



7

Programas de Innovación y Apoyo Técnico

7.1. UNIDAD DE INFORMACIÓN DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES

Actividades y situación actual

La Unidad de Información de Mayores y Servicios Sociales es la nueva denominación del servicio del observatorio de personas mayores desde enero de 2013, asume los contenidos del mismo y continúa desarrollando las actividades de información sobre personas mayores y el fenómeno del envejecimiento, ampliando sus contenidos a los servicios sociales en general, con especial referencia a la coordinación de la información referida a éstos en el ámbito competencial de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad.

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

Actuaciones y productos de la Unidad en el período 2013:

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

Servicios Sociales dirigidos a personas mayores en España.

La publicación de los datos de *Servicios Sociales dirigidos a personas mayores 2010*, a finales del año 2012, inició una nueva etapa de divulgación de los datos anuales, con su publicación anual en la página web del Imserso.

En esta línea los datos correspondientes a 31 de diciembre de 2011, se publicaron en enero de 2013.

Respecto a los datos de 2012, se ha iniciado también una nueva metodología del proceso de recopilación de la información, en este sentido a partir de este año se van a utilizar como fuentes de información tanto las Comunidades Autónomas, Ciudades de Ceuta y Melilla, como las entidades privadas prestadoras de servicios sociales dirigidos a personas mayores. También se van a recopilar

datos relativos a recursos dirigidos a personas mayores, como programas de promoción del envejecimiento activo y saludable, órganos de participación y datos de presupuestos destinados a este grupo de población.

A lo largo de este año se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

Diseño de nueva documentación para recogida de datos: modificación de los soportes documentales (fichas), elaboración de un documento con instrucciones de cumplimentación y otro con definición terminológica de los conceptos incluidos en las fichas.

Creación de dos grupos de trabajo, uno con representantes de las CCAA y otro con las entidades privadas. La actividad llevada a cabo por ambos ha sido de debate y aprobación de la documentación antes citada y de establecimiento de un calendario de trabajo, para el proceso de recopilación, tabulación y publicación del informe correspondiente. El grupo de CCAA ha celebrado una reunión y el de las entidades privadas cuatro.

El plazo de finalización de envío de los datos se había previsto a 31 de enero de 2014.

- Las personas mayores en España.

El Imserso elabora cada dos años, desde el año 2000, el *informe Las Personas mayores en España* en el que se analiza la situación de este colectivo con datos del año anterior. El Informe es una recopilación de indicadores demográficos, económicos, de salud y de servicios sociales.

En 2013, se ha elaborado la propuesta de contenidos y autores del *Informe 2012. Las personas Mayores en España* y se ha realizado la propuesta de inclusión en el plan editorial 2014 del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Se ha gestionado la comunicación con los autores: elaboración de base de datos, envío de cartas de invitación a participar y colaboración con el Servicio de Publicaciones, para la tramitación administrativa de la edición.

Se ha elaborado el capítulo 4 relativo a *servicios sociales*, con los datos ya publicados correspondientes a 2011.

▪ *Sistema Estatal de Información de Servicios Sociales - SEISS*

La Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad inició en 2012, con la creación de un grupo de trabajo, coordinado por el Imserso, para conocer y establecer propuestas y contenidos de la información de los servicios sociales a nivel nacional, con el objeto de establecer la estructura, periodicidad de actualización y criterios comunes de un sistema estatal de información de servicios sociales.

La Unidad de Información de Mayores y Servicios Sociales a mediados del año 2013 asumió la responsabilidad de coordinación de este proyecto. Esta situación ha coincidido con la designación del Imserso por la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA), como “...entidad de referencia nacional de evaluación de los servicios sociales”. El proyecto SEISS va a constituir el punto de partida para el diseño de dicha evaluación.

Por otra parte la información correspondiente a los servicios sociales dirigidos a personas mayores ha sido elaborada en todo su proceso por la Unidad: elaboración de indicadores, cumplimentación de los datos, control y validación de la información.

Espacio Mayores

«Espacio Mayores», nuevo minisite del Imserso



Espacio Mayores, iniciado en enero de 2013 con total implantación es gestionado por el equipo de la Unidad de Información de Mayores y Servicios Sociales, este minisite está especializado en la difusión de información y documentación sobre

personas mayores y servicios sociales en el marco de las Administraciones Públicas, tiene como objetivos:

Desarrollar un sistema de información relacionado con todo lo relativo a las personas mayores.

Contribuir a que el conocimiento relacionado con las personas mayores se incorpore activamente a la sociedad de la información.

Poner el énfasis en la prevención, la capacidad de autodirección y en evitar actitudes no integradoras hacia los mayores.

La estructura básica cuenta con seis Secciones Informativas:

Actualidad: donde pueden encontrarse noticias, reportajes, eventos, convocatorias, etc. de interés sobre personas mayores.

Documentación: fondos documentales, informes, monografías, glosario entre otros documentos sobre personas mayores.

Normativa: principal normativa sobre servicios sociales y personas mayores, organizada por distintos ámbitos territoriales (estatal y autonómica), una sección de protección al mayor, con los recursos a su alcance de defensa de derechos y la información sobre pensiones públicas de nuestro país.

Estadísticas: información estatal, autonómica y europea sobre personas mayores, que recoge desde aspectos sociodemográficos, como de condiciones de vida o recursos, entre otros diversos indicadores y parámetros.

Agenda: incluye eventos como Congresos, Jornadas, Simposios, etc. relacionados con los mayores.

Se participa en la red social Twitter.

Los resultados de las actividades de este minisite son las siguientes:

En cuanto a contenidos, la sección de documentación fue reorganizada respecto a su diseño inicial, actualmente cuenta con 30 áreas temáticas y más de 700 documentos, la sección de estadísticas ha organizado la información disponible con enlaces a los aspectos más

relevantes en relación con los aspectos socio demográficos, como condiciones de vida o recursos destinados a personas mayores y dispone de la información a nivel nacional e internacional, con el acceso a los organismos internacionales y a 26 países. Es de destacar la información de interés de convocatorias y foros profesionales que a través de las secciones de agenda y actualidad se ofrecen, se dispone también de la información de los días temáticos internacionales.

