

# 2021 INFORME EJECUTIVO

# *Informe ejecutivo 2021*

TÍTULO: INFORME EJECUTIVO 2021

Elaboración de informe:

Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

Edita: Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.  
Consejería de Salud y Familias.  
Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.  
Junta de Andalucía.

# CONTENIDO

|  |     |
|--|-----|
| MEMORIA DE ACTIVIDADES 2021  |     |
| SITUACIÓN DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA .....                        | 5   |
| SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA .....   | 43  |
| ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA .....   | 53  |
| POLÍTICAS DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO EN ANDALUCÍA .....  | 59  |
| ATENCIÓN A PERSONAS CON PROBLEMAS DE ADICCIÓN .....  | 69  |
| ATENCIÓN E INCORPORACIÓN SOCIAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN O/Y RIESGO DE EXCLUSIÓN<br>SOCIAL ..... | 87  |
| PROGRAMAS DE INNOVACIÓN SOCIAL .....   | 97  |
| POLÍTICAS TRANSVERSALES .....  | 103 |
| RESUMEN ECONÓMICO .....  | 123 |



MEMORIA DE

# ACTIVIDADES

SITUACIÓN DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA

# DEPENDENCIA

## BALANCE DEPENDENCIA **2021** ANDALUCÍA



Andalucía ha realizado un esfuerzo extraordinario en la gestión durante 2021, alcanzando máximos históricos de personas atendidas y prestaciones e incrementando la tasa de cobertura de personas valoradas en situación de dependencia respecto al acceso efectivo a las prestaciones reconocidas.

En Andalucía, las **personas atendidas** a 31 de diciembre de 2021 ascienden a **257.227**, lo que supone máximos históricos y absolutos en personas atendidas y, al mismo tiempo y como consecuencia de ello, cifras máximas históricas y absolutas también en prestaciones con **359.285 prestaciones concedidas**.

Este aumento de personas atendidas en dependencia respecto al cierre de 2020, en el que se atendían a 228.555 personas, representa un 12,54% de incremento que, en términos netos y absolutos, se traduce en 28.672 personas más atendidas y 48.861 prestaciones netas más que en 2020.

Para alcanzar esta cifra, 59.715 nuevas personas se han incorporado al sistema y han sido realizadas 102.879 altas en prestaciones en 2021.

# 257.227

**MÁXIMO HISTÓRICO EN  
PERSONAS ATENDIDAS**

28.672 personas netas más que en 2020

59.715 nuevas personas  
se han incorporado al sistema en 2021

# 359.285

**MÁXIMO HISTÓRICO EN  
PRESTACIONES**

48.861 prestaciones netas más que en 2020

102.879 altas en prestaciones en 2021

Del total de prestaciones, Andalucía destina el 78,16% a servicios, casi 9 puntos por encima de la media nacional. Tan sólo un 21,84% se destina a prestaciones económicas.

Según el grado de dependencia asignado a cada persona en su valoración y respecto al cierre de 2020:

- GRADO III: Se ha incrementado en 4.109 el número de personas con gran dependencia atendidas en 2021.
- GRADO II: Se ha incrementado en 8.169 el número de personas con dependencia severa atendidas en 2021.
- GRADO I: Se ha incrementado en 16.394 el número de personas con dependencia moderada en 2021.

Además, también se han gestionado en 2021 un total de 33.728 revisiones de PIA (Programa Individual de Atención), lo que suma 93.443 PIAs totales entre iniciales y de revisión.

### Reducción de la lista de espera en 18.209 personas durante 2021

El esfuerzo de gestión realizado ha supuesto una reducción considerable de la lista de espera, pasando de 56.534 a 38.325 personas pendientes de elaboración de propuesta de PIA (-18.209 personas, -32%).

Si nos centramos en la reducción de la lista de espera por grados, se produce un descenso en todos los grados. El número de personas con Grado I pendientes de prestación ha descendido un 44% (15.439 personas menos), con GII descendiendo un 16% (2.378 personas menos) y con GIII también descendiendo un 6% (con 392 personas menos).

# 78,16 %

**SERVICIOS FRENTE AL 21,84% DE PRESTACIONES ECONÓMICAS**

8,91 puntos por encima de la media nacional (69,25% servicios)

# 4.109

**NUEVAS PERSONAS GRADO III GRAN DEPENDENCIA ATENDIDAS EN 2021**

# 8.169

**NUEVAS PERSONAS GRADO III DEPENDENCIA SEVERA ATENDIDAS EN 2021**

# 16.394

**NUEVAS PERSONAS GRADO I DEPENDENCIA MODERADA ATENDIDAS EN 2021**

# 93.443

**PIAS (INICIALES + REVISIÓN) GESTIONADOS EN 2021**

# 18.209

**PERSONAS MENOS EN LISTA DE ESPERA PENDIENTES DE PIA**

- 15.439 PERSONAS CON GRADO I
- 2.378 PERSONAS CON GRADO II
- 392 PERSONAS CON GRADO III

## ESFUERZO RECONOCIDO

Andalucía se sitúa entre las tres mejores comunidades en gestión de la dependencia a nivel estatal según el Observatorio Estatal de la Dependencia, que en su escala de valoración para medir la implantación y desarrollo del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) otorga a la región una puntuación de 7,5 puntos.

Una valoración muy por encima del promedio nacional, fijado en 5,1 puntos, y un 6% mejor que la lograda en el ejercicio anterior, cuando Andalucía obtuvo 7,1 puntos y logró su mejor resultado en los últimos cinco años.

