

7

PROGRAMAS DE INNOVACIÓN Y APOYO TÉCNICO

7.1. OBSERVATORIO PERMANENTE DE PERSONAS MAYORES

■ Actividades y situación actual

El Observatorio de Personas Mayores (OPM) se define como un servicio público creado para contribuir a la mejora de las políticas sociales y de atención a las personas mayores en España e implicado en ellas, mediante el establecimiento de instrumentos técnicos y el desarrollo de canales permanentes de comunicación entre las instancias públicas y privadas con responsabilidades en el ámbito del envejecimiento.

Su misión es establecer interacciones nacionales e internacionales para el intercambio de información, promover el estudio y desarrollar y transferir innovación orientada al futuro de las políticas para personas mayores.

El objetivo del Observatorio es favorecer la creación de redes estables de conocimiento, recopilando, analizando y difundiendo información relativa a:

1. Políticas de atención a las personas mayores en España:
 - La realidad sociodemográfica del país concerniente a las personas mayores.
 - La realidad de las demandas de esas personas.
 - La realidad de los programas y servicios ofertados a las personas mayores, especialmente de aquellos más novedosos o vanguardistas.
2. Políticas internacionales:
 - Rasgos generales de las políticas de atención a las personas mayores en otros países, especialmente en los integrados en la Unión Europea.

- Iniciativas innovadoras adoptadas en esos mismos países que se consideren de mayor interés.
- Iniciativas de organismos internacionales (ONU, UE, OCDE y Consejo de Europa) sobre envejecimiento.

3. Percepción del fenómeno del envejecimiento:
 - Promover la trasmisión y generalización de una imagen de las personas mayores ajustada a la realidad, combatiendo en lo posible estereotipos.

El objetivo del Observatorio es favorecer la creación de redes estables de conocimiento recopilando, analizando y difundiendo información relativa a:

■ Productos del Observatorio en el año 2007

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

Mapa de recursos sociales: Sistema de Información cartográfico.

SIGMayores es un geoportal de información sobre recursos sociales para personas mayores en España ubicado en Portal Mayores en la dirección Web:

<http://www.imsersomayores.csic.es/sigmayores/index.html>

A través de SIGMayores se pueden realizar búsquedas de diferentes recursos y servicios de atención como servicios de atención residencial, centros de día, servicios de teleasistencia y de ayuda a domicilio, visualizar su ubicación geográfica y obtener información derivada. Así mismo estas búsquedas se pueden visualizar través de la aplicación Google Earth.

El Sistema de Información Espacial de Recursos Sociales (Mapa de Recursos Sociales) es fruto de la colaboración del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y el IMSERSO, contando también con el apoyo económico del Plan Avanza (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio). La información cartográfica que ofrece es acorde con la información cartográfica adecuada, según los estándares del OGC (Open Geospatial Consortium) y la Directiva Europea INSPIRE (Infrastructure for Spatial Information in Europe), como instrumento que sirve de apoyo y soporte para la toma de decisiones en materia de políticas públicas sociales, en el marco de la aplicación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.

Informes: Las personas mayores en España

Cada dos años, el Observatorio promueve y realiza un análisis de la situación de las personas mayores con datos estadísticos estatales y por Comunidades Autónomas. Estos Informes se componen de una recopilación de indicadores demográficos, económicos, sociales, de salud y de servicios sociales. Se sistematiza en dos volúmenes, el primero con datos a escala nacional e internacional y el segundo con similar información desarrollada por cada una de las Comunidades y Ciudades Autónomas.

A principios de 2007 se publicó el «Informe 2006: Las personas mayores en España». Dicho informe, que continúa con la línea de trabajo emprendida con el Informe 2000 y continuada con el 2002 y 2004, compila la información recogida y los principales indicadores del 2006 en torno a las personas mayores: indicadores demográficos, económicos, sociales, sanitarios, etc. Está disponible también en versión en lengua inglesa en soporte electrónico desde Portal Mayores.

Actualmente se está preparando edición del Informe 2008. Dentro de este proceso de recopi-

lación de datos para el futuro Informe 2008 ya se han tenido varias reuniones de coordinación con técnicos de las Comunidades Autónomas, con las que se trabaja estrechamente.

Guías

Asimismo, durante este período, se ha trabajado para la publicación de una nueva edición «Guía de residencias para personas mayores», que contiene datos de más de 5.000 residencias de personas mayores, ordenadas por comunidades autónomas, provincias y municipios. Incluye un marco normativo, datos demográficos y un directorio de entidades. Esta publicación que pretende ser bianual, es posible tras el esfuerzo de recogida de información, a través de la consulta de numerosas fuentes de trabajo realizado por el equipo de Portal de Mayores. Durante el año 2008 se difundirá la nueva Guía de Residencias 2008 con información actualizada procedente de la Base de Datos del Observatorio de Personas Mayores disponible en Portal Mayores. Así mismo se está finalizando la elaboración de una Guía de Centros de Día con similares características.

Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y situaciones de Dependencia 2007 (Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y situaciones de Dependencia 2007 (EDAD) del INE

El Observatorio de Personas Mayores ha participado activamente en la elaboración de esta nueva encuesta EDAD que actualmente está realizando el Instituto Nacional de Estadística y que nos permitirá disponer de datos actualizados sobre las dimensiones y características de las personas con discapacidad y en situación de dependencia en España. Por primera vez esta encuesta incluye un cuestionario que será cumplimentado por establecimientos residenciales con una muestra de 10.000 usuarios.

Área de percepción del fenómeno del envejecimiento

Encuesta de Condiciones de Vida de los Mayores

El Observatorio de Personas Mayores ha promovido la realización de dos encuestas sobre las condiciones de vida de las personas mayores (2004 y 2006) en las que se analiza de forma sistemática cambios en la evolución de los modos y condiciones de vida así como en una amplia gama de temas. Sus resultados están disponibles en las siguientes publicaciones:

- La estructura social la vejez España. Nuevas y viejas formas envejecer.
- A propósito de las condiciones de vida de las personas mayores. Encuesta 2006.

Percepciones sociales sobre las personas mayores

Como continuación al estudio realizado en el año 2001, se ha estado trabajando en el 2007 para difundir en el 2008 una nueva investigación cuantitativa y cualitativa sobre las percepciones y las representaciones sociales que sobre el colectivo de personas mayores tienen los niños, los jóvenes y la sociedad en general (a través de un Barómetro CIS).

Boletín sobre el envejecimiento: perfiles y tendencias

Realizado por el Observatorio de Personas Mayores, el Boletín sobre el envejecimiento ofrece un lugar común de referencia para expertos y profesionales, difundiendo seis documentos anualmente.

Cada número pone de relieve un tema de especial interés, recoge, analiza y difunde información concerniente a estadísticas, tendencias en

políticas sociales y programas de atención en los ámbitos nacional e internacional con el objetivo de potenciar la investigación gerontológica.