Datos de uso del minisite:

| Espacio Mayores | año 2013 |
|-----------------------|---------------|
| Visitas en el año | 37.645 |
| % Visitas Nuevas | 82,66% |
| Páginas vistas | 113.423 |
| Visitantes únicos | 22.564 |
| Páginas/ visita | 3,01 |
| % rebote | 52,81 |
| Duración media visita | 0:02:01 |
| Sección más visitada | Documentación |



Presencia en las redes sociales

Simultáneamente a la creación del minisite www.espaciomayores.es, se crea el perfil de twitter @espaciomayores.es, con el fin de divulgar de forma ágil información, seria y contrastable, pero accesible sobre personas mayores y envejecimiento, en sus distintas facetas y siempre desde un punto de vista positivo, intentando trasladar una imagen integradora como de etapa vital y no asociada a enfermedad y dependencia.

Al final de año se contaba con unos 4.000 seguidores.



www.enclaverural.es

Enclaverural

Durante este año se ha continuado la gestión de este espacio web, de forma residual, habiendo decidido su transformación en un espacio de “Buenas Prácticas en Servicios Sociales”, iniciando el diseño del nuevo espacio en el mes de junio.

| Enclaverural | año 2012 | año 2013 |
|--------------------|------------|------------|
| Visitas | 26.334 | 20.973 |
| Páginas vistas | 61.794 | 43.822 |
| % Visitas Nuevas | 89,10% | 81,18% |
| Páginas visita | 2,35% | 2,09% |
| Visit. exclusivos | 23.623 | 19.307 |
| Secc. Más visitada | Catg. BBPP | Catg. BBPP |

Buenas Prácticas en Servicios Sociales



El nuevo banner de buenas prácticas en servicios sociales, da cobertura a los contenidos del espacio web “Enclaverural”, a expensas de la configuración final del nuevo espacio. También se han revisado todos los contenidos y se han seleccionado los que han de integrarse en el nuevo espacio.

Principales actividades desarrolladas:

Se ha elaborado un primer borrador del proyecto de este nuevo espacio, que estará destinado a visibilizar prácticas innovadoras en servicios sociales con especial atención a las personas mayores y en general a todas aquellas acciones que contribuyan a mejorar la vida de los ciudadanos, tanto dentro del ámbito autonómico como nacional e internacional.

Se han mantenido reuniones de trabajo y de coordinación con otras unidades. Su puesta en marcha está prevista para el próximo año 2014.

Otras actuaciones:

Asesoramiento y apoyo: la Unidad ha desarrollado y colaborado en tareas de asesoramiento, resolución de consultas y 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.

Los datos de gestión de la información general se resumen en el siguiente cuadro:

| Tipo intervención | Total |
|---------------------------|-------|
| Información general | 143 |
| Derivación otras unidades | 133 |
| Formación/ cursos | 60 |
| Curriculum vitae | 11 |
| Divulgación actividades | 104 |
| Total | 451 |

Informes periódicos: Se ha facilitado la información de los indicadores de atención personas mayores para la OCDE, que de manera periódica anual se vienen elaborando y se ha continuado con la colaboración iniciada en 2012 con el Observatorio de Adultos Mayores de la OISS (Organización Iberoamericana de la Seguridad Social), aportación de datos relativos a la situación de las personas mayores en nuestro país: datos sociodemográficos, situación económica, , así como en la fase de diseño de los soportes documentales de recogida de la información.

Participación en actividades:

Asistencia a las “Jornadas de buenas prácticas en centros de día para personas mayores”.

II Jornadas de redes Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

Acto conmemorativo del Día Internacional de las Personas Mayores, organizado por la SEEG-Sociedad Española de Geriátría y Gerontología y celebrado en el Imserso.

Presencia y participación en actos de presentación de estudios, jornadas de debate y otros,

relacionados con personas mayores celebrados en la sede el Imserso, para su divulgación en la cuenta Twitter de espacio mayores.

Participación en la elaboración de contenidos para las revistas:

Se ha continuado con la colaboración habitual en la revista Enlace.

Se han elaborado la propuesta de contenidos de presentación de Espacio Mayores en las tres revistas que edita el Instituto: 60 y +, Enlace y Autonomía Personal.

Formación:

El personal técnico de la unidad ha asistido al curso “Excel avanzado para fines estadísticos” celebrado en el marco del plan de formación interna del Imserso.

Un miembro del equipo ha participado en el curso de formación interna “Gestión de redes sociales” y en el de “Acrobat profesional básico”.

7.2.PROGRAMA DE PUBLICACIONES Y DOCUMENTACIÓN

Durante el año 2013 se han realizado las siguientes actuaciones:

PUBLICACIONES REALIZADAS

- Perfil del pensionista no contributivo de la Seguridad. Diciembre 2011
- Perfil del pensionista no contributivo de la Seguridad. Diciembre 2012
- Accesibilidad, diseño y tecnología, 25 años del CEAPAT
- He sufrido un daño cerebral, y ahora qué
- El espacio y el tiempo en la enfermedad de Alzheimer
- Revistas de 60 y Más, Números 317,318, 319, 320, 321 y 322
- Revista de Autonomía Personal, Números 9,10 y 1
- Revista ENLACE en RED, Números 23, 24 y 25
- Revista de Autonomía Personal Digital

■ **Edición**

- *Electrónicas*

- He sufrido un daño cerebral, y ahora qué.
- Perfil del pensionista no contributivo de la Seguridad Social. Diciembre 2011.
- Perfil del pensionista no contributivo de la Seguridad Social. Diciembre 2012.
- Accesibilidad, diseño y tecnología, 25 años del Ceapat.

