del Departamento, cuyo gasto se centró en la realización de dos campañas denominadas «Informativa Institucional» y «Nuevo Sistema de Formación Continua» y en la colaboración técnica y económica con el Ministerio de Sanidad para la difusión del «Plan Nacional de Actuaciones Preventivas de los Efectos del Exceso de Temperaturas sobre la Salud» y la difusión del Programa de Teleasistencia Móvil para Víctimas de la Violencia de Género.

Sin embargo, la actividad más importante de las llevadas a cabo, por la amplitud del marco referencial,

ha sido la organización de la «II Feria Internacional de las Personas Mayores».

Plan Global de Comunicación

De las campañas incluidas en el Plan Global de Comunicación, la primera se desarrolló durante el primer trimestre del año y la segunda en el mes de junio. Nuestra aportación económica, mediante un sistema de Convenio, totalmente novedoso en los procedimientos, firmado por todas las Entidades y Organismos del Ministerio de Trabajo y Servicios Sociales con este Departamento, fue de 3.838.327,92 €, una inversión acorde con la amplia difusión en medios audiovisuales y de material gráfico producido.

«Plan Nacional de Actuaciones Preventivas de los Efectos del Exceso de Temperaturas sobre la Salud»

La difusión del «Plan Nacional de Actuaciones Preventivas de los Efectos del Exceso de Temperaturas sobre la Salud» en su vertiente social y de atención a las personas mayores.

La colaboración con la Cruz Roja Española, Cáritas España y la Federación Española de Municipios y Provincias se basó en el desarrollo de un Plan de difusión y de Atención Social a través de voluntarios en coordinación con las Corporaciones Locales y la Red sanitaria Autonómica.

La difusión se lleva a cabo, por todas las Entidades implicadas, de acuerdo con lo previsto e incrementado en las zonas de costa con un ejemplar informativo, realizado por el Ministerio de Sanidad y Consumo, muy adecuado en su diseño, en total se distribuyeron 930.00 folletos, 10.000 carteles y 5.000 Pay-Pay.

El Plan de Actuación Social a través del Sistema de Información Tecnológica atendió un total de 194.242 llamadas, los Voluntarios realizaron más de 4.000 visitas domiciliarias y los Servicios de Emergencia de Cruz Roja hicieron 6 intervenciones, número que se estima reducido en relación con la alta vulnerabilidad de la persona mayor ante el fenómeno del calor, lo que ha probado la eficacia del Plan de Actuación Social.

«II Feria Internacional de las Personas Mayores»

La Feria fue inaugurada, el día 14 de septiembre, por la Secretaria de Estado de Servicios Sociales, Fa-

milias y Discapacidad. Durante los cuatro días de celebración, se programaron conferencias de contenidos de interés para los asistentes fomentando su participación y, especialmente, la de las personas mayores a quienes estaba dirigida. En total se programaron 85 actividades y se hicieron presentes 50 expositores de asociaciones, empresas y organismos relacionados con la asistencia y mejora de la calidad de vida de las personas mayores.

Este evento propició, tal y como era su objetivo, el punto de encuentro de profesionales de la salud, del ocio, de otros servicios, Organizaciones no Gubernamentales, Administraciones, Instituciones Públicas y Medios de Comunicación con los mayores, en la línea de fomentar todo tipo de actividades relacionadas con el sector.

La Feria logró dar a conocer a las personas mayores, por medio del contacto con los distintos sectores participantes, y de una forma entretenida y amena, conceptos de ocio, atención y mejora de la calidad de vida y las nuevas tecnologías, Servicios Públicos de otras Comunidades Autónomas y las nuevas incorporaciones de países miembros a la Unión Europea.

Especial importancia tuvo en el desarrollo de la Feria, la participación de las Comunidades Autónomas que intervinieron en el día que se les dedicó a cada una de ellas, tanto por el número de personas de dichas Comunidades que asistieron como por los actos que desarrollaron a través de sus distintas asociaciones y grupos, dejando un grato recuerdo a todos los asistentes.

La Feria, en esta segunda edición, fue objeto de atención de distintos medios de comunicación, como prensa nacional y local, programas de radio de las cadenas Ser, Cope y Radio Nacional y conexiones en directo de Telemadrid para sus programas de Madrid Directo, Abierto Madrid y Buenos Días Madrid y en los informativos de Televisión Española y Telecinco.

Otras actividades

Por otro lado, y en este mismo periodo, se ha realizado una campaña dirigida a los Medios y a las Corporaciones Locales para la difusión del Programa de Teleasistencia Móvil para las Víctimas de la Violencia de Género, que ha consistido en la creación y produc-

ción de un folleto informativo y su edición en la página web.

Además, en el mes de noviembre se realizó la Presentación Pública de la construcción de una nueva Residencia para personas Mayores Dependientes en la ciudad de Melilla, con resultados positivos.

Otras actividades publicitarias, han tenido como beneficiarios otros colectivos que, desde el Real Decreto 1600/2004, de 2 de julio, de creación del nuevo Organismo como Instituto de Mayores y Servicios Sociales, no son de la competencia del Organismo, estas actividades, comprometidas con anterioridad al Decreto de Creación, se han realizado en coordinación con los Organismos competentes.

■ **Actividad Informativa**

Línea 901

Desde al año 2001, con objeto de dar un servicio de atención a los usuarios de los programas de Vacaciones para Mayores y de Termalismo Social, que demandaban una atención telefónica que el instituto, por sus propios medios no podía satisfacer, contrató a una empresa de Telemarketing un servicio de atención telefónica que puso a disposición de ambos programas, los recursos técnicos y humanos necesarios para poder dar respuesta a esa necesidad detectada.

A lo largo de los años de funcionamiento del servicio, el instituto ha ido introduciendo en el desarrollo del mismo cuantas medidas ha ido considerando oportunas, a fin de mejorar el grado de calidad en la prestación que se ofrece a los solicitantes y usuarios de los programas.