También, según este informe:

- Es una de las CCAA que cumple el objetivo de reducción de la lista de espera.
- Andalucía incorpora al mayor número de personas beneficiarias a nivel estatal.
- Destaca por los servicios entregados con un incremento anual del 18,7%, que supera a la media nacional (11,93%).
- Más de 61.500 puestos de trabajo directos, el 21,7% del total del empleo generado en España.
- Financiación del Sistema: Andalucía aporta el 73% y el Estado el 27%.
- El gasto público por habitante (168 €) supera el promedio nacional.

XXII Dictámen del Observatorio Estatal de la Dependencia. Escala de valoración\* (base 10)







# 129.060

**PRESTACIONES DE SERVICIO DE  
AYUDA A DOMICILIO EN 2021  
EL SERVICIO QUE MÁS CRECE**

42.976 prestaciones más  
de Ayuda a Domicilio que en 2020.

## PRESTACIONES 2021 ANDALUCÍA

Las prestaciones han experimentado un importante incremento en Andalucía.

La prestación que mayor incremento ha tenido durante el 2021 ha sido el Servicio de Ayuda a Domicilio, que atiende en la actualidad a 129.060 personas en Andalucía (28.011 más que a inicios de año).

Andalucía continúa con su tendencia mensual de alcanzar máximos absolutos e históricos en este servicio.

El 50% de las personas en situación de dependencia cuentan con este servicio de atención domiciliaria, lo que lo convierten en uno de los recursos más demandados, sobre todo desde el inicio de la pandemia, puesto que ofrece el apoyo necesario para que puedan permanecer en su domicilio con las atenciones necesarias, sin moverse del entorno en el que desarrollan su vida.

Este servicio favorece la conciliación de las familias a la vez que constituye una importante estrategia de lucha contra la soledad no deseada, aportando apoyos que permiten dar una respuesta adecuada a este grave problema de la población mayor.

La Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación a través de la Agencia ha abonado a las entidades locales durante el año 2021 un total de 657,0 millones de euros correspondientes a las liquidaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia.

La Junta de Andalucía ha realizado un importante esfuerzo por agilizar el abono de este recurso a pesar de la pandemia y el aumento de la demanda, dado que se trata de la prestación del sistema de dependencia que más se ha incrementado este año.

Los pagos realizados durante 2021 a las corporaciones locales para ayuda a domicilio, suponen un incremento de 286,7 millones de euros respecto a lo abonado en 2018, de la anterior legislatura.

El esfuerzo presupuestario para este servicio, supone además un incremento de 212,6 millones más respecto a lo abonado en 2019 y 214,7 millones más que en 2020.

El presupuesto destinado al Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia en Andalucía ha sido ejecutado en su totalidad durante este año, incluida la última modificación presupuestaria aprobada por el Consejo de Gobierno el pasado 14 de diciembre, con un incremento de 28,3 millones de euros.

El presupuesto inicial del programa de Servicio de Ayuda a Domicilio aprobado por la Ley 3/2020, de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para 2021 se ha visto incrementado en varias modificaciones presupuestarias fundamentadas en el incremento del coste/hora, la reducción de la lista de espera y el incremento de personas beneficiarias durante 2021, lo que ha supuesto, un incremento total del presupuesto inicial de 133 millones más, lo que asciende a 656.991.033,6 euros para el ejercicio 2021.

La Agencia, en su compromiso de agilizar los pagos, ha puesto en marcha este año un plan para facilitar la presentación de liquidaciones de ayuda a domicilio por parte de las Corporaciones Locales.



Image: Freepik.com



Image: Freepik.com

Para ello ha puesto a disposición de los ayuntamientos y diputaciones el personal propio de la Agencia para el tratamiento y carga de datos, resolución de incidencias y revisión de liquidaciones, así como asesoramiento técnico en el manejo de los sistemas de información existentes a tal efecto.

Como consecuencia, se ha producido un mayor ritmo de presentación de liquidaciones correspondientes a ejercicios anteriores y se ha reducido a menos de diez días el tiempo medio transcurrido entre la validación del certificado de liquidación mensual y el pago del mismo.

#### **Atención a través de otros servicios y prestaciones económicas.**

En Andalucía también se observa un incremento en los servicios de atención residencial y centros de día, a pesar de la complicada situación por la que han atravesado estos centros de atención a personas en situación de dependencia debido a la pandemia.

En la actualidad, 25.784 personas son atendidas en un centro residencial (1.612 más que a inicios de año) y 12.877 en centros de día (181 más).

Con respecto al resto de prestaciones y servicios, a fecha de 31 de diciembre de 2021, 78.485 personas reciben la prestación económica por cuidados en el entorno familiar, 4.335 prestaciones vinculadas al servicio, 14 prestaciones de asistencia personal, 107.699 personas en situación de dependencia cuentan con el servicio de teleasistencia y 1.031 cuentan con el servicio de promoción de la autonomía y prevención de la dependencia.

## MEDIDAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SECTOR DE LA DEPENDENCIA



El fortalecimiento de los servicios en la comunidad ha sido fundamental para reducir las listas de espera de personas en situación de dependencia.

Así, frente a las 283 nuevas plazas en residencias y centros de día para personas mayores y personas con discapacidad creadas a lo largo de la legislatura 2015-2018, el actual Ejecutivo regional ha creado un total de 1.912 nuevas plazas, de las que 1.064 se ejecutaron a lo largo de 2021. Se trata del mayor incremento de plazas en Andalucía durante una legislatura.