- **Papel**

- Revistas de 60 y Más
- Revista de Autonomía Personal

- **En Línea**

- El espacio y el tiempo en la enfermedad de Alzheimer
- Enlace en RED
- Autonomía Personal

■ **Edición y distribución**

- Número en total de ejemplares editados:
- Public./perdió. Revist. gratuitas. **220.000**
- Publicaciones unit.y fuera de colec. **1.400**

■ **Distribución y venta**

- Distribución:
- Ejemplares enviados: **1.349**
- Peticiones de usuarios: **140**
- Venta:
- Títulos. **9**
- Ejemplares **274**
- Ingresos **2.369,72**

La dirección para peticiones de publicaciones para entidades públicas y privadas sin fin de lucro es publicaciones@imserso.es

■ **Difusión en Ferias y eventos**

- Feria de las Personas Mayores en Badajoz (del 14 al 17 de febrero).
- Feria en Pozoblando (Córdoba)
- Feria en Termatalia (Ourense)

■ **Mantenimiento de los fondos de Biblioteca**

| | |
|------------------------|------------|
| Ejemplares adquiridos: | |
| Libros | 911 |
| Revistas | 106 |

7.3 PROGRAMA DE FORMACIÓN ESPECIALIZADA

El Plan de Formación Especializada en Servicios Sociales proviene de la fusión del programa para especialistas creado en 1974 y del programa de Formación de Postgrado puesto en marcha en 1990. Ambos fueron desarrollados por el IMSERSO en cumplimiento de sus objetivos, ante la necesidad de mejorar la calidad de vida de los colectivos objeto de su atención.

Actualmente, y siguiendo las directrices de la Unión Europea, la calidad de vida de las personas con necesidades sociales y el aprovechamiento de los recursos de los Servicios Sociales competencia del Estado, dependen en una gran medida de la formación de los profesionales que ahora o en el futuro vayan a llevarlos a cabo. La Formación Especializada en Servicios Sociales mejora la calidad de la gestión, adecúa la oferta a las necesidades reales de los sectores implicados, contribuye al desarrollo del bienestar de la sociedad e incentiva la iniciativa y participación social.

Una de las prioridades del Imsero es la potenciación de la Formación en Servicios Sociales, a través del cual se ofrece a la sociedad un instrumento eficaz para la mejora de la calidad de los servicios que se prestan las personas mayores y en situación de dependencia a través de la formación, información, reciclaje y especialización complementaria de los profesionales que atienden, desde distintos planos y perspectivas, sus necesidades y demandas.

En consecuencia la Formación Especializada en Servicios Sociales es una actividad prioritaria del Instituto, consciente de que se trata de un instrumento básico para el cumplimiento de sus objetivos.

El Programa de Formación Especializada en Servicios Sociales se concreta en la realización de acciones de tipología diversa en cuanto a grado de concreción, temática y duración. Así, se desarrollan acciones formativas que atienden todos los aspectos relevantes en relación con el colectivo de personas mayores y personas en situación de dependencia. Al tiempo, se facilita el acceso a la

formación de los profesionales ofreciéndoles una amplia gama de posibilidades adecuadas a sus necesidades formativas.

Las actividades podrán desarrollarse, entre otras, en forma de Simposio, Encuentro, Jornada, Grupo de expertos, Congreso, Ciclo de Conferencias o Cursos estacionales en colaboración con otras entidades.

A continuación se relacionan las acciones realizadas en 2013, facilitando la información más significativa de cada una de ellas.

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN ESPECIALIZADA 2013

• SEMINARIOS, CURSOS, TALLERES Y JORNADAS

Curso “Los Centros Sociosanitarios: Seguridad legal, asistencial y casuística jurídica”

En este curso se abordó la atención residencial a las personas mayores alojadas en centros desde un punto de vista polifacético: alojamiento, alimentación, cuidados de salud, atención a su protección y seguridad, atención de sus aspectos relacionales y sociales y en algunos casos, administración de pequeños recursos económicos.

Los objetivos del curso fueron fundamentalmente dos. Por una parte analizar las situaciones susceptibles de riesgo jurídico, en el campo de la responsabilidad, para evitar la producción de daños y las consiguientes reclamaciones.

Y por otra parte, conseguir transmitir a los profesionales tranquilidad en su ejercicio profesional, bajo el planteamiento de que riesgo y daño no se encuentran sometidos al azar, sino que bajo pautas de control y conocimiento, su incidencia se reduce a mínimos perfectamente asumibles.

Se celebró en Madrid, en el Salón de Actos de la Sede Central, el día 17 de abril con una duración de 8 horas.

Jornada “La terapia familiar en las demencias”

Para favorecer la calidad de vida de las personas con demencias, la terapia sistémica, o modelo integral, tiene en cuenta las condiciones humanas y sociales de cada una de ellas a la vez que incorpora e implica a la familia en el programa terapéutico.

Por tanto, el objetivo fundamental de la Jornada fue dar a conocer la importancia de la terapia a partir un modelo integral que contemple no sólo al enfermo, sino también a su familia y a su red social.

Tuvo lugar en el CRE de Salamanca el 29 de abril, con una duración de 5 horas.

Curso “Enfermedades raras y discapacidad. Procedimiento de evaluación del grado de discapacidad”

En octubre 2012 se declaró el año 2013 como Año Español de las Enfermedades Raras. Entre las acciones previstas para mejorar la atención a las personas con estas enfermedades está que los profesionales evaluadores de la discapacidad reciban formación específica sobre enfermedades raras, con el fin de unificar criterios para determinar el grado de discapacidad y garantizar así el acceso a servicios y prestaciones de los afectados por estas patologías.

Se celebraron tres ediciones del curso, que tuvo lugar en el Creer de Burgos: 24 y 25 de septiembre, 22 y 23 octubre y 19 y 20 noviembre, con una duración de 15 horas cada uno de ellos.