Pueden descargarse todos los números editados en: http://www.seg-social.es/imserso/masinfo/may_obs21_2007.html

En este período se continuó con la publicación de boletines sobre el envejecimiento «perfiles y tendencias», del que actualmente se llevan publicados 32 números. En 2007 se publicaron los números siguientes: «Envejecimiento de las personas con discapacidad intelectual», «Uso del tiempo entre las personas mayores», «La atención a las personas mayores en situación de dependencia en su último período de vida», «Redes y Programas Europeos de Investigación VI PROGRAMA MARCO DE LA UNIÓN EUROPEA (2002-2006)», «El proyecto SHARE. Encuesta de Salud, Envejecimiento y Jubilación de Europa» y «Maltrato hacia personas mayores en el ámbito comunitario» y «Servicios Sociales para personas mayores en España. Enero 2007» Pueden descargarse todos los números editados en:

http://www.seg-social.es/imserso/masinfo/may_obs21_2007.html

■ Portal Mayores (<http://www.imsersomayores.csic.es>)

Portal Mayores, <http://www.imsersomayores.csic.es>, surge mediante un Convenio de Colaboración entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), al que posteriormente se incorpora la Universidad Autónoma de Madrid (UAM). Su finalidad consiste en el establecimiento y desarrollo de un sistema de información sobre personas mayores en la red electrónica (Internet), de acceso libre y gratuito, pensado para los propios mayores, profesionales de los

servicios sociales, mundo académico y sociedad en general.

Objetivos

Desarrollar un servicio de información virtual, en el que se recoja, sistematice y transmita información y documentación sobre personas mayores.

Ser una plataforma de comunicación y transmisión de información entre las Comunidades Autónomas.

Ofrecer un medio interactivo de comunicación e intercambio de ideas para los científicos y profesionales del ámbito de la Gerontología y la Geriatria.

Contribuir a que la Geriatria y Gerontología, como disciplinas científicas, se incorporen activamente a la sociedad de la información.

Características

Profesional y científico: un portal especializado para los profesionales y científicos de todos los ámbitos relacionados con los mayores.

Actualizado y útil: los contenidos y servicios del portal se actualizan continuamente, constituyendo una fuente de información muy útil para la investigación científica y el ejercicio profesional.

Usable y accesible: Portal Mayores ha tenido en cuenta las normas existentes sobre usabilidad y accesibilidad Web para garantizar que cualquier persona, aún teniendo alguna discapacidad, pueda acceder a los contenidos y servicios de una forma adecuada.

Contenidos

Portal Mayores cuenta con las siguientes secciones:

El núcleo esencial de los contenidos está formado por las siguientes bases de datos documentales (con un total de más de 33.000 registros):

- **Documentos:** con acceso a una base de datos de más de 1.756 documentos en formato electrónico y 16.223 registros en **Bibliografía**.
- **Legislación:** información jurídica sobre mayores, del ámbito internacional, comunitario, estatal y autonómico de aplicación en España. 1.757 registros.
- **Estadísticas:** información y documentos estadísticos, así como los microdatos de las encuestas que han sido financiadas por el IMSERSO y enlaces a portales con información de interés en esta área y
- **Investigación:** información sobre las principales líneas españolas de investigación científica.
- **Salud y Psicología:** con información para los profesionales de la salud y especializados en la psicología del envejecimiento, así como para las familias y las propias personas mayores.
- **Residencias:** base de datos con 5.040 registros con información detallada de residencias, viviendas comunitarias y tuteladas.
- **Programas:** con información sobre los distintos programas (ayudas, servicios, convocatorias, etc.) dirigidos a personas mayores en España, 845 registros.
- **Internacional:** información relativa al envejecimiento de la población en el ámbito internacional.

Además, también cuenta con:

- Acceso a la información del portal por Comunidades Autónomas.

programas de innovación y apoyo técnico

- Un apartado de actualidad, con noticias (6.610 registradas), agenda, cursos (107 registros) y boletín electrónico.
- Una base de datos de direcciones con más de 1.476 registros.
- Mapa de Recursos SIGMayores
- Portal Mayores Televisión
- Portal Mayores Radio

Durante el año 2007 se ha trabajado para introducir como novedades del **Portal** los siguientes servicios:

Desde su existencia, Portal Mayores se ha convertido en un referente en el ámbito de la Gerontología y Geriátría, con una clara perspectiva multidisciplinar.



En cuanto al contenido, Portal Mayores ha integrado y gestionado durante el pasado año una gran cantidad de recursos electrónicos que constituyen una herramienta fundamental para la investigación relacionada con los mayores en España.

Durante el año 2007, Portal Mayores se ha continuado esforzando para que sus contenidos sean lo más accesibles posibles para todas las personas, sufran o no algún tipo de discapacidad. El fruto de dicha preocupación queda perfectamente reflejado en las certificaciones que rubrican el contenido, las cuales acreditan los buenos resultados que el portal ha obtenido en las distintas pruebas de accesibilidad como son el TAW (Test de Accesibilidad Web) otorgado por el CEAPAT y el SIDAR, o el World Wide Web Consortium o W3C.

Además, en 2007, Portal Mayores recibió el **Premio Tecnet 2007, al mejor sitio web público**, reconociéndose de esta forma el esfuerzo realizado por el Observatorio del Instituto y el CSIC en la promoción el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Portal Mayores ha hecho asimismo, especial hincapié en estimular la investigación, no sola-

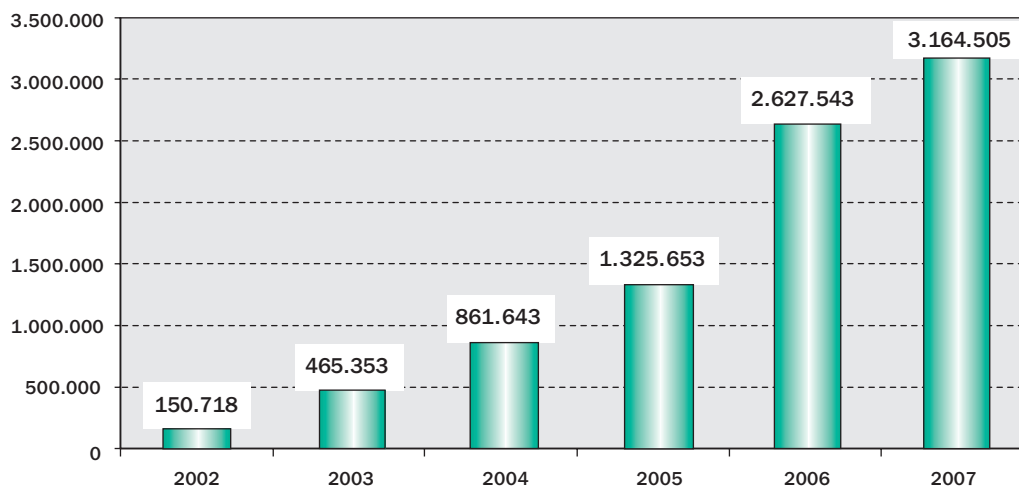
mente al servir de escaparate y canal de información y comunicación, sino participando y promoviendo directamente investigaciones, informes y proyectos, que después se ven reflejados en las distintas secciones del portal (elaboración de estudios y documentos, publicación de informes y guías, etc.).

Evolución de las visitas

Si durante el año 2002 un total de 150.718 personas visitaron el portal, con un promedio diario de 412 personas, en el 2003 el número total de visitas fue de 465.353, y el promedio diario de 1.274. En el año 2004 un total de 861.643 personas visitaron el portal, con un promedio diario de 2.354 personas y esta tendencia creciente se incrementó en el 2005 hasta recibir 1.325.653 visitas al portal, con un promedio de 3.631 visitas por día. En 2006, las visitas al Portal de Mayores ascendieron a 2.627.543.