Este servicio ha tenido un crecimiento continuo en el número de usuarios que han accedido al mismo. Facilitando tanto las labores de información sobre los distintos aspectos de los programas como ayudando a la correcta cumplimentación de las respectivas solicitudes de plaza. Igualmente ha servido como cauce para mantener continuamente actualizadas las bases de datos de solicitantes y beneficiarios de plaza.

Por lo que se refiere al Programa de Termalismo Social, cuya gestión de adjudicación de plazas se lleva

programas de servicios generales

a cabo directamente por el IMSERSO, este servicio de atención telefónica ha permitido conocer con mayor rapidez las incidencias en cuanto a renunciaciones de plaza, modificación de las preferencias de balneario y turno y, con ello, se ha podido agilizar los procesos de cobertura de vacantes, obteniéndose, de esta forma,

un mejor índice de ocupación de las plazas en las estaciones termales.

A continuación se ofrece información sobre las principales cifras de utilización de dichos servicios durante el año 2004.

NÚMERO DE LLAMADAS ATENDIDAS

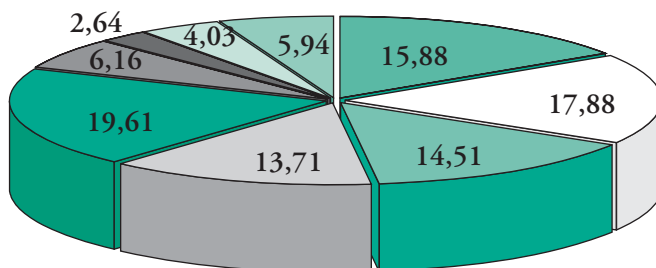
| | Programa de Vacaciones | Programa de Termalismo |
|--------------------|------------------------|------------------------|
| Primer Trimestre | 34.521 | 32.294 |
| Segundo Trimestre | 12.964 | 28.817 |
| Tercer Trimestre | 39.834 | 29.105 |
| Cuarto Trimestre | 25.649 | 11.564 |
| Total anual | 112.968 | 101.780 |

Conviene resaltar que aunque el número de solicitantes y el de beneficiarios de plaza sea inferior en el Programa de Termalismo Social, el número de llamadas recibidas para cada uno de los programas es muy similar debido a que en el Programa de Termalismo Social se recibe un gran número de llamadas referentes a la gestión de las plazas.

El servicio se presta, durante todo el año con horario comprendido entre las 9,00 a las 18 horas.

El análisis de la evolución de las llamadas recibidas según horario es el siguiente:

PORCENTAJE LLAMADAS SEGÚN HORARIO

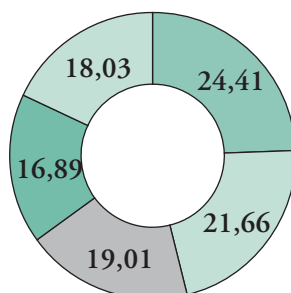


■ 09 a 10 h. □ 10 a 11 h. ■ 11 a 12 h. □ 12 a 13 h. ■ 13 a 14 h. ■ 14 a 15 h.
 ■ 15 a 16 h. ■ 16 a 17 h. □ 17 a 18 h.

Por otra parte, el servicio se presta en la semana de lunes a viernes.

Según el día de la semana las llamadas se reparten de la siguiente manera:

PORCENTAJE LLAMADAS RECIBIDAS SEGÚN EL DÍA DE LA SEMANA

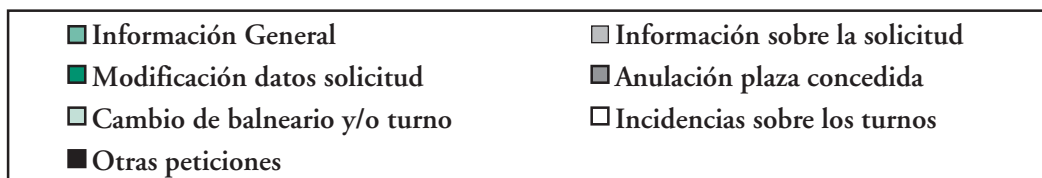
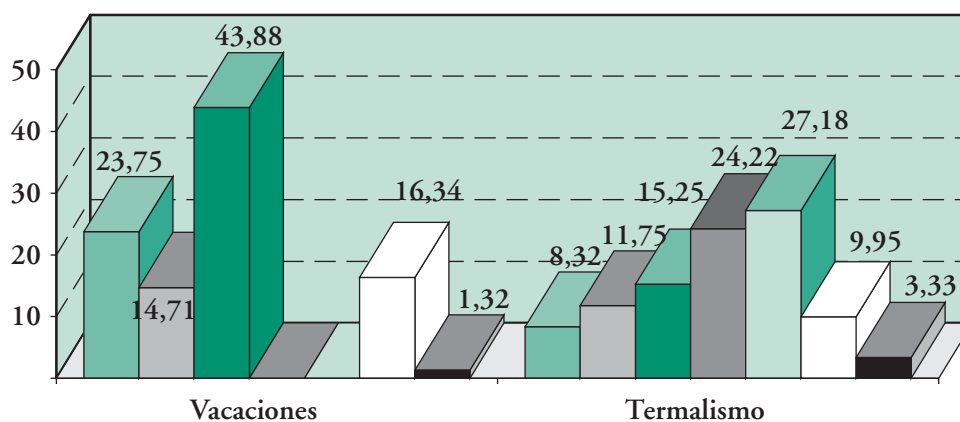


■ Lunes □ Martes □ Miércoles ■ Jueves □ Viernes

A continuación se detallan los motivos de las llamadas agrupadas según vayan referidas al Programa

de Vacaciones para Mayores o al de Termalismo Social

MOTIVO DE LA LLAMADA



Libro de Quejas y Sugerencias

Mediante el Libro de Quejas y Sugerencias, establecido con carácter común a toda la Administración del Estado por el R.D. 208/1966 de 9 de febrero (BOE de 4 de marzo), los usuarios de los servicios prestados o subvencionados por el IMSERSO pueden

ejercitar su derecho a formular quejas y sugerencias sobre el funcionamiento, forma de prestación o calidad de los servicios impartidos, cuando consideren que han sido objeto de cualquier tipo de desatención, irregularidad o estimen que se pueda mejorar cualesquiera de dichos aspectos.