Este esfuerzo de gestión para solventar los déficit estructurales que arrastraba el sistema de atención a la dependencia le han valido a Andalucía una puntuación de 7,5 en la escala de valoración que utiliza el Observatorio de la Dependencia que publica cada año la Asociación de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales.

Se trata de la mejor valoración por segundo año consecutivo de la comunidad en los últimos cinco años, y sitúa a Andalucía por encima del promedio nacional (fijado en 5,12 puntos), solo superada por Castilla y León y Castilla-La Mancha.

### SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Las medidas adoptadas han tenido como objetivo garantizar la prestación del servicio de ayuda a domicilio en los casos de mayor vulnerabilidad y mantener el empleo en el sector, en un contexto de evitar el contagio entre una población declarada en riesgo.

La Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación ha tenido una respuesta rápida, clara y contundente respecto a la prestación del servicio desde el inicio de esta crisis cuando, mediante Acuerdo de 16 de marzo de 2020, garantizaba la financiación correspondiente al servicio de ayuda a domicilio durante el periodo que han durado las medidas excepcionales adoptadas para contener la COVID-19.

La financiación extraordinaria fue, como mínimo, la equivalente a las liquidaciones correspondientes al mes de febrero de 2020. Esta medida estuvo vigente hasta el 21 de junio, fin del estado de alarma.

Posteriormente, mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de 8 de septiembre de 2020, se contempla para el servicios de ayuda a domicilio la reconfiguración del contenido de las atenciones domiciliarias de forma personalizada, siempre y cuando la autoridad sanitaria competente lo acredite y la persona quedara debidamente atendida en sus necesidades, garantizando, en todo caso, la cobertura de las necesidades básicas de las personas beneficiarias.

Además, en caso de suspensión del servicio de forma presencial y reconfiguradas las horas de prestación de servicio, la Agencia abonaría a los ayuntamientos y diputaciones provinciales el importe financiado establecido en su Programa de Atención Individual a pesar de la reconfiguración del servicio, siempre vinculado al compromiso de la entidad prestadora de mantener el empleo.

La vigencia de estas medidas se estableció hasta el 31 de octubre de 2020. No obstante, debido al aumento progresivo del número de brotes declarados por COVID-19 a final de la vigencia, el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 22 de octubre de 2020 toma en consideración la prórroga de estas hasta el 31 de diciembre de 2020.

Finalmente, a partir del día 24 de noviembre entra en vigor el Acuerdo de 17 de noviembre de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se adoptan con carácter extraordinario medidas de apoyo para garantizar la continuidad de la prestación de servicio a las personas en situación de dependencia beneficiarias del servicio de atención residencial y de ayuda a domicilio, como consecuencia de la crisis sanitaria.



Mediante este acuerdo, en los casos en los que las personas beneficiarias lo soliciten voluntariamente, por causas de la COVID-19, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía financiará la cantidad que corresponde con la intensidad aprobada en el Programa Individual de Atención, todo ello con la finalidad de minimizar los riesgos de contagios y de mantener el empleo de las entidades prestadoras.

### SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL

Debido al carácter permanente del servicio de atención residencial, estos centros han continuado prestando servicio, aunque se hayan visto afectados por la propagación de la COVID-19 entre las personas residentes.

Inicialmente se tomaron medidas económicas para paliar la pérdida de ingresos de los centros residenciales en el periodo de suspensión de nuevas incorporaciones a los centros residenciales.

Consistió en el abono del 100% del coste de las plazas vacantes a consecuencia del fallecimiento de su titular durante el periodo comprendido entre el inicio de la suspensión de ingresos y el fin de dicha suspensión, conforme al Acuerdo del Consejo de Gobierno de 29 de abril.

Además, se amplió la reserva de las plazas de aquellas personas usuarias hasta alcanzar los 60 días naturales, pese a que la normativa que regula el régimen de acceso y traslado de personas en situación de dependencia a plazas de centros residenciales y centros de día y de noche establece 30 días naturales.

Durante este periodo, la Agencia abonó por las plazas reservadas por estas ausencias la diferencia resultante entre el coste de cada plaza y la cantidad abonada por la persona beneficiaria.

Desde el día 24 de noviembre de 2020, a través del Acuerdo de 17 de noviembre de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se adoptan con carácter extraordinario medidas de apoyo para garantizar la continuidad de la prestación de servicio a las personas en situación de dependencia beneficiarias del servicio de atención residencial y de ayuda a domicilio, como consecuencia de la crisis sanitaria, las personas beneficiarias en situación de dependencia residentes en centros para personas mayores y personas con discapacidad podrán salir de manera voluntaria de las residencias y de las viviendas tuteladas, con una duración igual o superior a 20 días consecutivos, y como máximo hasta el 28 de febrero de 2021, y la Agencia abona por estas plazas durante un máximo de 60 días por esta ausencia temporal, la diferencia resultante entre el coste de cada plaza y la cantidad abonada por la persona beneficiaria.

### SERVICIO DE CENTRO DE DÍA

Con relación a los centros de día para personas mayores, centros de día y centros ocupacionales para personas con discapacidad con plazas concertadas por la Administración, inicialmente se garantizó el abono del 80% del precio plaza durante el periodo de suspensión.