Finalmente, durante el año 2007 las visitas a Portal Mayores fueron de 3.164.505, con un promedio de 8.669 visitas diarias y una duración media de 12:24 minutos.

VISITAS PORTAL MAYORES 2002-2007



■ Otras actuaciones del Observatorio de Personas Mayores

Seguimiento de las investigaciones promovidas por el IMSERSO, y en ocasiones participación directa en las mismas.

Asesoramiento y apoyo: El Observatorio atiende diariamente consultas sobre diversos temas relacionadas con los mayores, efectuadas por ellos mismos, por sus familiares o por las Administraciones Públicas, entidades privadas, ONG, profesionales, etc.

Documentos técnicos: Se han difundido varios documentos técnicos elaborados o encargados por el Observatorio u otros organismos públicos, entre expertos y profesionales relacionados con las personas mayores.

Formación: Además se ha participado activamente a lo largo del año 2007 en numerosas jornadas, cursos, conferencias, jurados de premios, congresos, etc.

7.2. PROGRAMA DE ESTUDIOS, INVESTIGACIONES e I+D+I

■ Estudios

Su objetivo es desarrollar líneas de estudio e investigación de ámbito estatal relacionadas con los diferentes grupos sociales a los que se dirigen los programas del IMSERSO. Su coste se financia por el Instituto con cargo a los créditos de su presupuesto de gastos y es una de sus líneas de actuación preferentes la difusión de las distintas investigaciones o estudios mediante su publicación y/o actualización de la información al respecto en la página Web del IMSERSO.

Durante el año 2007 se han realizado, en distintas fases de desarrollo, los siguientes estudios e investigaciones:

Estudios/Investigación	Fase de realización a 31 de diciembre de 2007
Expectativas y grado de satisfacción de los usuarios actuales y potenciales de los Programas de Vacaciones para Mayores y Termalismo Social	Finalizado
La situación de los enfermos afectados por la enfermedad de Parkinson, sus necesidades y demandas	Finalizado
La percepción social de las personas mayores	En realización
Economía y personas mayores	Finalizado
La participación social de las personas mayores	Finalizado
Evaluación del programa de Teleasistencia domiciliaria	En realización
Evaluación del Programa de Accesibilidad y su impacto en los usuarios	Finalizado
Efecto de los programas de actividad física en los índices de calidad de vida en los mayores	Finalizado
Explotación de datos de servicios sociales de mayores en España	Finalizado
Seguimiento de la aplicación y revisión del BVD en el primer año de su aplicación	En realización

■ Investigaciones I+D+I

Se pretende la realización de proyectos de investigación y desarrollo, dentro del marco del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica 2004-2007, vinculados al Subprograma «Tecnologías de apoyo a las personas con discapacidad y personas mayores» comprendido en el Programa Nacional de Tecnologías para la Salud y el Bienestar y al Programa Nacional de Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas, en el área del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).

Se ha elaborado la Resolución de 11 de abril de 2007, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se convocan subvenciones a proyectos de I+D+I en el año 2007, dentro del Programa Nacional de Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas. Dicha Resolución ha sido publicada en el BOE del 22 de mayo de 2007. Finalizado el plazo de presentación de solicitudes el 20 de junio, se han presentado un total de 169 proyectos, de los que se han excluido por diversos motivos a 18 de ellos.

Reunida la Comisión de Evaluación el pasado 22 de octubre, se acordó conceder subvenciones a 37 proyectos por un importe de 1.000.000 euros.

A 31 de diciembre se ha procedido al pago anticipado de la subvención de 29 proyectos, por importe de 747.000 euros.

7.3. PROGRAMA DE DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES

Durante el año 2007, se han editado y distribuido las siguientes publicaciones:

■ Publicaciones unitarias

Estudio. (Serie: Dependencia)

- El apoyo a los cuidadores de familiares mayores dependientes en el hogar. (Premio IMSERSO 2006).

Documentos. (Serie: Documentos Estadísticos)

- Informe 2006: Las personas mayores en España. (Tomo II)
- Perfil del pensionista no contributivo de la Seguridad Social.
- A propósito de las condiciones de vida de las personas mayores. Encuesta 2006.

Documentos. (Serie: Documentos Técnicos)

- La evaluación de los programas intergeneracionales.(curso)
- Calidad y dependencia.
- Modelo de atención a las personas con enfermedad mental grave.
- Modelo de atención a las personas con daño cerebral.
- Modelos de atención a las personas con enfermedad de Alzheimer.
- Malos tratos a personas mayores. Aportación Española a los avances internacionales.
- Jornadas de prevención e intervención en malos tratos a personas en situación de dependencia.
- Modelo de centro de día para personas con daño cerebral adquirido.

Manuales y Guías. (Serie: Servicios Sociales)

- Guía de prestaciones para personas mayores, personas con discapacidad y personas en situación de dependencia.

Sin colección:

- Cuadernos de la FIAPA.
- Mis recuerdos de la guerra civil.

■ **Publicaciones unitarias electrónicas o Audiovisuales**

Estudio. (Serie: Dependencia)

- El apoyo a los cuidadores de familiares mayores dependientes en el hogar. (Premio IMSERSO 2006).(Internet)

Documentos. (Serie: Documentos Estadísticos)

- Informe 2006. Las personas mayores en España. (Tomo I-II) (Internet)
- Informe 2006. Las personas mayores en España. (Tomo I-II) (CD-R)
- Perfil del pensionista no contributivo de la Seguridad Social. (Internet)
- Perfil del pensionista no contributivo de la Seguridad Social. (CD-R)
- A propósito de las condiciones de vida de las personas mayores. Encuesta 2006 (Internet)

Manuales y Guías. (Serie: Servicios Sociales)

- Guía de prestaciones para personas mayores, personas con discapacidad y personas en situación de dependencia. (Internet).

Sin colección

- Cuadernos de la FIAPA (Internet).
- Cuadernos de la FIAPA (CD-R)

■ **Publicaciones periódicas**

- Sesenta y Más nº 256 a 266.
- Minusval nº 161 al 166.
- Boletín sobre el envejecimiento nº 27 al 31.
- Boletín del CEAPAT nº 54 al 56.
- Revista Enlace nº 9.
- Catalogo de publicaciones 2007.

■ **Publicaciones periódicas electrónicas o audiovisuales**

- Sesenta y más nº 256 al 266 (Internet).
- Minusval nº 161 al 166. (Internet).
- Boletín del CEAPAT nº 54 al 56.(Internet).
- Revista Enlace nº 9 (Internet).
- Catalogo de publicaciones (Internet).

■ Otras Publicaciones

Folletos

- Pensiones no Contributivas. Actualización 2007.
- Resumen de las Aplicaciones de las PNCs de la Seguridad Social.
- Prestaciones y Servicios con cargo al Fondo de Ayuda a las Víctimas y Afectados del Atentado del 11/M.

Revista 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 2007 se han publicado 6 números de 68 páginas (del 161 al 166).