En cumplimiento de las Instrucciones de la Subsecretaría del Departamento de 11 de junio de 1996, la Inspección de Servicios del IMSERSO realiza el control y seguimiento de las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos en el ámbito del Instituto, informando trimestralmente a la Dirección del IMSERSO y a la Inspección General de Servicios y anualmente a través de esa Unidad a Administraciones Públicas.

Los usuarios disponen de un Libro de Quejas y Sugerencias en Servicios Centrales y otro en cada Dirección Provincial (Ceuta y Melilla) y en cada uno de los Centros gestionados por el IMSERSO; además los hoteles y establecimientos termales que participan en los programas de vacaciones y termalismo disponen de hojas de reclamaciones que se registran y tramitan a través del Libro de Quejas y Reclamaciones de Servicios Centrales.

Los datos referidos al año 2004 en la gestión de quejas y sugerencias han sido los siguientes:

| | |
|---|-----|
| N.º de Quejas presentadas | 422 |
| N.º de Quejas concernientes al IMSERSO .. | 420 |
| N.º de Quejas derivadas a otros Ministerios | 2 |
| N.º de Quejas contestadas | 406 |
| N.º de Quejas archivadas | 14 |

El análisis y valoración que realiza la Inspección de Servicios del IMSERSO a través de los informes anteriormente indicados están orientados desde el criterio de la mejora de la calidad de los servicios que el IMSERSO ofrece al ciudadano.

Página de Internet

La página Web fue modificada en el transcurso de este periodo, especialmente, para adaptarla a la nueva imagen del Organismo. Su mantenimiento ha sido sistemático y se han dado de alta nuevas informaciones de actividades puntuales como son: el «Año Iberoamericano de las Personas con Discapacidad», el «Congreso Nacional de Salud Mental» y la retransmisión de la Ceremonia de entrega de los Premios «Infanta Cristina 2005», entre los más significativos.

El número total de visitantes alcanza ya la cifra cercana al millón (890.904), el 21 de abril fue el día que alcanzó el mayor número de visitas hasta un total de 5.574 visitas, la hora de mayor afluencia es antes de

las diez de horas y las conexiones nacionales alcanzan el 85,4%, las extranjeras el 6,9%, y el 8,8% procede de puestos desconocidos.

En la página, la información se estructura, básicamente, siguiendo la normativa de la Administración para la publicación por este medio y las indicaciones que ha dado la Unión Europea para aproximarnos a la Sociedad de la información, todo ello con la consiguiente aplicación de programas para su totalidad accesibilidad.

Por consiguiente, los temas presentados son los de interés práctico para los usuarios y, hasta el momento, se conservan las entradas por grupos de información que hacen alusión a los colectivos.

En consecuencia, la información está basada en los siguientes contenidos que en El IMSERSO en Línea se presentan con la siguiente estructura:

Personas Mayores:

Información sobre Programas para personas Mayores, Vacaciones y Termalismo, Información sobre la Pensión no contributiva por Jubilación, el Programa de Teleasistencia, Datos estadísticos sobre demografía referida al sector e índices del número de residencias y centros de DIA en el ámbito autonómico y nacional, Convocatorias y Consejo Estatal de Personas Mayores.

Personas con Discapacidad:

Información sobre normativa de empleo, Pensiones no contributivas por invalidez, otras prestaciones, Centros, Accesibilidad, Datos Estadísticos de las pensiones, número y gasto provincializado y nacional y Convocatorias

Internacional:

Información sobre la actividad desarrollada por el Instituto en el ámbito internacional.

Formación:

En este apartado se trata de presentar anualmente la programación del Instituto en materia de formación especializada, básicamente diseñada para profesionales que trabajan o quieran hacerlo en el sector

servicios para las personas mayores del ámbito de los Servicios Sociales.

EL IMSERSO:

En este apartado se publican, además de una presentación de la institución, la Memoria anual y las Cartas de Servicios aprobadas.

Documentación:

Consta de información sobre las publicaciones anuales editadas dentro del Plan Editorial Oficial y de las publicaciones periódicas (revistas y boletines), además de facilitar el acceso a la Biblioteca a través de la presentación del Manual de Uso.

Investigación:

Presentación de los estudios sociológicos emprendidos en el año, los realizados en años anteriores y los publicados.

Direcciones y teléfonos:

Se facilitan señas y medios convencionales para el contacto con todas las instalaciones dependientes del Instituto.

Normativas:

Publicamos la normativa General de Servicios Sociales y del Instituto.

Formularios / modelos:

Este apartado contiene para su descarga de los modelos de solicitudes oficiales y otros documentos necesarios para los usuarios que quieran participar en convocatorias de su interés.

Mas Información:

Recoge la explicación de Siglas, un Glosario los Enlaces y las Preguntas más Frecuentes formuladas por los ciudadanos a través del Buzón de correo de la página.

Por último en la página principal se editan las actualizaciones de las informaciones que están relacionadas con el contenido general de la página, enlaces con el Portal Mayores del Observatorio de mayores y con el Ceapat.