Una vez permitida por la autoridad sanitaria competente la apertura de los centros de día, la medida económica consistió en ampliar la vigencia del abono del 80% del precio plaza; en primer lugar, hasta que los centros de día para personas mayores y centros de día y ocupacionales para personas con discapacidad cumplieran con las medidas de prevención e higiénico-sanitarias para la apertura de cada centro, y, con posterioridad, hasta que los centros pudieran incorporar todas las personas beneficiarias de los centros de día. Esta medida estuvo vigente hasta el 30 de junio.

# SIMPLIFICACIÓN Y AGILIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE DEPENDENCIA **2021**

En mayo de 2021 el Consejo de Gobierno aprueba la modificación del Decreto 168/2007, de 12 de junio, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como los órganos competentes para su valoración.

De esta forma, la Junta de Andalucía agiliza este procedimiento mediante iniciativas como la **Ventanilla Electrónica de la Dependencia**.

Se potencia el derecho de la ciudadanía a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, permitiendo la presentación telemática de la solicitud de reconocimiento, sin que ello suponga una carga administrativa a los servicios sociales comunitarios.

Por otra parte, la modificación del Decreto persigue la simplificación del procedimiento administrativo.

La Agencia ha puesto en marcha un **proyecto piloto** en una veintena de municipios andaluces como paso previo a la tramitación normativa de un nuevo modelo de procedimiento, que permitirá simplificar la gestión administrativa, acortando los tiempos de respuesta a la ciudadanía y reduciendo la lista de espera.

Esta medida tiene el objetivo de agilizar el proceso mediante la unificación de las fases de valoración de la situación de dependencia y la determinación de la modalidad de intervención en virtud del principio de simplificación administrativa.

La modificación del procedimiento permitirá dar una respuesta más ágil y eficaz a la ciudadanía que se encuentre en situación de dependencia, estableciendo únicamente los trámites administrativos indispensables, en pro de la simplificación del procedimiento y la racionalización organizativa de las Administraciones Públicas.



## ACUERDO POR LA GARANTÍA DE LA **SOSTENIBILIDAD Y MEJORA** DEL MODELO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El 3 de diciembre de 2021, el presidente de la Junta de Andalucía, Juanma Moreno, celebró la firma del acuerdo con el CERMI-A por la garantía de la sostenibilidad y mejora del modelo de atención a la discapacidad en la comunidad autónoma.

Un pacto inédito con acciones a corto, medio y largo plazo, que viene a salvar la gravísima situación económica que arrastran desde hace años los 609 centros residenciales y de día concertados en el área de la discapacidad. Unos centros que actualmente emplean a 8.000 personas y cuentan con 16.000 plazas concertadas.

El pacto tiene como misión blindar la supervivencia de un modelo de atención imprescindible para una Andalucía igualitaria y el compromiso del gobierno andaluz con las personas con discapacidad.

El objetivo del Acuerdo es el establecimiento de las bases para el mantenimiento de la cobertura de los servicios de atención a personas con discapacidad en situación de dependencia en Andalucía y la mejora de la calidad, sostenibilidad y eficiencia de los mismos, que comprenden:

- Prestaciones de servicios de calidad de las personas con discapacidad, adaptados a los nuevos escenarios.
- Financiación de las plazas concertadas con la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.







Con este Acuerdo se adquiere el compromiso de realizar los esfuerzos necesarios para promover la autonomía de las personas beneficiarias y mantener y mejorar su bienestar y calidad de vida, así como asegurar el sostenimiento y mejora del modelo de atención a las personas con discapacidad.

### PERSONAS BENEFICIARIAS

El Acuerdo está dirigido al logro de la máxima calidad en la prestación de los servicios y mejora de la calidad de vida para las personas con discapacidad en situación de dependencia que ocupen una plaza concertada en la red de centros de nuestra comunidad.

### MARCO NORMATIVO

La normativa que fundamenta este acuerdo es:

- Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.
- La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Decreto 168/2007, de 12 de junio, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como los órganos competentes para su valoración.



## PROYECTOS TRANSFORMADORES FONDOS NEXT GENERATION EU MECANISMO DE RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA (MRR)

En julio de 2020, el Consejo Europeo acordó un instrumento excepcional de recuperación temporal conocido como Next Generation EU por importe de 750.000 millones de euros.

El Fondo de Recuperación garantiza una respuesta europea coordinada para hacer frente a las consecuencias económicas y sociales de la pandemia.

El Mecanismo para la Recuperación y la Resiliencia (MRR) constituye el núcleo del Fondo de Recuperación y su finalidad es apoyar la inversión y las reformas en los Estados Miembros para lograr una recuperación sostenible y resiliente, al tiempo que se promueven las prioridades ecológicas y digitales de la UE.

El MRR tiene cuatro objetivos principales: promover la cohesión económica, social y territorial de la UE; fortalecer la resiliencia y la capacidad de ajuste de los Estados Miembros; mitigar las repercusiones sociales y económicas de la crisis de la COVID-19; y apoyar las transiciones ecológica y digital.

Todos ellos van dirigidos a restaurar el potencial de crecimiento de las economías de la UE, fomentar la creación de empleo tras la crisis y promover el crecimiento sostenible.

Para ello, cada Estado Miembro debe diseñar un Plan Nacional de Recuperación y Resiliencia que incluya las reformas y los proyectos de inversión necesarios para alcanzar esos objetivos.