- El número 161, enero-febrero, dedica sus páginas casi de forma monográfica al tema de «La Dependencia, un nuevo derecho para todos» y contiene una Entrevista a José Luis Rodríguez Zapatero, presidente del Gobierno; un Saludo del ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, Jesús Caldera; y la sección de Noticias.
- El número 162, marzo-abril, incluye un Dossier que aborda el tema de la «Red Intergubernamental Iberoamericana de Cooperación Técnica». El Observatorio está dedicado a «El autobús accesible y la movilidad urbana». El número también incluye un Reportaje sobre «Las personas con discapacidad en el medio rural» y una Entrevista a Mario García, presidente del CERMI.
- El número 163, mayo-junio, trata del «Plan ADOP, apoyo al deporte paralímpico». Tam-

bién contiene un Especial sobre el Año Europeo de la Igualdad de Oportunidades para todos, una Entrevista con Vladimir Spidla, comisario europeo de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades, y un Reportaje sobre el «CEAPAT, centro de referencia de tecnologías de apoyo».

- El número 164, julio-septiembre, dedica el Dossier a la «Accesibilidad electrónica» y el Observatorio a la «Red europea EDeAN». Contiene un Especial sobre los «Sistemas de apoyo a la comunicación oral» y el «XV Congreso Mundial de la Federación Mundial de Personas Sordas». El Reportaje está dedicado al «INTECO, Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad» y la Entrevista principal se realiza a M^a Luz Sanz Escudero, presidenta de FIAPAS.
- El número 165, octubre-noviembre, contiene un Dossier sobre «Terapia Ocupacional», un Especial sobre la IX Conferencia RIICOTEC, celebrada en Aldaia (Valencia) y un Reportaje sobre la «Investigación actual en lesión medular». Ana Vicente Cintero, presidenta de APE-TO, es el personaje de la Entrevista. El Observatorio se centra en el fuerte impulso dado por el Gobierno a la Accesibilidad y al apoyo psicológico «on line».
- El número 166, noviembre-diciembre, dedica el Dossier al «Daño cerebral adquirido» y contiene una Entrevista a Amparo Valcarce, secretaria de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. El Reportaje versa sobre el teléfono 016, contra la violencia de género, y la sección del Observatorio incluye una información sobre la «Accesibilidad al Patrimonio Histórico Cultural». Como información destacada incluye el «Día Internacional de las personas con discapacidad».

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 monográfi-

co dedicado a la discapacidad; el Observatorio de la Discapacidad; los Centros Activos, la Agenda de la Dependencia, y las secciones Noticias, Nuevas Tecnologías, Reportaje, Entrevista, Notas y Las ONGs tienen la palabra.

En las páginas web <http://www.seg-social.es/imerso> y <http://sid.usal.es> se puede acceder a la edición íntegra electrónica (en PDF) de la revista desde el número 130 hasta la actualidad.

Revista Sesenta y Más

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 256 al 266, editados durante 2007 han sido los siguientes:

Número 256 - enero

- Entrevista: José Luis Rodríguez Zapatero, Presidente del Gobierno.
- A Fondo: Ley de Dependencia, un nuevo derecho para todos.

Número 257 - febrero

- Reportaje: ¿Somos más felices a los 60?
- Entrevista: Alvaro Pombo, Premio Planeta 2006.
- A fondo: El Gobierno aprueba el proyecto de Ley que asegura las pensiones.

Número 258- marzo

- La Noticia Aprobada la Ley de Igualdad Efectiva de Hombres y Mujeres.
- A Fondo: Más plazas para el Programa de Terrenalismo.
- Entrevista: Jesús Hermida, el contador de historias.

Número 259-abril

- La Noticia: El Gobierno propone 561 euros para los cuidadores familiares.
- A fondo: Las políticas sociales, principal eje de la acción del Gobierno.
- Calidad de vida: Mantener a raya los problemas gástricos.

Número 260 - mayo

- La Noticia: Aprobadas las prestaciones de la Ley de Dependencia.
- A fondo: Más de un millón de usuarios disfrutaron del Programa de Vacaciones.
- Entrevista: Luis Rojas Marcos.

Número 261 - junio

- La Noticia: Zapatero defiende en el Senado la subida de pensiones y la Ley de Dependencia.
- Reportaje: El seiscientos cumple cincuenta años.
- Informe: Valcarce «Los Servicios Sociales se duplicarán en esta Legislatura».

Número 262 - julio-agosto

- Reportaje: Cómo nos refleja la publicidad.
- La Noticia. Zapatero anuncia una ayuda de 2.500 euros por nacimiento o adopción.
- Entrevista: Esther Tusquets, editora y escritora.

Número 263 - septiembre

- La Noticia: Las pensiones mínimas subirán el doble de la media.
- Reportaje: «Xirivellea Punto Com.», la radio de los mayores.
- A Fondo: El Programa de Termalismo Social beneficiará a 250.000 mayores.

Número 264 - octubre

- La Noticia: Más inversión social para 2008.

- Actualidad: Más de 100.000 personas se benefician de la Ley de Dependencia.
- Cultura: Premios IMSERSO «Infanta Cristina 2007».

Número 265 - noviembre

- A Fondo: León acoge la Conferencia Ministerial sobre Envejecimiento.
- La Noticia: Aprobada una reforma de la Seguridad Social que asegura y mejora las pensiones.

Número 266- diciembre

- La Noticia: Mejoran las pensiones de más de 430.000 jubilados anticipadamente.
- Entrevista: Amparo Valcarce, Secretaria de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad.
- A Fondo: El Parlamento aprueba la Reforma de la Seguridad Social.

7.4. PROGRAMA DE FORMACIÓN ESPECIALIZADA

El Plan actual 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 atención de la entidad.

La finalidad última del Plan es formar adecuadamente a los profesionales que se dedican, o se dedicarán en el futuro, a trabajar con o para las personas a las que el IMSERSO dirige su atención.

En consecuencia, la Formación Especializada en Servicios Sociales ha sido 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.

En el año 2007 se participó en la organización de congresos, en un encuentro de expertos, se inició el 6º plan de Formación Superior en Servicios Sociales, se realizaron 6 cursos on-line y 17 acciones presenciales distribuidas entre seminarios, cursos, talleres y jornadas. En total 27 acciones.

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

■ Congresos

III Congreso Internacional de Discapacidad y Envejecimiento

Realizado en colaboración con la Fundación Asturiana de Atención a Personas con Discapaci-

dad (FASAD), con objeto de fomentar el avance científico en el campo de la discapacidad y el envejecimiento, y preservar así la autonomía de las personas pertenecientes a estos colectivos.

Sus destinatarios eran profesionales de los campos de la discapacidad y el envejecimiento, y su duración fue de 27 horas. Se celebró en Gijón (Asturias).

Congreso «Encuentro de expertos en discapacidad y dependencia»

Organizado en colaboración con el Comité Español de Representantes de Minusválidos (CERMI). El objetivo de este Congreso fue promover la igualdad y mejorar la calidad de vida de las niñas y mujeres con discapacidad y dependencia en Europa.

Los destinatarios fueron miembros del Foro Europeo de Discapacidad (EDF), la Comisión de la Mujer del CERMI, un representante de cada Consejo Nacional, un representante de cada ONG miembro de pleno derecho, un representante de cada ONG miembro ordinario y observadores.

Se celebró en Madrid, y su duración fue de 16 horas.

■ Encuentros de expertos

Encuentro de expertos en dependencia y calidad de vida

Desarrollado en colaboración con la Fundación Edad y Vida. El objetivo de este encuentro consistió en analizar los distintos modelos y desarrollos de servicios de atención a la dependencia de las personas mayores en países cuya experiencia fuera un referente.