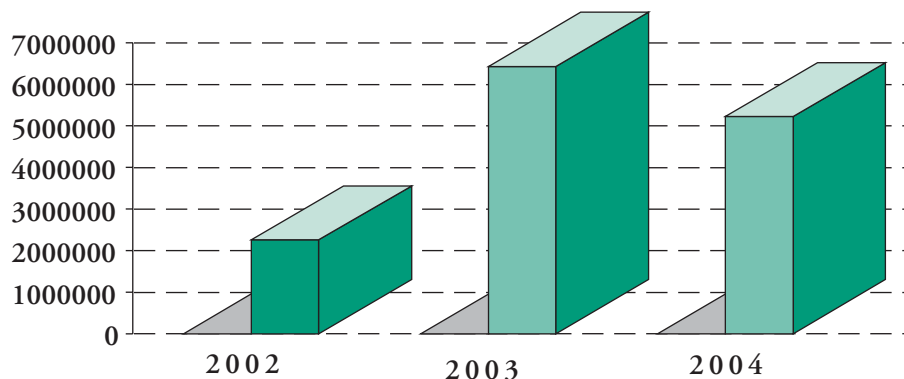
■ **Gestión de la Información y Comunicación en Cifras**

EVOLUCIÓN DEL GASTO

| 2002 | 2003 | 2004 |
|--------------|--------------|--------------|
| 2.256.942,28 | 6.426.273,94 | 5.220.333,95 |

(* Valores en euros).

EVOLUCIÓN DEL GASTO



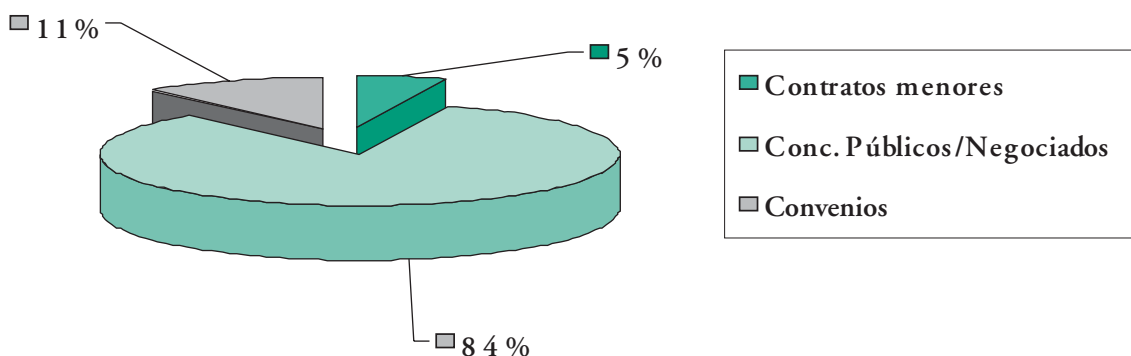
programas de servicios generales

DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA

| Conc. Públicos/ Negociados | Contratos menores | Convenios |
|-------------------------------|----------------------|------------|
| 4.342.045,98 | 286.825,88 | 591.462,09 |

(* Valores en euros).

DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA

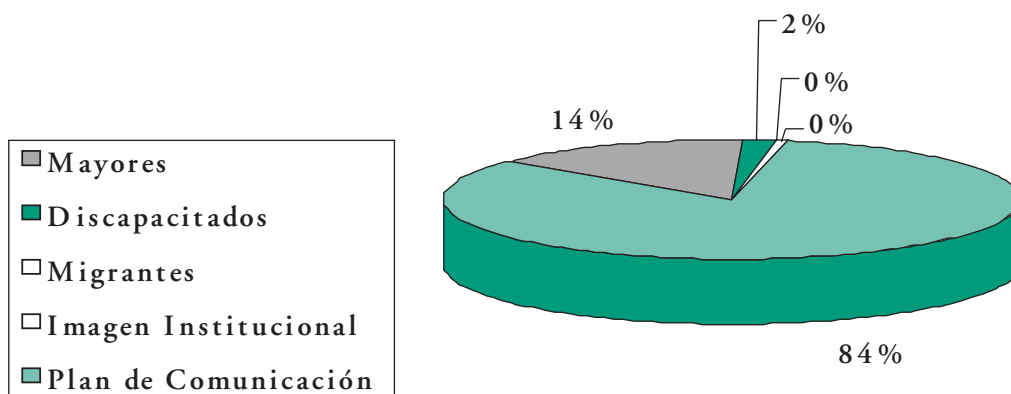


DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA POR TEMÁTICA

| Mayores | Discapacitados | Migrantes | Imagen Institucional | Plan de Comunicación y otros |
|------------|----------------|-----------|-------------------------|---------------------------------|
| 663.046,00 | 101.621,58 | 367,5 | 13.723,264 | 3.850.113,52 |

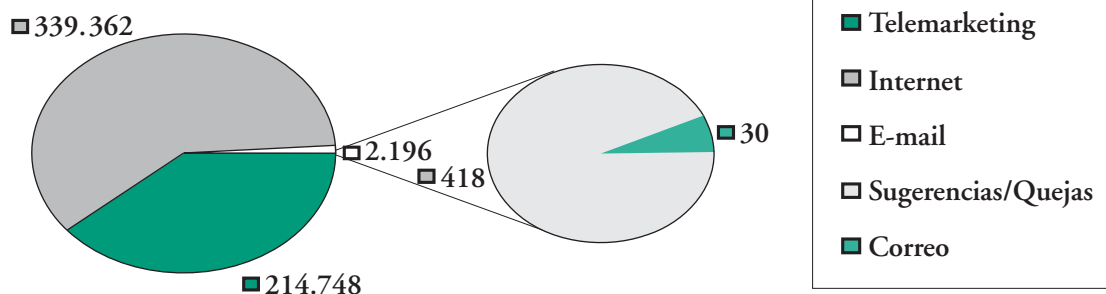
(* Valores en euros).

DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO POR ACTIVIDAD



PERSONAS ATENDIDAS POR MEDIOS NO CONVENCIONALES

| Telemarketing | Internet | E-mail | Sugerencias/Quejas | Correo |
|---------------|----------|--------|--------------------|--------|
| 214.748 | 339.362 | 2.196 | 418 | 30 |



8.4. DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES

Durante el año 2004, se han editado y distribuido las siguientes publicaciones:

■ Publicaciones unitarias

• *Manuales y Guías (Serie Catálogos y Guías)*

- Escala para la descripción Estandarizada de Servicios para Personas con Discapacidad.

• *Manuales y Guías (Serie Cuadernos Prácticos)*

- Las Neurofibromatosis. Guía de Familias.
- Guía Práctica para enfermos con Esclerosis y sus familias.
- Guía Práctica para Enfermos con Porfiria y sus Familias.

• *Inmigración y Refugio*

- El Capital Humano de la Inmigración.
- El Tratamiento Informativo de La Inmigración en España. Año 2002.

■ Colección Estudios e Informes

• *Serie estudios.*

- Estrategias de Afrontamiento y Procesos de Adaptación en la Lesión Medular. 1500 ejemplares.

- Personas con Discapacidad Intelectual y necesidad de Apoyos intermitentes: Situación, Necesidades y Demandas (n.º 11). 1500 ejemplares.
- Libro Verde la accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras (n.º 7). 1500 ejem.
- Población con Enfermedad mental grave y prolongada. 1500 ejem.

• *Observatorio Personas Mayores*

- Las personas Mayores y las Residencias. (Reimpresión).
- Vejez, Negligencia, Abuso y Maltrato. La perspectiva de los Mayores y de los Profesionales.
- Guía 2004. Residencias para Personas Mayores en España.

• *Documentos (Serie Estadística)*

- Mapa de Prestaciones de Naturaleza no Contributiva. Correlación con la Población Española.
- Perfil del Beneficiario de las «PNCs» de la Seguridad Social y Prestaciones Sociales y Económicas de la LISMI a diciembre 2003.

• *Sin Colección*

- Primer Plan Nacional de Accesibilidad (2004-2012).
- La Gestión de la Calidad en los Servicios Sociales.
- Plan de Acción para Personas Mayores (2003-2007).

- Guía Proyecto Eneas Equal (castellano).
- Discapacidad y Dependencia. Unificación de Criterios de Valoración y Clasificación.
- Las Políticas Sociales ante los retos de la nueva sociedad.
- Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF). (versión abreviada).
- Transformando la Discapacidad en Capacidad.

■ Publicaciones unitarias electrónicas o Audiovisuales

• *Inmigración y refugio*

- Tratamiento Informativo de la Inmigración en España. Año 2002 (CD-ROM). (INTERNET).
- El Capital Humano de la Inmigración. (INTERNET).

• *Estudios e Informes (Serie Estudios)*

- Transición Escuela Empleo de las Personas con Discapacidad (INTERNET).
- Guía de Estándares de la Calidad en Atención Temprana (INTERNET).

• *Observatorio de las Personas Mayores*

- Residencia para Personas Mayores en España. Guía 2004. (INTERNET).

• *Manuales y Guías (Serie Catálogos y Guías)*

- Escala para la Descripción Estandarizada de Servicios para Personas con Discapacidad en España (INTERNET).

• *Sin Colección*

- Personas Mayores en España. Informe 2002. (CD-ROM).
- Régimen Jurídico de PNC y Prestaciones LISMI. Criterios de Aplicación. (CD-ROM).
- Mapa de Prestaciones de Naturaleza no Contributiva. Correlación con la Población Española. (INTERNET).
- Estrategias de Afrontamiento y Proceso de Adaptación en la Lesión Medular. (INTERNET).

- Personas con Discapacidad Intelectual y Necesidad de Apoyos Intermitentes. (INTERNET).
- La Madurez de Masas. (INTERNET).
- Población con Enfermedad Mental Grave y Prolongada. (INTERNET).
- Discapacidad y Dependencia. Unificación de Criterios de Valoración y Clasificación. (INTERNET).

■ Publicaciones periódicas

- *Boletín del Envejecimiento. Perfiles y Tendencias. (5 números).*
- *Boletín de Noticias, Observatorio de la Discapacidad. (2 números).*
- *Boletín del CEAPAT. (3 números).*
- *Catalogo de Publicaciones 2004.*
- *Revista Minusval*

Minusval es una publicación del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, IMSERSO, de periodicidad bimestral, y cuyo objetivo, finalidad y principios que la inspiran son informar sobre el ámbito de las personas con discapacidad. Tiene una tirada de 34.000 ejemplares por número. Durante el año 2004 se han publicado 6 números de 68 páginas (del 143 al 148) y un número especial de 100 páginas dedicado a «la Accesibilidad».

- El número 143 (Enero-Febrero) dedica sus páginas al tema de «Las políticas sociales ante los retos de la nueva sociedad» y contiene artículos sobre los XXV años del IMSERSO, Políticas para una nueva realidad social, Los retos sociales del nuevo milenio, etc. El tema tratado en el Observatorio es Normativa estatal durante el 2003.
- El número 144 (Marzo-Abril): el Dossier aborda el tema «Mujeres con discapacidad: una doble discriminación» y los desarrolla a través de diversos artículos: Líneas de actuación del IMSERSO, expectativas de futuro, La perspectiva de género en el II Plan de Acción de Personas con discapacidad 2003-2007, Proyectos en el

marco de la iniciativa comunitaria «EQUAL» y Otros proyectos en desarrollo.