## PROYECTOS ASSDA FINANCIADOS POR EL MECANISMO DE RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA (MRR)



La Agencia participa en el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) con los siguientes proyectos:

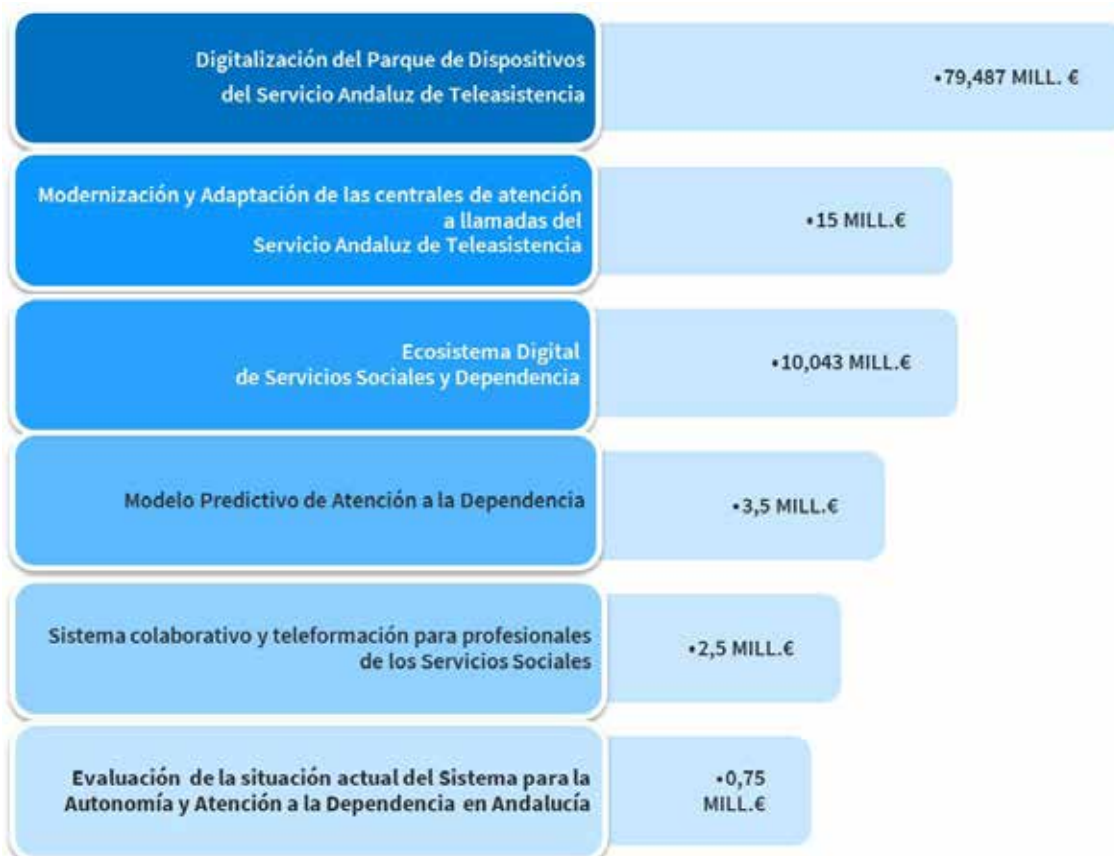


Image: Freepik.com



### Estudio de la situación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía

Dentro del eje del Plan de Apoyos y Cuidados de Larga Duración, este proyecto implica la puesta en marcha de una Estrategia Autonómica de Análisis e Investigación Aplicada, alineada con lo aprobado por el Consejo Interterritorial, para el impulso de la desinstitucionalización y el cambio de modelo de Cuidados de larga duración (CLD) que incluirá:

- Evaluación de la situación actual de las políticas de cuidados, y especialmente del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) en Andalucía.
- Definición del nuevo modelo de CLD, con una perspectiva socio-sanitaria.
- Revisión del marco legislativo existente, así como las políticas existentes en Andalucía.
- Identificación de retos, obstáculos, mejoras y fortalezas en el desarrollo de estos procesos de transformación.
- Campañas informativas sobre la Dependencia.
- Creación de una comunidad de aprendizaje.

Importe del proyecto: 750.000€

También dentro del eje de Cuidados de Larga Duración, y dentro del proyecto de “Transformación de la red de recursos al nuevo modelo de Cuidados de Larga Duración” desde la Agencia instrumentamos dos iniciativas:

#### **Modernización y Adaptación de las centrales de atención de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia**

Uno de los principales recursos en la promoción de la autonomía de las personas usuarias son los Servicios de Teleasistencia.

Tan importante como los dispositivos que se proporcionan a las personas usuarias (Teleasistencia avanzada) son las centrales receptoras, donde se encuentra toda la inteligencia del sistema (bases de datos, algoritmos, comunicaciones,...) los recursos materiales de gestión e investigación y el personal teleasistente.

Las sedes de Teleasistencia serán dotadas de espacios, estructuras y equipamientos adecuados a las necesidades detectadas en los últimos años y adaptadas al nuevo paradigma emergente.

Importe del proyecto: 15.000.000€

#### **Digitalización del Parque de Dispositivos del Servicio Andaluz de Teleasistencia**

El Servicio Andaluz de Teleasistencia se basa en el contacto telefónico directo entre la central del servicio y las personas usuarias.

Este contacto que se venía realizando por conexión de telefonía analógica, se viene complementando con nuevos dispositivos digitales de comunicación (Teleasistencia móvil y digital), así como con sensores que permitan, de forma automática, conocer situaciones de riesgo y analizar hábitos de la vida diaria, ofreciendo un servicio basado en la persona (Teleasistencia Avanzada).