Dirigido a:

- Empresas proveedoras de servicios en residencias y de servicios de ayuda a domicilio.
- Centros de día.
- Empresas de teleasistencia.
- Empresas del sector financiero y asegurador.
- Empresas del sector tecnológico y del sanitario.
- Administraciones Públicas, partidos políticos, patronales, colegios profesionales y organizaciones profesionales, sindicatos, universidades e institutos de investigación y Asociaciones de personas mayores.

Tuvo una duración de 20 horas, y se celebró en Valencia.

■ Formación con Colegios Oficiales

VI plan de formación superior en servicios sociales.

Llevado a cabo con la colaboración del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Su objetivo es especializar en la Dirección, Gestión y Organización de Centros y Programas de Servicios Sociales dirigidos a los colectivos objetos de atención del IMSERSO, así como formar técnicos especializados en metodologías y técnicas que deben aplicarse en intervenciones sociales con especificidad de mayores y dependientes.

Sus destinatarios han sido licenciados, diplomados universitarios, técnicos superiores de animación sociocultural y de inserción social relacionados y/ o interesados con alguna de las áreas específicas y/ o en los distintos módulos.

Se celebra en Madrid y tiene una duración total de 540 horas.

Durante 2007 se impartió la primera parte, continúa hasta junio de 2008.

■ Cursos ON-LINE

Aula Abierta

Realizada en colaboración con el Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV). Se han realizado seis cursos on-line con el objetivo de presentar un instrumento formativo y una oferta docente completa sobre Tecnologías al servicio de la mejora de la Autonomía Personal, dirigida a profesionales y usuarios, lo que aumentará la cultura tecnológica de los agentes que interactúan en este ámbito, contribuyendo a mejorar la utilización y evolución de estas tecnologías.

Destinatarios:

- Profesionales dedicados a la información y orientación.
- Profesionales especializados en la prescripción, selección y adaptación.
- Profesionales del ámbito de la valoración de la dependencia y la discapacidad.
- Profesionales del mundo del diseño, proyectistas, tecnólogos.
- Usuarios, incluyendo tanto los cuidadores informales como los usuarios finales.
- Personas interesadas.

Se celebraron 6 cursos con una duración total 480 horas. Fueron:

- Los mayores y las actividades de la vida diaria: conceptos básicos para el diagnóstico social, la selección y el diseño de productos.
- Ergonomía y Autonomía Personal.

- Accesibilidad integral: cómo hacer accesibles los productos y entornos.
- Valoración funcional y monitorización de la capacidad de equilibrio y el riesgo de caídas en las personas mayores.
- Mejora de la calidad de la atención en centros residenciales para personas con dependencia. Instalaciones, dotaciones y recursos humanos.
- Técnicas instrumentales de análisis de movimientos humanos.

■ Seminarios, Cursos, Talleres y Jornadas

Seminario «La Universidad y la Dependencia»

Realizado en colaboración con la Universidad de Granada, su objetivo fue destacar la importancia de la investigación y la formación en ámbitos de intervención en mayores, en la implantación de la Ley de Promoción de Autonomía Personal y de Atención a Personas en Situación de Dependencia, resaltando el papel de la Universidad en este proceso.

Dirigido a Administraciones Públicas competentes en materia educativa, sanitaria, laboral y de asuntos sociales, así como universidades, sociedades científicas, organizaciones profesionales, sindicales y patronales. Su duración fue de 10 horas.

Se celebró en Granada.

Programa de balnearios, un recurso para promover el envejecimiento activo de las personas mayores

Organizado por el IMSERSO, tenía como objetivo motivar a los trabajadores y formarles para desempeñar con eficacia las tareas de atención

personalizada a las personas mayores que asistan al programa de Balnearios.

Sus destinatarios fueron trabajadores que desempeñan sus tareas en Balnearios incluidos dentro del Programa de Balnearios del IMSERSO.

Se celebraron cuatro, en Liérganes (Cantabria), Alange (Badajoz), Lanjarón (Granada) y Baños de Benito – Reolid (Albacete). Su duración fue de 20 horas cada uno.

Jornada de Trabajo «Informe Social y Programa Individual de Atención (PIA) Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia»

Organizado con la colaboración del Consejo General de Diplomados en Trabajo Social, con el objetivo de analizar un modelo único de Informe Social en el marco de la valoración de la Dependencia.

Los destinatarios fueron trabajadores sociales y miembros de las Juntas de Gobierno de todos los colegios profesionales, así como representantes de los grupos de trabajo y expertos de los distintos Colegios.

Su duración fue de 8 horas y se realizó en Madrid.

La formación permanente en la estrategia Europea: «análisis y evaluación de las enseñanzas universitarias para mayores en España y Europa»

Organizado en colaboración con la Universidad de Alicante.

Sus objetivos principales fueron presentar los resultados obtenidos en el proyecto «Análisis y

Evaluación de Programas Universitarios de Mayores» (AEPUMA) y aportar sus conclusiones y propuestas; ofrecer un foro de debate y reflexión a docentes, gestores y responsables académicos e institucionales vinculados a la formación universitaria para personas mayores y a los representantes legales de los alumnos de los «Programas Universitarios de Mayores» (PUMA), y adoptar criterios tendentes a la consolidación, mejora y regulación de las enseñanzas universitarias para mayores.

Se dirigió a:

Gestores y responsables académicos de los Programas Universitarios para Mayores, Entidades y Administraciones competentes en educación de mayores, profesionales de las especialidades de pedagogía, innovación educativa, educación especial y educación de adultos, trabajadores sociales, profesionales de Psicología Evolutiva y representantes legales del alumnado de los Programas Universitarios para Mayores.

Tuvo lugar en Madrid, y su duración fue de 6 horas.

Taller en actualización práctica en valoración y prevención del maltrato a personas en situación de dependencia.

Realizado en colaboración con el Foro Técnico de Formación. De carácter práctico, sus objetivos fueron detectar signos y síntomas clínicos y de conducta relacionados con maltrato y negligencia a personas en situación de dependencia.

Sus destinatarios han sido profesionales vinculados al ámbito de actuación con personas en situación de dependencia y otras personas interesadas. Su duración fue de 10 horas.

Se celebró en Madrid.

Jornada cooperación socio-sanitaria en atención psicosocial de las personas con trastorno mental grave.

Organizado por el IMSERSO, su objetivo fue proporcionar un conocimiento integral acerca de la atención a personas con trastorno mental grave desde la perspectiva de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia.

Dirigido a profesionales del ámbito sanitario y de los servicios sociales.

Se celebró en Madrid, con una duración de 7 horas.

Jornadas sobre Valoración de la Situación de Dependencia en la Ley 39/2006 de 14 de Diciembre.

Organizado por el IMSERSO, con objeto de dar a conocer la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (Ley de Dependencia) en el Ámbito de la Valoración.

Sus destinatarios fueron médicos valoradores, psicólogos, forenses, abogados y personas interesadas en general.

Se celebró en Madrid, con una duración de 10 horas.

Tecnología de ayuda para el acceso al ordenador.

Organizado en el Centro de Promoción de la Autonomía Personal CAP/ CRMF de Lardero (La Rioja), tuvieron como objetivo mejorar la eficacia en el trabajo de personas con discapacidad, mediante la accesibilidad en los equipos informáticos.