- El número 145 (Mayo-Junio) trata «Con apoyos pueden. Personas con inteligencia límite» (Aproximación sociológica a las personas con DINAI, La atención temprana en Navarra, Retos educativos y laborales, el proyecto Nabiu, Tiempo libre protegido y normalizado, entre otros). «Jubilación anticipada para trabajadores con discapacidad» da título al Observatorio y contiene una entrevista al ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, Jesús Caldera.
- El número 146 (Julio-Agosto) dedica el Dossier a «Vida Independiente» y contiene artículos sobre Vida independiente ante el problema de la dependencia, El movimiento de vida independiente en España, El desmantelamiento de la discapacidad, Cinco preguntas sobre la nueva genética y la discapacidad, etc. El Observatorio versa sobre la protección económica a las familias. El reportaje se titula. «Readaptación profesional, la vuelta al trabajo».
- El número 147 (Septiembre-October) está dedicado a los Juegos Paralímpicos de Atenas 2004. Este Dossier contiene los siguientes artículos: España continúa en la elite, Unas estrellas que brillan con luz propia, Recorrido por la competición, Breve historia de los juegos paralímpicos y Los deportistas paralímpicos fueron recibidos como héroes.
- El número 148 (Noviembre-Diciembre) contiene un Dossier sobre «Trastornos neurodegenerativos». Tiene artículos de temas diversos: Enfermedades neurodegenerativas, Introducción a la rehabilitación integral, Atención psicológica, Aproximación a la atención social y laboral, Fisioterapia y tratamiento rehabilitador, entre otros. El Observatorio se centra en la Incapacitación y discapacidad.

Durante el año 2004, *Minusval* publicó, además, un número especial dedicado a La Accesibilidad de 100 páginas y una tirada de 3.000 ejemplares.

El contenido de la revista *Minusval* se concreta en varios apartados claramente definidos tanto por el texto como por la maquetación de los mismos: el Dossier, que incluye un tema monográfico dedicado a

la discapacidad; el Observatorio de la Discapacidad; El IMSERSO en marcha y las secciones Noticias, Nuevas Tecnologías, Reportaje, Entrevista, Notas y Las ONGs tienen la palabra.

En la página Web <http://imsersodiscapacidad.usal.es> se puede acceder a la edición íntegra electrónica de la revista desde el número 130 hasta la actualidad.

• **Revista Sesenta y Más.** (del n.º 223 al n.º 233).

La Revista «Sesenta y Más» editada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, se publicó por primera vez en 1985. Con periodicidad mensual está dirigida al colectivo de las personas mayores y tiene una tirada de 73.000 ejemplares.

Concebida como una prestación social más para este grupo de población, su objetivo principal es mantenerle informado de todos los servicios, programas e iniciativas, públicas y privadas, que favorezcan su calidad de vida y promuevan su participación activa en la sociedad. Por tanto, su principal objetivo es favorecer la integración social del mayor por medio de la información.

Para alcanzar estos objetivos, la revista incluye, por una parte, contenidos especializados para que los mayores tengan información sobre aquellos temas que les incumben de manera directa como colectivo específico de población, y que otros medios de comunicación no les ofrecen o no les dedican la extensión y profundidad debida, por la saturación de noticias que genera a diario el mundo informativo. Por otra parte, en la revista se incluyen también un buen número de páginas dedicadas a jornadas, seminarios y congresos que sobre el sector de la población mayor se celebran a nivel nacional e internacional, esta información está dirigida a los profesionales que trabajan con el colectivo de personas mayores.

Los temas más destacados publicados en los números 223 al 233 editados durante 2004 han sido los siguientes:

- Número 223 - Enero
 - Reportaje: El libro de la vida
 - A Fondo: Revalorización de pensiones
 - Informe: Mujeres cuidadoras

Número 224 - Febrero

- Reportaje: Un nuevo concepto de cuidados paliativos.
- A fondo: Servicios Sociales para personas mayores
- Informe: Medicina de familia: 25 años al servicio de la salud.

– Número 225- Marzo

- Reportaje: Yo viajo, ¿Tú viajas?
- A fondo: Pensiones no contributivas
- Informe: ¿Es éticamente bueno vivir y morir en soledad?

– Número 226-Abril

- Reportaje: Pueblos abandonados: la recuperación de la cultura rural.
- A fondo: Accesibilidad para todos
- Informe: El derecho a la intimidad y confidencialidad.

– Número 227 - Mayo

- Reportaje: Cómo combatir el vacío de la soledad.
- A fondo: Portal Mayores: El portal científico especializado en Gerontología.
- Informe: El testamento vital

– Número 228 - Junio

- Reportaje: ¿Por qué envejecemos?
- A fondo: Envejecer siendo mujer
- Informe: Negligencia, abuso y maltrato en la vejez.

– Número 229 - Julio-Agosto

- Reportaje: Los niños de la solidaridad: Ser padres está en el amor, no en la edad.
- A fondo: Hombres, envejecimiento y salud: Conservar la salud a lo largo de la vida.
- Informe: El potencial anti-envejecedor de la balneoterapia con aguas sulfuradas y sulfatadas.

– Número 230- Septiembre

- Reportaje: No, sin mis nietos: El derecho legal de los abuelos a ver a sus nietos.

- A fondo: El reparto de las subvenciones del 0,52% del IRPF beneficiará a los colectivos más necesitados.
- Informe: Los retos de una adecuada gestión residencial.

– Número 231- Octubre

- Reportaje: II Feria Internacional del Mayor
- A fondo: El sobre envejecimiento en la España rural.
- Informe: Cuidados a mayores por inmigrantes

– Número 232 - Noviembre

- Reportaje: Religiosas al cuidado de los mayores.
- A fondo: Programas Universitarios para Personas Mayores.
- Informe: Presupuestos para el Bienestar Social.

– Número 233- Diciembre

- Reportaje: Divorcio a los sesenta, la vida continúa.
- A fondo: El IMSERSO abre en Melilla un Centro Social para Personas Mayores.
- Informe: Constitución Europea, la Europa de todos.

■ Publicaciones Periódicas Electrónicas o Audiovisuales

- Boletín de Noticias. Observatorio de la Discapacidad.(INTERNET).
- Boletín del Envejecimiento. (INTERNET).