Curso “Métodos informáticos y sistemas de comunicación para personas con discapacidad física”

El objetivo del curso fue proporcionar, a través de una jornada con talleres prácticos, un espacio de presentación e intercambio de conocimientos y experiencias relacionadas con las TIC y la accesibilidad a los sistemas de comunicación en los colectivos de personas con discapacidad.

Se celebró el 30 de mayo en el CRE de San Andrés de Rabanedo, con una duración de 12 horas.

Jornada “La atención gerontológica centrada en la persona”

El objetivo de la Jornada fue dar a conocer el Modelo de atención gerontológica centrada en la persona (ACP) y orientar a los profesionales y dotarles de herramientas y estrategias en la implementación del mismo en su propio centro.

La ACP implica reconocer el derecho a la autodeterminación de las personas y al control de su vida cotidiana. Ello hace necesario promover nuevas formas de hacer que transformen las habituales relaciones asistenciales. Se hace indispensable la

participación activa y conjunta de los distintos agentes de los procesos de atención: personas usuarias, familias, profesionales y responsables de los distintos ámbitos implicados.

Se celebró el 3 y 4 de junio en el CRE de Salamanca, con una duración de 8 horas.

Jornada “El valor de la solidaridad intergeneracional en la promoción de entornos amigables con las personas mayores”

Esta Jornada se planteó con dos objetivos principales. Por un lado, dar a conocer, reflexionar y debatir sobre las diferentes formas de solidaridad intergeneracional: en el seno de la familia, en el ámbito de la participación comunitaria y en el sector del empleo, entre otros.

Por otra parte, se pretendió identificar y estudiar los factores fundamentales en la planificación de programas integrales que promueven entornos amigables con las personas mayores, a nivel nacional e internacional.

Se celebró los días 18 y 19 de junio, en la Sede Central del Imsero, con una duración de 12 horas.

Taller “Juguetes y pulsadores accesibles”

Actividad organizada para conocer y elaborar de manera práctica los distintos tipos de pulsadores que sirven de interface para facilitar el acceso de personas con dificultades motrices a los juguetes, ordenadores, controladores de entorno, etc.

Los contenidos se centraron tanto en la descripción de interruptores y dispositivos, como en la fabricación de los mismos.

Se celebró durante los días 4 y 5 de julio en el CRMF de San Fernando, Cádiz.

Jornada “Discapacidad y medios de comunicación”

En esta jornada se planteó como objetivo promover cambios en el concepto social sobre las personas con discapacidad y contribuir desde los medios de comunicación al reconocimiento de los mismos derechos humanos para estas personas.

Se abordaron los siguientes contenidos:

- Discapacidad y los medios de comunicación: el marketing social como recurso facilitador
- La ética de la diversidad: tratamientos en los medios de comunicación
- Normalización, transversalidad y pautas de estilo

Se celebró el 24 de octubre, en el CRMF de San Fernando, Cádiz, con una duración de 5 horas.

Jornada “Influencia de la educación y la sensibilización social en la construcción de una sociedad para todas las edades”

Ante la necesidad de generar un cambio cultural adaptativo de valores respecto al proceso de envejecimiento y diseñar nuevos modelos de convivencia entre generaciones que posibiliten un desarrollo sostenible de las sociedades europeas se organizó esta Jornada que contó con los siguientes objetivos:

- Mostrar la repercusión de la educación y la sensibilización social en la construcción de una sociedad para todas las edades y una ciudadanía responsable
- Plantear estrategias educativas dirigidas a la ciudadanía desde la perspectiva del envejecimiento, la solidaridad y cooperación entre generaciones
- Presentar realidades de buenas prácticas socioeducativas y de desarrollo comunitario
- Dar visibilidad y destacar los valores promovidos por el “Día Internacional del Mayor”, que se conmemora el 1 de octubre

Se celebró en la sede central del Imsero los días 1 y 2 de octubre, con una duración de 12 horas.

Jornada “Accesibilidad cognitiva en edificios públicos, espacios abiertos y transporte”

Esta Jornada se celebra como consecuencia del trabajo que se está llevando a cabo en nuestro país para garantizar la accesibilidad cognitiva en estos entornos.

Por un lado, se detecta que los grupos que se mueven en este ámbito no siempre conocen lo que otros están haciendo y por dónde van avanzando; y por otra, es necesario debatir las soluciones que se proponen en el campo de la señalización con diferentes profesionales, de diferentes orientaciones y puntos de vista.

A medida que se avanza y que crece el interés por los resultados obtenidos, se precisa más conocimiento y se genera mayor necesidad de compartirlo.

Por este motivo, los objetivos perseguidos con esta jornada fueron:

- Poner en común los trabajos en curso en el ámbito de la accesibilidad cognitiva.
- Compartir el conocimiento entre profesionales de diferentes disciplinas y países.

Se celebró en el Salón de Actos del Ceapat, Madrid, los días 29 y 30 de octubre, con una duración de 15 horas.

Jornada “Valoración de las personas en situación de dependencia o discapacidad y de ayuda a tercera persona: el baremo como instrumento de clasificación”

Tiene como objetivo la puesta en común de los criterios técnicos de evaluación de la situación de discapacidad y dependencia para debate y reflexión de los profesionales evaluadores con la finalidad de conseguir una mejor coordinación y exploración de la viabilidad de confluencia de ambos procedimientos de valoración.

Los aspectos a tratar fueron principalmente, los siguientes:

- Discapacidad y dependencia, unificación de criterios de valoración y clasificación
- Análisis de la fundamentación y comparativa de la reglamentación de los procedimientos de valoración de la discapacidad y la dependencia, y de la actuación profesional
- Análisis del resultado de la aplicación de los dos procedimientos en casos prácticos y grado de correlación entre ellos

Tuvo lugar en el salón de actos del Ceadac, Madrid, los días 5 y 6 de noviembre, con una duración de 10 horas.