Se dirigieron a profesionales, estudiantes y usuarios. Se celebró en Lardero (La Rioja), con una duración de 8 horas.

Taller Formativo BoardMaker y Speaking Dinamically Pro

Organizado en el Centro de Promoción de la Autonomía Personal CAP/ CRMF de Lardero, para entrenamiento en los programas BoardMaker y Speaking, de escritura con símbolos.

Destinado a profesionales, estudiantes y usuarios. Se celebró en Lardero (La Rioja).

Su duración fue de 8 horas.

Taller Formativo Communicate InPrint

Organizado en el Centro de Promoción de la Autonomía Personal CAP/ CRMF de Lardero (La Rioja), con objeto de entrenar en el uso el programa Communicate InPrint, de escritura con símbolos.

Destinado a profesionales, estudiantes y usuarios. Se celebró en Lardero (La Rioja).

Su duración fue de 7 horas.

Jornada sobre teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género

En colaboración con la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de León, se celebró esta jornada con objeto de dar a conocer el programa de teleasistencia móvil.

Dirigido al cuerpo de Policía Local. Se celebró en León con una duración de 7 horas.

«La Ley de Promoción de Autonomía Personal y de Atención a las Personas en situación de Dependencia»

Organizado en colaboración con el Instituto de Formación y Empleo (INFOREM), tuvo como objetivo proporcionar un amplio conocimiento de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Sus destinatarios fueron alumnos del Curso de Directores de Centros Sociales, impartido por el Instituto de Formación y Empleo (INFOREM).

Se celebró en Madrid, con una duración de 7 horas.

Cursos sobre Dependencia, Informe Social y PIA

Realizadas en colaboración con el Consejo General de Diplomados en Trabajo Social, tuvieron como objetivo formar a profesionales que trabajen en el ámbito de los Servicios Sociales y dotarles de herramientas teórico-prácticas para realizar las adaptaciones metodológicas imprescindibles para la mejora de la atención individualizada y contribuir así eficazmente a avances organizativos, dentro del marco de la nueva Ley de Dependencia.

Se celebraron 3 cursos de 20 horas cada uno, en las ciudades de León, Málaga y Palma de Mallorca.

Se dirigieron a Licenciados, Diplomados Universitarios, Técnicos Superiores de Animación y de Inserción Social, profesionales responsables de Centros de Servicios Sociales y servicios específicos de atención a personas en situación de dependencia.

Accesibilidad al Transporte Público Urbano

Llevado a cabo por el IMSERSO en colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). Su objetivo fue profundizar en materia de autobuses de piso bajo, y abordar otras medidas alternativas en el acercamiento de los transportes públicos urbanos a las personas con diferentes discapacidades.

Esta jornada estuvo dirigida a gerentes de empresas municipales de transporte, responsables de las áreas de movilidad de las entidades locales y otros interesados.

Se celebró en Sevilla y su duración fue de 20 horas.

7.5. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

■ **La Gestión de la Calidad en el IMSERSO como organización**

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 2007 los órganos de Coordinación y Participación en Calidad previstos

en la Resolución de la Dirección General, de fecha 7 de abril, han celebrado las reuniones que se detallan a continuación:

- 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 el Subdirector General Adjunto de Valoración, Calidad y Evaluación ha celebrado 4 reuniones en el año 2007.
- Se han celebrado las reuniones de las Comisiones de Calidad de:
 - Servicios Centrales, compuesta por tres personas de cada Subdirección General y Secretaría General y por dos de Jefatura de Gabinete.
 - Direcciones Territoriales, formada por los Directores/as Territoriales, los Directores/as de los Centros de su ámbito y una persona del Equipo de Calidad de cada Dirección Territorial, una persona de la Secretaría General, una persona de la Subdirección General de Gestión y una persona de la Subdirección General de Análisis Presupuestario y Gestión Financiera.
 - Centros de Referencia, constituida por el Director/a Gerente y tres personas del Equipo de Calidad de cada Centro, una persona de la Secretaría General, una persona de la Subdirección General de Gestión y una persona de la Subdirección General de Análisis Presupuestario y Gestión Financiera.
 - Centros de Atención y referencia para personas con dependencia (CAD/CAMF), compuesta por el Director/a Gerente y tres personas del Equipo de Calidad de cada Centro, una persona de la Secretaría General, una persona de la Subdirección General de Gestión y una persona de la Subdirección General de Análisis Presupuestario y Gestión Financiera.
 - Centros de Promoción de la Autonomía Personal (CAP/CRMF), formada por el Director/a Gerente y tres personas del Equipo

de Calidad de cada Centro, una persona de la Secretaría General, una persona de la Subdirección General de Gestión y una persona de la Subdirección General de Análisis Presupuestario y Gestión Financiera.

En el ejercicio 2007 se han celebrado en total 5 reuniones de las Comisiones de Calidad (1 por cada Comisión), presididas por el Subdirector General de Valoración, Calidad y Evaluación por delegación del Subdirector General de Planificación, Ordenación y Evaluación.

Plan de calidad del IMSERSO-2007 (PLANCA-07)

Aprobación y contenido

El Consejo de Dirección, en su reunión de 30 de enero, aprueba el Plan de Calidad del IMSERSO – 2007 (PLANCA – 07).

El Plan se articula a través de tres líneas de prioridades, subdivididas a su vez en sublíneas, conteniendo un total de 48 acciones.

1ª Línea

La gestión de la calidad interna para fomentar la mejora continua de sus procesos y de sus actividades (36 acciones en total)

- Sublínea 1.1.: Fijación de estándares de calidad ambiental y laboral: 16 acciones.
- Sublínea 1.2.: Elaboración de Manuales de Procedimiento de Gestión y protocolos normalizados: 6 acciones.
- Sublínea 1.3.: Realización secuencial de Autoevaluación y Planes de Mejora y su seguimiento: 13 acciones.
- Sublínea 1.4.: Actualización de normativa: 1 acción.

2ª Línea

La respuesta adecuada a las personas usuarias de los servicios, para conocer sus necesidades y expectativas, comprometerse con ellas y facilitarles el acceso a la información y la relación con la organización (9 acciones en total):

- Sublínea 2.1.: Detección de necesidades y expectativas y comprobación del nivel de satisfacción: 1 acción.
- Sublínea 2.2.: Información a usuarios, proveedores y grupos de interés: 7 acciones.
- Sublínea 2.3.: Análisis de quejas y sugerencias: 1 acción.

3ª Línea

La cooperación con proveedores y grupos de interés para compartir valores y facilitar la comunicación y la interacción (3 acciones en total):

- Sublínea 3.1.: Organización de actividades formativas dirigidas al personal colaborador: 2 acciones.
- Sublínea 3.2.: Elaboración de Manual de Condiciones, Procedimiento y Seguimiento para subvenciones generales (Entidades del ámbito de las competencias del Instituto): 1 acción.