■ Otras Publicaciones

• Folletos

- Pensiones no Contributivas. Actualización 2004.
- Proyecto Eneas Equal (Capacitación para la Reinserción Social y Laboral). (Reimpresión).
- Convocatoria Subvenciones Régimen General 2004.
- Carta de Servicios del CRMF Albacete.
- Inserción Social y Laboral de las Personas Inmigrantes y Refugiados.

- Las Personas Mayores Generan Riqueza.
- Ergonomía y Discapacidad.
- Empresa y Empleo de Trabajadores con Discapacidad.
- Resumen de Aplicación de las Prestaciones de Naturaleza no Contributiva de la Seguridad Social.
- Máster Universitario en Integración de Personas con Discapacidad.
- Red de Mujeres con Discapacidad.
- CEAPAT
- Observatorio de Mayores.

■ Otras Publicaciones Electrónicas o Audiovisuales

- Ergonomía y Discapacidad. (INTERNET).

8.5. PREMIOS IMSERSO

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) ha convocado, durante los últimos años, los Premios IMSERSO «Infanta Cristina», con el propósito de sensibilizar y concienciar a la sociedad española e iberoamericana sobre la atención a las personas mayores, personas en situación de dependencia y sus familias cuidadoras así como para promocionar la investigación social y técnica en la búsqueda de soluciones que faciliten la integración social y familiar, estimulando, además, mediante el reconocimiento público, la destacada labor que desarrollan entidades, asociaciones, empresas, profesionales o personas físicas a favor de la integración de los mismos.

Los cambios en las competencias del Instituto de Mayores y Servicios Sociales como consecuencia de la nueva estructura orgánica y funcional del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, han hecho aconsejable la adecuación de estos Premios a las funciones del IMSERSO, orientándolos hacia un mayor reconocimiento de actuaciones relevantes relacionadas con las personas mayores y con las personas en situación de dependencia y sus familias cuidadoras, acercándolos, además, a aquellas personas que, a lo largo

de su vida, han sido modelo de dedicación de estos colectivos.

Estos cambios han dado lugar a la modificación parcial de la Orden de creación de los Premios IMSERSO «Infanta Cristina» (Orden TAS/2431/2003, de 28 de agosto) mediante la Orden TAS/3226/2004, de 30 de septiembre y a su convocatoria mediante Resolución del Director General del IMSERSO, de 8 de Octubre de 2004.

Los Premios han sido convocados en las siguientes modalidades:

- *Premio Honorífico*
- *Premios al Mérito Social*
- *Premio a Experiencias Innovadoras*
- *Premio a Estudios e Investigaciones Sociales.*
- *Premio I+D+I en Nuevas Tecnologías y Ayudas Técnicas.*
- *Premio a la Calidad*
- *Premios de Comunicación: Prensa, Radio, Televisión, Páginas Web y Fotografía*

La dotación económica total de este año asciende a 114.000 €.

■ Ganadores de los Premios IMSERSO «Infanta Cristina» 2004:

Premio Honorífico

D.^a Nuria Gispert Feliú, por su dedicación y entrega hacia los más necesitados.

Premios al Mérito Social

- A D. Ramón Arenas Guerrero.
- A Sor Plácida Vidal Mercader.
- A D.^a Eliana Gordillo Vielma.
- A D.^a Carmen Cabellos Aparici.
- A Sor Benita Mazón Mazón.
- A D.^a Mercedes Mas Quintana.
- A D.^a Manuela Lanzuela Sánchez.
- A D.^a Joaquina Martínez González y a su esposo D. Aquilino Saíz Venero.
- A D. Mario Oscar Paganini.

Premio a las Experiencias Innovadoras

Ex æquo:

- A «La Promoción del Envejecimiento Activo desde los Centros Sociales de Personas Mayores». Consejería de Vivienda y Bienestar Social del Principado de Asturias.
- A la «Feria de Centros de la Tercera Edad» de la República Mexicana, organizada por 6 Centros de México, bajo la coordinación de la Consejería de Trabajo y Asuntos Sociales.

Dos Accésit

- A la experiencia: «Modelo de Atención Integral a la Persona Mayor con Discapacidad Intelectual», de la Fundación García Gil.
- A la experiencia: «Conciliación Vida Familiar y Laboral», de PROAMIGO SERVICIOS ASISTENCIALES.

Premio a estudios e investigaciones sociales.

Ex æquo:

- A D. Juan López Doblas por su investigación sobre «La soledad residencial según las personas mayores».
- A D. Javier Yanguas Lezaun por su trabajo sobre «Análisis de la calidad de vida relacionada con la salud en la vejez desde una perspectiva multidimensional».

Premio I+D+I en nuevas Tecnologías y Ayudas Técnicas.

- Al proyecto: «Desarrollo de un Sistema Domótico Integral para Residencias de Enfermos de Alzheimer», presentado por la Asociación de Familiares y Enfermos de Alzheimer (AFAL).

Accésit

- Al proyecto «Facilitación del movimiento por estímulos sensoriales en la enfermedad de Parkinson». Presentado por D. F. Javier Cudeiro Mazaira y D. Miguel Fernández de la Universidad de La Coruña,

- Al proyecto «ASIBOT. Un robot portable para asistencia de personas discapacitadas en entornos domésticos» presentado por la Universidad Carlos III de Madrid.

Premios a la Calidad

Ex æquo

- A la Asociación Mallorquina para Personas con Disminución Psíquica AMADIPESMENT
- A la Fundación José Matía Calvo.

Premios de Comunicación

Prensa. Ex æquo:

- A D. Luis Matías López autor de los reportajes sobre personas mayores «La Cuarta Edad» y «Alzheimer» publicados en el periódico El PAIS.
- Al Suplemento «Vivir Más» del periódico El Mundo.