• ENCUESTO DE EXPERTOS

Reunión del Grupo de Expertos para la “Elaboración de protocolos de actuación y servicios de apoyo a ayuntamientos sobre ciudades amigables”

Esta actividad se planteó como objetivo impulsar la Red de Ciudades Amigables con la Edad promovida por la OMS, en el marco de los convenios de colaboración firmados por el Imserso y la OMS y por el Imserso y la FEMP.

Para ello, y a lo largo de las cuatro reuniones que tuvieron lugar durante todo el año, se abordaron los siguientes contenidos:

- Elaboración de protocolos de actuación dirigidos a los ayuntamientos interesados en convertir sus ciudades en amigables con la edad, así como relación de servicios de apoyo ofrecidos en los distintos ámbitos de actuación incluido en el concepto de Ciudades Amigables con la Edad definido por la OMS en su “Ciudades Globales Amigables con los Mayores: Una Guía”.
- Diseñar una estrategia de comunicación y difusión de la Red con el fin de darla a conocer e incrementar el número de ciudades adheridas
- A través del debate y la puesta en común, generar documentación y protocolos dirigidos al objetivo final de implicar al mayor número posible de municipios en la Red de Ciudades Amigables con la Edad.

Se celebraron cuatro reuniones en los meses de abril, junio, septiembre y noviembre, en la sede Central del Imserso, con una duración de 6 horas cada una de ellas.

Organización del VI Encuentro Internacional sobre «Tecnología de bajo coste, adaptaciones elaboradas por usuarios y recursos de libre acceso» (CRMF Albacete)

El objetivo general de esta actividad fue mejorar las condiciones de vida de las personas mayores y personas con discapacidad y los específicos, promocionar los recursos de bajo coste en la intervención con personas mayores y personas con discapacidad, difundir estrategias para la provisión de tecnología de apoyo y consolidar y dar continuidad al campo de desarrollo de los productos de apoyo en las siguientes áreas: comunicación, acceso al ordenador, juegos y juguetes, arquitectura, actividades de la vida diaria, domótica, movilidad y transporte, creación artística y redes colaborativas.

Estuvo dirigido a personal de centros educativos, de asociaciones, o de centros de atención a

personas mayores o personas con discapacidad, desarrollado en colaboración con el Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT) y el Centro de Recuperación de Minusválidos Físicos de Albacete (CRMF Albacete).

Se celebró en el CRMF de Albacete los días 12 y 13 de julio de 2013, con una duración de 20 horas.

IV Escuela de Formación Creer-Feder

Cada año, la Escuela de formación Creer- Feder es una iniciativa puesta en marcha por el Imserso, a través del Centro de Referencia Estatal de Enfermedades Raras dirigida a profesionales de las asociaciones de enfermedades raras, a familiares y personal voluntario y a personas afectadas por enfermedades raras. Se desarrolla en colaboración con la Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER) que es una organización que trabaja para mejorar la situación de las personas con enfermedades raras y la de sus familias y cuidadores.

El objetivo de dicha acción formativa consiste en mejorar el desempeño de profesionales y familiares, así como potenciar la eficacia de sus acciones en el campo de las Enfermedades Raras, aportando conocimientos y herramientas que ayuden a optimizar los programas de atención y faciliten el acceso a los recursos sociales, sanitarios, educativos y laborales.

Se celebró en el Creer de Burgos, del 19 al 22 de septiembre, con una duración de 15 horas.

Reunión de expertos “Gestores de PNC y prestaciones Lismi”

Esta reunión, dirigida a expertos en gestión de PNCS y LISMI de todas las Comunidades Autónomas y Direcciones territoriales del Imserso tuvo como objetivos comentar la normativa aplicable a prestaciones no contributivas dictada en el último ejercicio, así como consensuar procedimientos de actuación y criterios técnicos de aplicación sobre estas prestaciones.

Los temas tratados fueron:

- Nueva normativa nacional y europea
- Procedimientos de actuación
- Criterios, jurisprudencia y otras actuaciones

Se celebró el 17 de octubre, en la Sede Central del Imserso con una duración de 6 horas.

COLABORACIÓN UNIVERSIDADES DE VERANO

CURSOS DE VERANO

Encuentro: “Cuidados de larga duración en España: necesidades, perspectivas y respuestas”

El aumento de la esperanza de vida, la disminución de la mortalidad, la mejora de la asistencia sanitaria o el mayor envejecimiento de la población, ha puesto de manifiesto la necesidad de organizar y financiar desde los sistemas públicos de protección social los llamados cuidados de larga duración o atención a las situaciones de dependencia.

El Imserso es consciente de que la provisión de cuidados de larga duración, o atención a la dependencia, según se denomina en España, constituye uno de los retos sociales y económicos más importantes que afectan a nuestra sociedad, especialmente en momentos de crisis económica como los actuales. Procurar cuidados de larga duración accesibles, de calidad y viables ha sido una constante en la política de la Unión Europea de los últimos años.

Esta nueva rama de protección social emplaza a los poderes públicos, y a la sociedad en general, ante la ineludible obligación de dar una respuesta adecuada. De ahí la necesidad de estudiar los modelos de atención a la dependencia, que existen en los países de nuestro entorno cultural más próximo.

En este contexto, el doble objetivo que se tuvo en cuenta para celebrar este Encuentro fue: impulsar una reflexión entre los distintos agentes que intervienen en la gestión y provisión de estos cuidados y promover un debate sobre diferentes modelos, de modo especial el modelo español de atención a la dependencia, en los ámbitos de la gestión, financiación, calidad y participación.

Estuvo dirigido a profesionales que trabajan con mayores y personas en situación de dependencia, instituciones públicas y privadas, asociaciones, ONG y personas interesadas en general.

Se celebró en El Escorial, el marco de los Cursos de Verano de la Universidad Complutense de Madrid, durante los días 8 al 10 de julio, con una duración de 15 horas.