Seguimiento

Se ha procedido a la remodelación de los contenidos y funcionalidades del acceso «Calidad» de la Intranet del IMSERSO creando un nuevo Portal a través del que se podrá:

- Consultar la documentación generada y que se genere sobre Calidad en el Instituto, así como la normativa general vigente sobre Calidad aplicable en el IMSERSO.
- Confeccionar y cumplimentar cada responsable de la ejecución de las acciones de mejora incluidas en el actual y futuros Planes de Calidad del IMSERSO las correspondientes fichas de descripción y seguimiento, que además po-

- drán ser consultadas en cualquier momento por todo el personal del Instituto que lo desee.
- Consultar los informes de seguimiento del Plan Anual de Calidad.
- Consultar el texto integro, así como los trípticos, de las Cartas de Servicio de los Centros y Unidades del IMSERSO.
- Acceder si se desea a los documentos e informes de Calidad de ejercicios anteriores
- Acceder a otras páginas web con contenidos sobre asuntos relacionados con la Calidad a través de los correspondientes enlaces que se han dispuesto a tal efecto.
- Conocer las últimas noticias de interés en materia de Calidad.
- Remitir al Servicio de Calidad del Instituto ideas y sugerencias que el personal considere oportunas a través del correspondiente buzón habilitado a tal efecto en la página.

Por otro lado, se ha diseñado una ficha de recogida de datos en la que al final de cada ejercicio se recogerá información sobre las acciones de mejora completadas, las que continuarán al año siguiente y las que no se finalizarán, así como sobre la posibilidad de que la acción ejecutada sea transferible a otros Centros o Unidades.

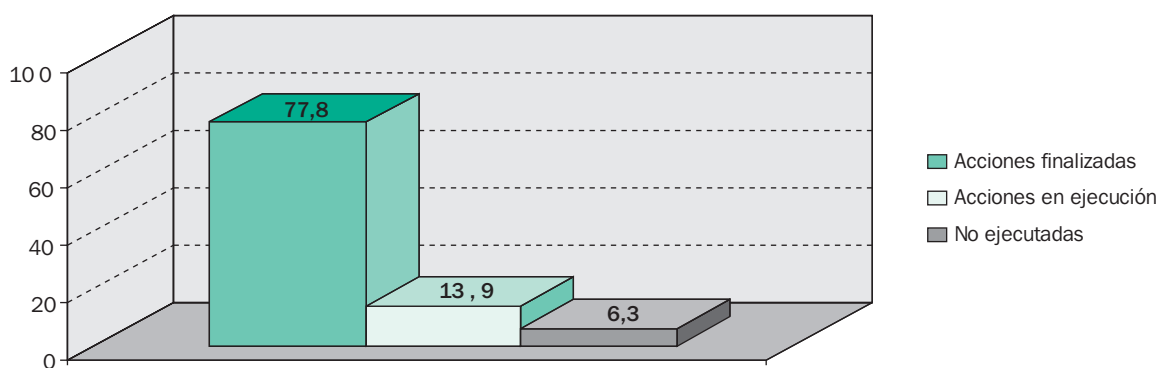
Por último, el Servicio de Calidad ha efectuado el seguimiento trimestral de las 48 acciones de mejora incluidas en el PLANCA – 07 y ha emitido los correspondientes informes, cuyo resultado final es el siguiente:

Grado de ejecución de las acciones de mejora a 31.12.07

En el cuadro y en el gráfico siguientes se refleja la situación de las acciones de mejora a 31.12.07.

GRADO DE EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA A 31.12.07

Línea	Acciones previstas	Acciones finalizadas	%	En ejecución	%	Acciones no ejecutadas	%
1. ^a	36	27	75	6	16,7	3	8,3
2. ^a	9	6	66,7	3	33,3	0	0
3. ^a	3	3	100	0	0	0	0
Totales	48	36	75	9	18,7	3	6,3



Acciones finalizadas

Las acciones de mejora finalizadas, según se desprende de la información facilitada al Servicio de Calidad, son las siguientes:

- Sustitución del «mailing» en papel, de cada acción formativa, dirigido al personal del Instituto por avisos en Intranet (Secretaría General. Acción 1.1.2).
- Implantación de nuevas aplicaciones informáticas interactivas en la Intranet para el seguimiento del Plan de Calidad del IMSERSO (Subdirección General de Análisis Presupuestario y Gestión Financiera. Acción 1.1.4).
- Implantación de nuevas aplicaciones informáticas interactivas en la Intranet para la consulta de diversas bases de datos (Subdirección General de Análisis Presupuestario y Gestión Financiera. Acción 1.1.5)
- Sistema de información del SAAD-Interno (Subdirección General de Análisis Presupuestario y Gestión Financiera. Acción 1.1.7)
- Adecuación del sistema de información asistencial para usuarios ingresados (CEADAC. Acción 1.1.8)
- Implantación de sistema de gestión del conocimiento del personal tras la participación en actividades de divulgación (CEADAC. Acción 1.1.9)
- Mejora del sistema de identificación de dietas en el comedor de usuarios (CEADAC. Acción 1.1.10)
- Gestión del conocimiento adquirido en eventos internacionales (CEAPAT. Acción 1.1.11)
- Implantación de ficha de trayectoria de los usuarios del Centro (CAP/CRMF de Lardero [La Rioja]. Acción 1.1.12)
- Mejora de la aplicación informática para la gestión de subvenciones descentralizadas (Dirección Territorial de Ceuta. Acción 1.1.13)
- Elaboración de un programa de optimización de las áreas de tratamiento del centro (Centro Base de Melilla. Acción 1.1.15)
- Elaboración de protocolo de apertura de nuevos centros (Subdirección General de Gestión. Acción 1.2.2)
- Establecimiento de un protocolo de mejora en la gestión de la centralita de teléfono y en la atención al público (CAD/CAMF de Alcuéscar [Cáceres]. Acción 1.2.5)
- Implantación de protocolo de acogida para los nuevos trabajadores (CEAPAT. Acción 1.2.6)
- Elaboración de planes de mejora de los programas de vacaciones y termalismo (Subdirección General de Gestión. Acción 1.3.1)
- Evaluación de los logros obtenidos con los programas de accesibilidad llevados a cabo (Subdirección General de Gestión. Acción 1.3.3)
- Elaboración de Plan de Mejora de la gestión del programa de accesibilidad (Subdirección General de Gestión. Acción 1.3.4)
- Mejora del proceso de gestión administrativa en sus aspectos de recogida, organización y difusión de la información en el ámbito del Gabinete de la Dirección General (Gabinete de la Dirección General. Acción 1.3.5)
- Implantación de un programa de mejora para la recogida, tratamiento y entrega de ropa de los usuarios (CAD/CAMF de Ferrol [A Coruña]. Acción 1.3.6)
- Realización de autoevaluación EFQM (CAD/CAMF de Leganés [Madrid]. Acción 1.3.7)
- Establecimiento de Plan de Mejora para la limpieza de habitaciones (CAD/CAMF de Pozoblanco [Córdoba]. Acción 1.3.8)
- Implantación de un Plan de Mejora de la convivencia en el Centro (CAD/CAMF de Guadalajara. Acción 1.3.9)