Para ello, es necesario adquirir e instalar nuevos equipos que permitan la transición de lo analógico a lo digital y la inclusión de nuevos dispositivos que permitan sensorizar la vivienda.

Importe del proyecto: 79.487.000€



Por su parte, y ya dentro del eje del Plan de Modernización de Servicios Sociales, y formando parte del proyecto de la Consejería “Modernización herramientas de gestión de Servicios Sociales” nos encontramos con las siguientes iniciativas o proyecto de la Agencia:

### **Modelo Predictivo de Atención a la Dependencia**

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, estipula que las Comunidades Autónomas junto con la Administración General del Estado acuerden los objetivos, medios y recursos para aplicar los servicios y prestaciones contemplados en la ley.

Además, las Comunidades Autónomas tienen la competencia para gestionar, en su ámbito territorial, los servicios y recursos necesarios para la valoración y atención de la dependencia.

En este sentido, aunque clínica y socialmente conocemos a grandes rasgos y con carácter individual, cómo es la evolución, en cuanto a necesidades de recursos, de las personas que tienen reconocida la situación de dependencia en Andalucía, carecemos de información sobre la población que es o será potencialmente dependiente.

Se propone, en coordinación con el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía (IECA), establecer una herramienta que mediante un sistema Big Data establezca un modelo predictivo sobre la demanda georreferenciada de los recursos del sistema de atención a la dependencia que va a tener la población andaluza.

Esto permitirá a la administración autonómica programar presupuestariamente este gasto, así como hacer un plan de expansión para satisfacer las necesidades futuras.

Importe del proyecto: 3.500.000€

### **Ecosistema Digital de Servicios Sociales y Dependencia**

Este proyecto tiene como objetivo conformar un ecosistema digital basado en innovaciones tecnológicas que permitan avanzar en la transformación digital de los servicios sociales y dependencia en Andalucía.

Para ello se han considerado 3 bloques:

- Plataforma de Atención Omnicanal en Servicios Sociales.
- Evolución tecnológica y funcional de la Tarjeta Andalucía Junta 65 (TAJ65).
- Sistema de seguimiento y control de las prestaciones de servicios.

Importe del proyecto: 10.043.000€

### **Sistema colaborativo y teleformación para profesionales de los Servicios Sociales**

Plataforma tecnológica destinada a la prestación de servicios de formación y divulgación mediante metodología en línea, que permita la gestión y promoción del conocimiento entre los profesionales que participan en la atención de las personas en situación de dependencia, dando respuesta de esta forma a la mejora de los procesos, su simplificación y la atención integrada de las personas.

Importe del proyecto: 2.500.000€

## JORNADA INFORMATIVA SOBRE LA CONSULTA PRELIMINAR AL MERCADO DEL SISTEMA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS PRESTACIONES EN ANDALUCÍA

En septiembre de 2021, la Agencia realizó una Jornada de presentación de la apertura de la Consulta Preliminar al Mercado del proyecto de Compra Pública de Innovación que desarrollará el nuevo sistema de control y seguimiento de las prestaciones de dependencia en Andalucía.

La Jornada contó con la participación de la consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, Rocío Ruiz, junto con el consejero de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades, Rogelio Velasco.

A esta reunión virtual, que ha tenido lugar mediante streaming con un aforo de 500 asistentes, han asistido representantes de la Administración Pública, empresas del sector tecnológico y telecomunicaciones, centros de investigación y universidades.

El principal objetivo de esta consulta preliminar al mercado es recabar ideas y soluciones innovadoras por parte de operadores económicos y otros agentes del conocimiento para el diseño, desarrollo y despliegue de un innovador sistema de control y seguimiento de las prestaciones de dependencia, que permitan la mejora y la optimización de los sistemas de gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio, Centros de Día y Atención Residencial.

En la actualidad estos servicios se gestionan con sistemas de información propios que requieren una evolución tecnológica que facilite la comunicación e incremente la fiabilidad de los datos, con el objetivo de mejorar la prestación del servicio, así como

facilitar el análisis y la toma de decisiones por parte de la Junta de Andalucía, las corporaciones locales y entidades privadas.

El nuevo sistema de control y seguimiento de las prestaciones de dependencia permitirá introducir mejoras mediante tecnologías emergentes que automaticen la recogida de los datos relativos a la prestación del servicio, posibilitando el acceso a la información en tiempo real, el seguimiento de las personas en los centros, así como otra información adicional para facilitar la toma de decisiones a nivel estratégico y el desarrollo de mecanismos de seguimiento y control que permitan evaluar la calidad de la prestación de los servicios de Ayuda a Domicilio, Centros de Día y Atención Residencial. Además, el nuevo sistema permitirá la participación a la ciudadanía.

La Compra Pública de Innovación es una fórmula basada en la colaboración público-privada a través de procesos de licitación pública con el objetivo de que empresas, centros y grupos de investigación puedan encontrar soluciones a necesidades detectadas por la propia Administración. Necesidades para las que no existe una solución comercial y con las que la Administración se transforma en impulsora de la innovación.



# RESPIRO FAMILIAR



Mediante el Decreto 137/2002, de 30 de abril se implanta el Plan de apoyo a las familias andaluzas como un conjunto de medidas cuyo principal objetivo es el conciliar la vida laboral y familiar de las familias andaluzas.

Dentro del conjunto de medidas que instaura el Plan de apoyo a las familias andaluzas, está enmarcado el programa de respiro familiar, cuya principal meta es colaborar y servir de soporte y apoyo a las familias en las tareas de atención que prestan a sus familiares mayores de 65 años o personas con discapacidad en situación de dependencia.