Encuentro «La coordinación sociosanitaria: Clave para una atención integral. Necesidades y respuestas»

La implantación de la coordinación de la atención sociosanitaria facilita llevar a la realidad la operativa de los cuidados de larga duración, a través de un modelo centrado en el usuario y en la cobertura de sus necesidades, con el objetivo de que las personas puedan recibir servicios sanitarios y sociales, poniéndose de acuerdo los profesionales sin que éstas deban recurrir necesariamente a ambos sistemas.

La sanidad y los servicios sociales, a pesar de haber evolucionado a diferente velocidad y tener un origen y una trayectoria desiguales, lo han hecho en una dirección convergente: existen variadas iniciativas, tanto desde el ámbito público como del privado, que muestran el gran potencial de una acción conjunta y las posibilidades que la misma puede aportar al sistema y a los destinatarios de sus acciones. Sin embargo, aún son muchos los elementos que deben ponerse en marcha y desarrollarse para alcanzar, en la práctica, una verdadera coordinación de ambos sectores.

Con este planteamiento, los objetivos del encuentro se centraron en el estudio de los principios de la atención integral social y sanitaria y derivado de ello, se trató de definir el concepto del espacio de atención sociosanitario.

Se debatieron aspectos tales como la continuidad en la atención o los instrumentos existentes o propuestos en el ámbito nacional e internacional para dar respuesta a las necesidades derivadas de un sistema integral de atención. Finalmente, en el encuentro se analizó la situación actual y se abordaron las previsiones de futuro.

Se contó con especialistas nacionales e internacionales en atención, gestión y coordinación sociosanitaria.

Llevado a cabo por el IMSERSO en colaboración con la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, se celebró en el Palacio de la Magdalena,

Santander, del 22 al 24 de julio y su duración fue de 15 horas.

OTRAS ACTIVIDADES

IV Congreso Internacional sobre “Dependencia y calidad de vida”

En el contexto de colaboración que el Imsero y la Fundación Edad y Vida vienen manteniendo a lo largo de varios años, ambas entidades coincidieron en el interés de organizar el “IV Congreso Internacional Dependencia y Calidad de Vida. Coordinación Sociosanitaria: Integrar para avanzar”.

En esta ocasión, el tema central del Congreso fue la coordinación sociosanitaria, es decir, la optimización del trabajo conjunto de profesionales de los servicios de salud y sociales con la finalidad de integrar y adaptar al máximo los recursos sociales y de salud a las necesidades de las personas en situación de dependencia. Se pretendió que el Congreso fuera una plataforma de diálogo de referencia para todas las entidades relevantes en este sector: profesionales, representantes de la administración y de los agentes sociales, académicos y asociaciones del ámbito de atención a la dependencia.

Cabe destacar, además, que el contenido de este IV Congreso está claramente ligado a los ejes temáticos de interés estratégico para el Imsero: personas mayores, situación de la dependencia, atención sociosanitaria, retos, avances y perspectivas de futuro.

El foco de atención de esta IV Edición fue la Coordinación Sociosanitaria y su necesaria integración para avanzar en la atención de la cronicidad y la dependencia. En este sentido, las mesas de debate se centraron en el análisis del rol de los diferentes servicios sociales y sanitarios en la atención a las personas mayores y en situación de dependencia.

Se celebró en Barcelona los días 29 y 30 de octubre y contó con la asistencia de 400 personas.

7.4 LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

■ 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 2013 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 las reuniones que se detallan a continuación:

- o El Equipo Central de Calidad (Ecenca), compuesto por un representante de cada una de las Subdirecciones Generales, Secretaría General y Jefatura de Gabinete y presidido por la Subdirectora General Adjunta de Planificación y Cooperación del SAAD ha celebrado 2a reuniones en el año 2013.

El Consejo de Calidad, compuesto por los miembros del Ecenca, por las Direcciones Territoriales y las Direcciones de sus Centros dependientes, y por las Direcciones Gerencias de cada Centro de gestión directa y una persona de sus respectivos equipos de calidad, y ha celebrado 1 reunión en el año 2012.

Plan de calidad del Imserso – 2013 (Planca – 13)

Aprobación y contenido

La Dirección General del Imserso, en fecha 19 de marzo, aprueba el Plan de Calidad del Imserso – 2013 (Planca – 13).

El Plan se articula 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 (46 acciones y 4 Sublíneas):

2ª Línea

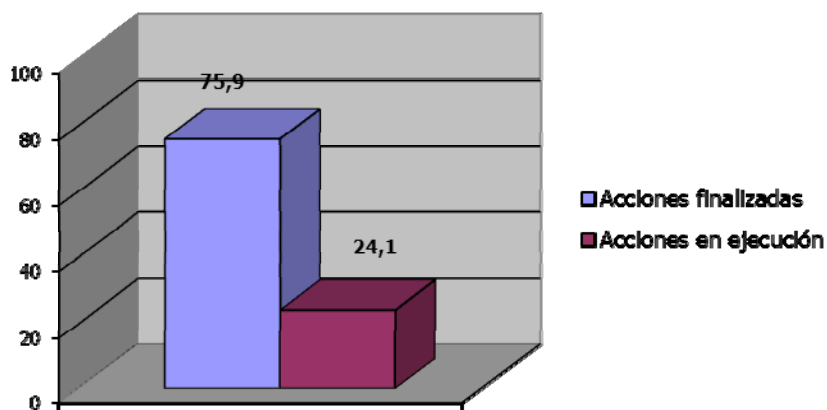
La gestión de la calidad interna para fomentar la mejora continua de sus procesos y de sus actividades (27 acciones y 4 Sublíneas)

3ª Línea

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

Seguimiento: Grado de ejecución de las acciones de mejora a 31.12.13

| LÍNEA | ACCIONES PREVISTAS | FINALIZADAS | % | EN EJECUCIÓN | % | NO INICIADAS | % |
|----------------|--------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------|
| 1ª | 40 | 30 | 75 | 10 | 25 | 0 | 0 |
| 2ª | 39 | 30 | 76,92 | 9 | 23,08 | 0 | 0 |
| 3ª | 4 | 3 | 75 | 1 | 25 | 0 | 0 |
| Totales | 83 | 63 | 75,90 | 20 | 24,10 | 0 | 0 |