Radio. Ex æquo:

- A D. José Luis Fernández Iglesias autor del espacio «Ser Capaces» que se emite en el Programa HOY POR HOY de la Cadena SER.
- A Radio Educativa Xirivella perteneciente al Instituto de Enseñanza Secundaria Ramón Muntaner de Xirivella (Valencia).

Televisión

- A TELE 5 por el Programa «7 Vidas».

Accésit:

- Al programa de TVE, Documentos TV «¿Hay alguien ahí fuera?».

Página Web. Ex æquo a:

- Al Portal de la Federación Española de Parkinson, www.fedesparkinson.org <<http://www.fedesparkinson.org>>.
- Al portal del Hospital de Paraplégicos de Toledo, <<http://www.infomedula.org>>.

Fotografía

- A D. Miguel Gener González por el reportaje «Mucha Vida».

La celebración de la Ceremonia de entrega de los Premios IMSERSO «Infanta Cristina» 2004, presidida por S.A.R. La Infanta Doña Cristina, y el Sr. Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, tuvo lugar el 18 de Enero de 2005.

8.6. CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL IMSERSO Y LA FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN BORNEMISZA.

Coordinación, difusión y programación de visitas concertadas y guiadas con la Fundación Colección Thyssen Bornemisza para mayores y discapacitados.

Durante el año 2004 se han realizado 15 visitas de centros de mayores (772 beneficiarios), 17 visitas de centros de personas con discapacidad (238 beneficiarios).

8.7. ACTUACIONES EN EL ORDEN JURISDICCIONAL

Se incluyen, datos relativos a la actividad del Servicio Jurídico del IMSERSO.

La actividad contenciosa del Servicio Jurídico, se detalla en los cuadros que se ofrecen seguidamente. Como puede observarse, la litigiosidad sigue siendo reducida debido fundamentalmente al hecho de la consolidación de las transferencias a las Comunidades Autónomas en materias encomendadas al Instituto, así como a la aprobación del Convenio Único del Personal Laboral de la Administración.

En otro orden de cosas es de destacar que el Servi-

cio Jurídico Central durante el 2004 ha seguido desarrollando una amplia labor consultiva emitiendo una cantidad total de 650 informes a las diferentes unidades de los Servicios Centrales, así como 60 informes a los Centros de Gestión Centralizada. Desde la constitución de la Mesa Única de Contratación, la intervención de este Servicio Jurídico en Mesas de Contratación ha sufrido también un incremento, siendo su presencia obligada en las mismas. Durante el año 2004 se contabilizan 236 Concursos Públicos lo que significa, respecto a la Mesa de Contratación, 3 reuniones por Concurso.

También se ha producido un incremento originado respecto a las consultas telefónicas y presenciales de diferentes Unidades Administrativas y Directores Gerentes de los Centros de Gestión Centralizada, así como una mayor comunicación con las diferentes Asesorías Provinciales, que ostentan la representación legal del IMSERSO en los distintos Órganos Jurisdiccionales.

Por último, es de señalar la creación del Servicio Jurídico de la Administración de la Seguridad Social, creado por Real Decreto 947/2001, de 3 de agosto; dicho Servicio Jurídico y el Reglamento que lo regula entraron en funcionamiento y vigor respectivamente el 13 de octubre del año 2001, que al margen de la importancia que supone la creación de tal Servicio Único en cuanto a la defensa y asistencia jurídica de toda la Seguridad Social, significa para las Delegaciones de dicho Servicio como lo es el Servicio Jurídico del IMSERSO una necesaria labor de comunicación y coordinación a efectos de la unificación de criterios y actuaciones en cuanto a la labor que a este Servicio se le encomienda por el Real Decreto citado anteriormente.

Como se deduce del cuadro el número de procedimientos iniciados en el año lógicamente no se corresponden con el número de actuaciones Judiciales (Recursos, Personaciones, formalizaciones, etc..) por la propia dinámica de los Tribunales de Justicia.

programas de servicios generales

ESTADÍSTICA DE PROCEDIMIENTOS CONTENCIOSOS

Jurisdicción Social

| | Procedimientos iniciados contra la Entidad | | | | Procedimientos iniciados por la Entidad | | | |
|-------|--|-------------|---------------|--------------|---|--------------|---------------|--------------|
| | Número Proced. | Desistid. | Sent. Favor | Sent. Contra | Número Proced. | Desist. | Sent. Favor | Sent. Contra |
| TOTAL | 48 | 4 | 29 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Sentencias recurridas por la Entidad | | | | Sentencias recurridas contra la Entidad | | | |
| | Número Formaliz. | Sent. Favor | Sent. Desfav. | Recur. Pend. | Número Formaliz. | Sent. Favor. | Sent. Desfav. | Recur. Pend. |
| TOTAL | 12 | 6 | 0 | 5 | 3 | 4 | 0 | 3 |

Otras Jurisdicciones (Civil, Penal, Contencioso-Administrativo, etc.)

| | Procedimientos iniciados contra la Entidad | | | Procedimientos iniciados por la Entidad | | |
|-------|--|-----------------|---------------|---|-----------------|---------------|
| | Número Proced. | Sent. Favorable | Sent. Desfav. | Número Proced. | Sent. Favorable | Sent. Desfav. |
| TOTAL | 9 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 |

Actuación consultiva

| Servicios Centrales | | | | | |
|---------------------|------------------|------------------------|----------------|-----------|----------------------|
| | Número Informes. | Convenios Colaboración | Contratación . | Personal. | Proyectos Normativos |
| TOTAL | 650 | 390 | 80 | 90 | 30 |

Otras Actuaciones consultivas

| | Direcciones Provinciales y/o Centros de Gestión Centralizada. | Control de Actividades de D.P. y/o Centros de Gestión | | Asistencia a Mesas de Contratación. |
|-------|---|---|------------|-------------------------------------|
| | | Demandas | Sentencias | |
| TOTAL | 60 | 15 | 7 | 236 |