- Implantación de Plan de Mejora del proceso de recepción de usuarios y evaluación de sus resultados en los CAP/CRMF (Subdirección General de Gestión. Acción 1.3.10)
- Mejora del servicio de lavandería de la ropa de los residentes (CAP/CRMF de Lardero [La Rioja]. Acción 1.3.11)
- Establecimiento de un protocolo de mejora de los procesos de información telefónica y personal del Centro (CAP/CRMF de San Fernando [Cádiz] y CAP/CRMF de Madrid. Acciones 1.3.12 y 1.3.13)
- Elaboración de propuesta de norma para actualizar la regulación de los Centros (Subdirección General de Gestión. Acción 1.4.1)
- Sistema de información del SAAD- externo (Subdirección General de Análisis Presupuestario y Gestión Financiera. Acción 2.2.3)
- Promoción de la participación de los residentes en los recursos de la sociedad (CAD/CAMF de Guadalajara. Acción 2.2.4)
- Difusión en la comunidad de las actuaciones y servicios que presta el Centro (CAD/CAMF de Guadalajara. Acción 2.2.5)
- Elaboración de página web para la difusión de las actividades del Centro (CEADAC. Acción 2.2.6)
- Difusión del servicio de estancias diurnas (Centro Social de Mayores de Melilla. Acción 2.2.7)
- Análisis de los informes trimestrales de quejas y sugerencias emitidos por la Inspección de Servicios a fin de proponer acciones de mejora en 2008. (Subdirección General de Planificación, Ordenación y Evaluación. Acción 2.3.1)
- Realización de acciones formativas tendentes a capacitar al personal de los balnearios en habilidades de acogida y trato con personas mayores y a entrenarles en habilidades de comunicación y asertividad (Subdirección General de Gestión. Acción 3.1.1).
- Establecimiento de acuerdos con el Servicio Público de Empleo Estatal para formar demandantes de empleo en materia de dependencia con el apoyo técnico del IMSERSO. (Dirección Territorial de Ceuta. Acción 3.1.2)
- Elaboración de Manual de subvenciones individuales y a entidades de Ceuta y de Melilla y Centros del IMSERSO (Subdirección General de Gestión. Acción 3.2.1)

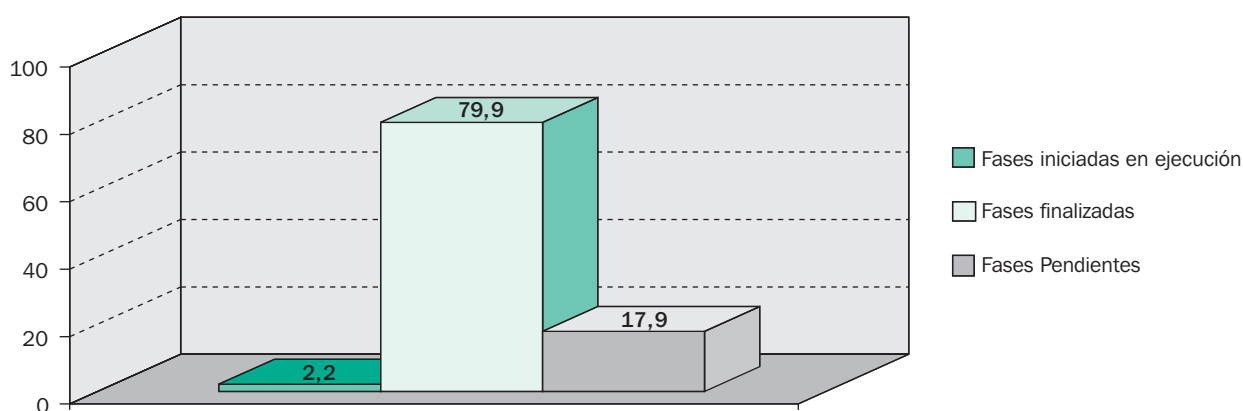
Fases de ejecución de las acciones de mejora

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 31.12.07 es la que describe en los siguientes cuadros y gráficos.

FASES DE EJECUCIÓN DE MEJORA

Línea	Fases previstas	Fases iniciadas en ejecución	%	Fases finalizadas	%	Fases pendientes de inicio	%
1. ^a	136	1	0,7	105	77,2	30	22,5
2. ^a	32	3	9,4	27	84,3	2	6,3
3. ^a	11	0	0	11	100	0	0
Totales	179	4	2,2	143	79,9	32	17,9

programas de innovación y apoyo técnico



OTROS DATOS BÁSICOS REFERIDOS A LAS ACCIONES DE MEJORA

Línea	Personas previstas que llevan a cabo la acción	Personas actuando a 31.12.07	%	Personas previstas beneficiadas por la acción	Personas beneficiadas a 31.12.07	%
1. ^a	401	477	119	15450	9526	61,66
2. ^a	74	131	177	2096131	246	0
3. ^a	18	13	72,2	199715	200163	100,2
Total	493	641	130	2311196	209935	9,1

Los datos reflejados en el cuadro anterior 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.

Prioridades para la elaboración del Plan de Calidad de 2008 (PLANCA-08)

Las prioridades para la elaboración del Plan Anual de Calidad 2008 (PLANCA - 08), se apro-

baron por el Consejo de Dirección en su reunión de fecha 3 de diciembre de 2007.

• *Otras actuaciones*

Considerándose fundamental la formación para el desarrollo de las actuaciones previstas en materia de calidad, e independientemente de otros cursos de formación destinados al personal responsable de la ejecución de acciones de mejora concretas, se han impartido los cursos «La Gestión del Conocimiento» y «Gestión por Procesos», destinado fundamentalmente al personal del Instituto que participa en alguno de los órganos previstos en la resolución sobre calidad.

• *La Gestión de la Calidad desde el IMSERSO*

La gestión de la calidad desde el IMSERSO ha consistido en 2007 en el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- En el seno del Comité Técnico 158 de AENOR se han elaborado 4 normas UNE relativas a los diversos recursos del catálogo de servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD):
 - UNE 158101: Centros Residenciales y Centros Residenciales con Centro de Día o Centro de Noche Integrado. Requisitos.
 - UNE 158201: Gestión de los Centros de Día y de Noche. Requisitos.
 - UNE 158301: Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio
 - UNE 158401: Gestión del Servicio de Teleasistencia. Requisitos.

Las anteriores normas han sido aprobadas en 2007, excepto la relativa a Centros Residenciales y Centros Residenciales con Centro de Día o Centro de Noche Integrado, que se encuentra pendiente de aprobación definitiva.

- Se ha constituido un nuevo Subcomité encargado de elaborar la Norma UNE relativa a los aspectos de recursos humanos de los diversos servicios del SAAD.
- Se ha trabajado en diseñar un documento de criterios, requisitos, indicadores y estándares

de calidad en el funcionamiento de los Centros y Servicios del SAAD.

- Se ha presentado un borrador de acuerdo de acreditación de Centros, Servicios y Entidades del SAAD a los miembros del Consejo Territorial, Comisión Delegada y Agentes Sociales, para su análisis y formulación de propuestas alternativas.
- Se ha elaborado la Resolución sobre habilitación provisional de Centros, Servicios y Entidades de atención a personas en situación de dependencia en el ámbito de Ceuta y de Melilla.
- Con el fin de apoyar el estudio que a través del Convenio de Colaboración entre el Ministerio y la Fundación Primero de Mayo se está realizando sobre «Las condiciones Laborales en el Sector de Atención a la Dependencia. Una aproximación a la calidad en el Empleo», se han mantenido diversas reuniones de trabajo con los investigadores de dicha Entidad.
- Se ha designado al Jefe del Servicio de Calidad para formar parte de la Unidad de Atención Técnica (UAT) del Sistema de Información para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- Se ha atendido y se ha suministrado información a una funcionaria del Gobierno portugués comisionada en España para conocer la regulación, implantación y desarrollo del SAAD en nuestro país.