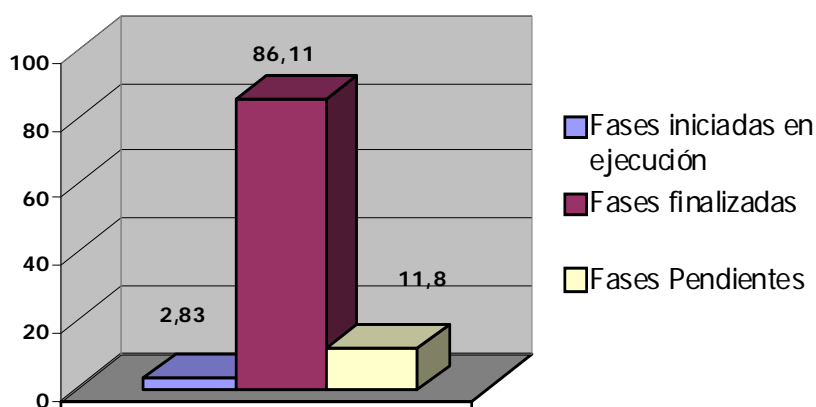


Fases de ejecución de las acciones de mejora

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 31.12.13 es la que describe en los siguientes cuadros y gráficos:

| LÍNEA | FASES PREVISTAS | FASES INICIADAS EN EJECUCIÓN | % | FASES FINALIZADAS | % | FASES NO INICIADAS | % |
|----------------|-----------------|------------------------------|-------------|-------------------|--------------|--------------------|-------------|
| 1ª | 159 | 7 | 4,40 | 142 | 89,31 | 10 | 6,29 |
| 2ª | 142 | 3 | 2,11 | 124 | 87,32 | 15 | 10,56 |
| 3ª | 11 | 0 | 0 | 8 | 72,73 | 3 | 27,27 |
| Totales | 312 | 10 | 3,20 | 274 | 87,82 | 28 | 8,97 |



Otros datos básicos referidos a las acciones de mejora

| LÍNEA | PERSONAS PREVISTAS QUE LLEVAN A CABO LA ACCIÓN | PERSONAS ACTUANDO A 31.12.13 | % |
|--------------|--|------------------------------|--------------|
| 1ª | 366 | 389* | 106,28 |
| 2ª | 979 | 906 | 92,54 |
| 3ª | 14 | 14 | 100 |
| Total | 1359 | 1309 | 96,32 |

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 varias acciones por eso resultan cifras en algunos casos elevadas

Otras actuaciones

Además de las actuaciones anteriormente detalladas se han realizado las siguientes:

- Se han realizado informes trimestrales de seguimiento de las acciones del Planca 2013.
- Se ha informado a la Inspección del Ministerio sobre el desarrollo y seguimiento de los Programas de Calidad realizados en el Instituto durante al año 2012.
- Se ha efectuado la 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 analizado 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 2012 por las Unidades del Instituto.
- Se ha realizado el 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 | Grado de cumplimiento de compromisos |
|--|--------------------------------------|
| Biblioteca de los Servicios Centrales | 100% |
| Direcciones Territoriales | 100% |
| Centros Base | 90,58% |
| Centro Polivalente de Mayores de Melilla | 100% |
| Centro Sociales de Mayores | 100% |
| CEADAC | 98,42% |
| CEAPAT | 100% |
| CAMF | 99,06% |
| CRMF | 97,86% |
| CRE De San Andrés León | 93,75% |
| CRE de Burgos | 100% |
| CRE Salamanca | 99,45% |

- Se ha actualizado la base de datos de los protocolos de actuación que se han venido desarrollando por los Centros desde 2010, estando disponible por Centros y Áreas de competencia.
- Se han actualizado las 12 cartas de servicios que dispone el Instituto, remitiéndolas a la Inspección General de Servicios para su aprobación.

- Se realiza el seguimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad implantados en los Centros del Instituto, así como la certificación de dichos Sistemas por entidades autorizadas.
- Se ha publicado en la Intranet la Guía de Gestión de los Programas de Calidad del Imserso.

7.5 CUALIFICACIONES PROFESIONALES Y FORMACIÓN EN EL ÁMBITO DEL SAAD

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

Participación y Apoyo Técnico en los siguientes Grupos de Trabajo:

Se ha participado facilitando apoyo técnico en los siguientes grupos de trabajo:

- “Proyecto de Acuerdo sobre criterios, recomendaciones y condiciones mínimas para la elaboración de los Planes de Prevención de las Situaciones de Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal” aprobado por Resolución de 23 de abril de 2013, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, dicho Acuerdo.
- “Proyecto de Acuerdo sobre Criterios, Recomendaciones y Condiciones mínimas de los Planes de Atención Integral a menores de tres años”, aprobado por Resolución de 25 de julio de 2013, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, dicho Acuerdo
- “Análisis y mejora del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones”, con los técnicos de las CCAA, a petición del Consejo Territorial de Servicios Sociales y Dependencia
- “Criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del SAAD, en materia de Recursos Humanos”, promovido por el Comité Consultivo.
- Participación y elaboración de una propuesta para el Grupo de Trabajo “El impacto de la responsabilidad social corporativa en la valoración de los trabajadores adultos y las relaciones intergeneracionales en el centro de

trabajo”, en el marco de las actuaciones previstas del año europeo del Envejecimiento activo, que coordina el Imserso.

Ley de Garantía de Unidad de Mercado

- Emisión de informes sobre los borradores del Anteproyecto de Ley de Garantía de la Unidad de Mercado
- Análisis de la normativa estatal y autonómica susceptible de estar potencialmente afectadas por el Anteproyecto de Ley de Unidad de Mercado, agrupación de las normas mencionadas en el programa informático habilitado al efecto por el Ministerio de Economía y Competitividad, cumplimentación de los cuestionarios y elaboración de informe.
- Revisión de informes remitidos por el MSSSI sobre evaluación del plan de racionalización normativa en el ámbito de la unidad de mercado.