Este programa está dirigido a colaborar con la familia cuidadora de una persona dependiente, a la que se presta apoyo mediante un servicio residencial de duración transitoria.

Las actuaciones de este programa se concretan en la atención integral a la persona mayor o persona dependiente mediante ayuda en las actividades diarias, terapia ocupacional, acompañamiento y otras, con el fin de mejorar o mantener el nivel de autonomía personal de las personas usuarias.

Estas actuaciones se realizan en régimen residencial, incluyendo alojamiento y manutención completo, en periodos que oscilan entre 24 horas y un mes, en caso de descanso, enfermedad, hospitalización, emergencia, y otras circunstancias análogas de las familias, aunque es posible prorrogar estos tiempos siempre previa autorización.

Igualmente, la persona usuaria de respiro familiar puede disfrutar simultáneamente del programa de estancia diurna, siempre que concurren circunstancias que acrediten la necesidad y con autorización de la Delegación Territorial.



Respecto a la financiación, el programa de respiro familiar es un programa cofinanciado mediante un sistema de bonificaciones a las personas usuarias por la parte del coste del servicio que estas no hayan financiado. La tipología de plazas es el siguiente:

|  |
|--|
| Tipología de plazas                                      |
| Personas mayores con menor nivel de dependencia          |
| Personas mayores asistidas gravemente afectadas          |
| Personas con discapacidad con menor nivel de dependencia |
| Personas con discapacidad gravemente afectadas           |

Estas bonificaciones se hacen efectivas a las Entidades titulares de los Centros en los que se desarrollan los servicios. Para el cálculo de las bonificaciones hay que tener en cuenta:

#### APORTACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS:

Los usuarios/as participan en la financiación del programa mediante la aportación de una cuota que no podrá sobrepasar el 90% del coste del servicio. Esta cuota se calcula:

- Aplicando un 75% del total de sus ingresos líquidos anuales (salvo pagas extraordinarias de pensiones) y en proporción a los días de servicio disfrutados.
- En caso de simultaneidad con el programa de Centro de Día, la aportación de la persona usuaria en Respiro Familiar se calcula sobre el resultado de descontar de sus ingresos líquidos la aportación en el programa de Centro de Día.
- La financiación de las plazas por las personas usuarias será desde la ocupación efectiva de la misma y hasta la finalización del plazo de prestación del servicio, calculándose la cuota a aportar por cada usuario/a en proporción a los días de servicios prestados.

#### APORTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN:

La financiación consistirá en el pago de la diferencia resultante entre el coste de cada plaza y la aportación que deba ser realizada por el/la usuario/a, de conformidad con lo establecido en la Orden de 7 de mayo de 2002, por la que se regula la financiación de los programas de estancia diurna y respiro familiar.



### CENTROS DE GESTIÓN DIRECTA + CENTROS CON PLAZAS OBJETO DE FINANCIACIÓN ASSDA\* A 31/12/2021

|                              |             |  |                |   |
|------------------------------|-------------|--|----------------|---|
| ATENCIÓN RESIDENCIAL         | 709 CENTROS | <ul style="list-style-type: none"> <li>442 MAYORES</li> <li>267 DISCAPAC.</li> </ul> | 28.062 PLAZAS* | <ul style="list-style-type: none"> <li>21.451 MAYORES</li> <li>6.611 DISCAPAC.</li> </ul> |
| CENTROS DE DÍA               | 501 CENTROS | <ul style="list-style-type: none"> <li>347 MAYORES</li> <li>154 DISCAPAC.</li> </ul> | 10.183 PLAZAS  | <ul style="list-style-type: none"> <li>6.901 MAYORES</li> <li>3.010 DISCAPAC.</li> </ul>  |
| CENTROS DE DÍA OCUPACIONALES | 200 CENTROS | <ul style="list-style-type: none"> <li>0 MAYORES</li> <li>200 DISCAPAC.</li> </ul>   | 6.497 PLAZAS   | <ul style="list-style-type: none"> <li>0 MAYORES</li> <li>6.497 DISCAPAC.</li> </ul>      |
| RESPIRO FAMILIAR             | 68 CENTROS  | <ul style="list-style-type: none"> <li>44 MAYORES</li> <li>24 DISCAPAC.</li> </ul>   | 339 PLAZAS     | <ul style="list-style-type: none"> <li>201 MAYORES</li> <li>138 DISCAPAC.</li> </ul>      |

\* Incluye centros de gestión directa y centros con plazas objeto de financiación ASSDA.

El dato de plazas de gestión directa proviene de SISS, no son plazas de dependencia en su totalidad.