Seguimiento del desarrollo normativo y la implantación 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, destacando lo siguiente:

- Análisis de normativa autonómica sobre los procesos de acreditación de la experiencia de las competencias profesionales adquiridas por la experiencia laboral.
- Elaboración de informe sobre el proceso 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.

En este sentido, señalar que durante el año 2013, se han convocado los procedimientos de evaluación y acreditación de la experiencia laboral para las cualificaciones del ámbito de la dependencia, en todas las CCAA, Ceuta y Melilla.

Asimismo, se estima que se han convocado un total 42.144 plazas para las cualificaciones del ámbito de la Dependencia; 20.260 plazas

para la cualificación de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio, 21.504 plazas para la cualificación de Atención sociosanitaria en Instituciones sociales y 380 para la cualificación de Gestión de llamadas de Teleasistencia

Análisis y 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:

- Se publica la **Resolución de 16 de julio de 2013**, por la que se convoca las **subvenciones para la ejecución de planes de formación de oferta**, de ámbito estatal, dirigidos prioritariamente a personas ocupadas. Estos planes se podrán ejecutar desde el 24 de julio de 2013 hasta 31 de julio de 2014.

El presupuesto asignado para el Sector de Servicio de atención a personas dependientes y desarrollo de la promoción personal es de 1.249.433,49 millones de euros.

- Se publica la **Orden ECD/106/2013, de 23 de enero**, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al Título de Técnico Superior en Integración social, que será de aplicación en el ámbito territorial de gestión del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Se publica la **Orden ECD/82/2013, de 23 de enero**, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al Título de Técnico Superior en Animación Sociocultural y Turística, que será de aplicación en el ámbito territorial de gestión del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Mediante la publicación del **Real Decreto 625/2013, de 2 de agosto**, se establecen **cuatro certificados de profesionalidad** de la familia profesional Servicios socioculturales y a la comunidad, siendo estos los siguientes:

- *Promoción e intervención socioeducativa con personas con discapacidad.* Nivel de cualificación

profesional 3. Duración de la formación asociada: 450 horas.

- *Mediación entre la persona sordociega y la comunidad.* Nivel de cualificación profesional 3. Duración de la formación asociada: 830 horas.
- *Atención al alumnado con necesidades educativas especiales (ACNEE) en centros educativos.* Nivel de cualificación profesional 3. Duración de la formación asociada: 530 horas.
- *Promoción y participación de la comunidad sorda.* Nivel de cualificación profesional 3. Duración de la formación asociada: 660 horas.
- Publicación de la Orden ESS/1897/2013, de 10 de octubre, por la que se desarrolla el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad y los reales decretos por los que se establecen certificados dictados a su amparo.

Esta Orden regula, entre otras, las condiciones para impartir la formación referida a los certificados de profesionalidad en la modalidad de Teleformación.

- Informe del Proyecto de Real Decreto por el que se establece el Título de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Cuidadores no profesionales:

- Análisis de datos de la Tesorería General de la Seguridad Social sobre cuidadores no profesionales con convenio especial en Seguridad Social.
- Informe sobre la evolución de los cuidadores no profesionales con Convenio Especial en Seguridad Social desde el año 2009 hasta diciembre de 2012, por sexo y edad

Seguimiento sobre la generación de empleo en el ámbito de la Ley de Dependencia:

- Análisis y evaluación de los datos mensuales de afiliados en el sector de Servicios Sociales por código de actividad.
- Emisión informes sobre la generación de empleo en el ámbito de la Ley de Dependencia.

Participación con el INCUAL en el proceso de Revisión/Actualización de las cualificaciones profesionales del ámbito de la Ley de Dependencia:

- Elaboración de informes sobre el perfil de la figura profesional del Asistente Personal de personas en situación de dependencia, establecida en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.
- Análisis e informe previo a la revisión de las las cualificaciones de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales y Atención sociosanitaria a personas en el domicilio, así como, propuesta de cualificación de Asistente Personal.

Preguntas parlamentarias:

- Elaborar propuestas de contestación a las preguntas parlamentarias y Moción a la Mesa del Congreso, sobre la evolución del empleo en el ámbito de la Ley de dependencia y cuidadores no profesionales en alta en el convenio especial de la Seguridad Social.
- Elaboración de informe para una Proposición no de Ley sobre la regulación del Asistente Personal en el ámbito de la Ley de dependencia.
- Contestar las consultas planteadas desde el Buzón Imserso, relacionadas con la Dependencia.

Otras actuaciones:

- Actualización de la Evaluación de resultados a 31 de diciembre de 2012, sobre la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, en materia de Calidad y evolución del empleo en el ámbito de la Ley de Dependencia.
- Seguimiento de la normativa relacionada con la acreditación de los centros y servicios, emitida en el ámbito autonómico, realizando el análisis e informe correspondiente.
- Actualización de la recopilación de las normativas autonómicas sobre los precios de referencia por servicios y cuantía de las prestaciones económicas contempladas en el SAAD en los diferentes ámbitos territoriales.
- Elaboración de informe sobre la situación actual de la regulación de la capacidad económica en los servicios y prestaciones económicas del SAAD y la participación del beneficiario en los diferentes ámbitos territoriales.
- Participación en los trabajos realizados para la elaboración de la “Guía de procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones en Ceuta y Melilla”.
- Coordinación entre la Subdirección General de Planificación y la Secretaría General, en la elaboración de propuestas para mejorar la amigabilidad del Portal de Dependencia, y actualización de contenidos.
- Participación en el nuevo diseño de la base de datos de normativa del Portal de Dependencia, para mejorar la búsqueda de dicha normativa, con el apoyo técnico de la Secretaría General.
- Contestación a los cuestionarios de la OCDE sobre cuidados de larga estancia en el ámbito de la Ley de la Dependencia.