CENTROS CON PLAZAS OBJETO DE FINANCIACIÓN ASSDA

|                              |             |  |                |   |
|------------------------------|-------------|--|----------------|---|
| ATENCIÓN RESIDENCIAL         | 694 CENTROS | <ul style="list-style-type: none"> <li>428 MAYORES</li> <li>266 DISCAPAC.</li> </ul> | 25.966 PLAZAS* | <ul style="list-style-type: none"> <li>19.417 MAYORES</li> <li>6.549 DISCAPAC.</li> </ul> |
| CENTROS DE DÍA               | 498 CENTROS | <ul style="list-style-type: none"> <li>345 MAYORES</li> <li>153 DISCAPAC.</li> </ul> | 10.118 PLAZAS  | <ul style="list-style-type: none"> <li>6.851 MAYORES</li> <li>2.995 DISCAPAC.</li> </ul>  |
| CENTROS DE DÍA OCUPACIONALES | 199 CENTROS | <ul style="list-style-type: none"> <li>0 MAYORES</li> <li>199 DISCAPAC.</li> </ul>   | 6.427 PLAZAS   | <ul style="list-style-type: none"> <li>0 MAYORES</li> <li>6.427 DISCAPAC.</li> </ul>      |
| RESPIRO FAMILIAR             | 68 CENTROS  | <ul style="list-style-type: none"> <li>44 MAYORES</li> <li>24 DISCAPAC.</li> </ul>   | 399 PLAZAS     | <ul style="list-style-type: none"> <li>201 MAYORES</li> <li>138 DISCAPAC.</li> </ul>      |



## MAPA DE RECURSOS 2021 ANDALUCÍA



En septiembre de 2021, la Agencia puso en marcha, a través de su web, una pionera herramienta de geoposicionamiento, que permite conocer con exactitud la situación de las plazas y recursos para las personas dependientes.

Andalucía contaba ya con un mapa de recursos en materia de dependencia, una herramienta fundamental con información geográfica y estadística que permite conocer con exactitud los recursos existentes, el déficit y la ratio de plazas del servicio de atención residencial para personas mayores y con discapacidad en la comunidad.

La Agencia tiene entre sus prioridades la puesta a disposición de la ciudadanía de la información estadística más relevante

relativa a la gestión que lleva a cabo, información objetiva y elaborada con metodologías científicas que garantizan su calidad.

Este mapa, pionero en España, es fundamental para apoyar la planificación y toma de decisiones en el ámbito social con rigor y eficacia, tanto por parte de las administraciones públicas como de las entidades del sector.

Permite, al mismo tiempo, la creación de sinergias entre ambas y entre los diferentes departamentos de la administración andaluza, con el objetivo de ofrecer la mejor atención a las personas dependientes y sus familias y garantizar un acceso a los recursos equitativo para todas las personas.

Su objetivo es ofrecer la mejor atención a las personas mayores, personas con discapacidad y personas en situación de dependencia de Andalucía y a sus familias, proporcionando transparencia sobre los criterios de concertación de plazas en los servicios de centros del catálogo de dependencia e información relevante para la gestión para las entidades privadas y públicas prestadoras de servicios en centros sociales.

La puesta en marcha de esta herramienta online permite, por un lado, geoposicionar la ratio de plazas del servicio de atención residencial para personas mayores y personas con discapacidad en la Comunidad Autónoma de Andalucía y, por otro, proporcionar información de la concertación de plazas de los centros asistenciales con la administración.

Con este sistema de información geográfica, la Agencia avanza en su compromiso de dar respuesta a la ciudadanía a través de la difusión de estadísticas de forma accesible y transparente.

Este mapa se suma la información estadística que la Agencia ya publica de forma periódica en su página web, desde la que se puede acceder a los datos difundidos a través del sistema de producción y distribución de datos estadísticos del Banco de Datos Estadísticos de Andalucía (BADEA) así como descargar informes mensuales con las estadísticas del SAAD en Andalucía.

También la Agencia actualiza mensualmente en su página web mapas con información de dependencia, en cumplimiento con lo establecido en la Orden 5 de abril de 2019, que regula el Mapa de Servicios Sociales en Andalucía.

En estos mapas se puede comprobar la información a nivel provincial o por Áreas de Servicios Sociales, tanto en términos absolutos y relativos y segmentados por las variables de género o edad respecto a cuatro indicadores: solicitudes de dependencia, resoluciones de grado, personas beneficiarias y prestaciones.

### Tecnología de Software Libre

El Mapa de recursos en materia de dependencia es una herramienta desarrollada en tecnología de software libre, basada en Mapea y Geoserver, herramientas incluidas en el Sistema de Información Geográfico Corporativo de la Junta de Andalucía.

El visor cartográfico se encuentra alojado en un frame HTML que permite ser incrustado de forma sencilla en entornos web.

- MAPEA: Herramienta que permite añadir un mapa en cualquier página de HTML a través de una API sencilla, posibilitando la configuración de visualización y utilidades de navegación. Basado en la librería OpenSource de visualización de mapas OpenLayers. Actualmente en su versión 6.
- GEOSERVER: Servidor de mapas en software libre para la publicación y edición de información geográfica basada en estándares. Desarrollado sobre la especificación J2EE e implementado sobre la plataforma Java. Actualmente en su versión 2.17.

Para el desarrollo de la herramienta, además se han usado archivos javascript junto con html, lenguaje de programación para el desarrollo web y hojas de estilo.

El pasado 7 de mayo de 2021, se presentó esta herramienta a profesionales y empresas del sector durante la celebración de la Jornada de presentación “Mapa de Recursos en materia de Dependencia: Presente y Futuro”.

La Jornada de presentación tuvo lugar en CaixaForum Sevilla y contó, entre otros, con la asistencia de representantes de 34 federaciones, organizaciones, grupos empresariales del sector de la dependencia, así como responsables de la Confederación de Empresarios de Andalucía y de los Colegios Profesionales de Trabajo Social y Educadores Sociales de Andalucía.



La Jornada, inaugurada por la Consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, Rocío Ruíz Domínguez, contó con la presentación del "Mapa de recursos en materia de dependencia" por parte del Director Gerente de la Agencia de Servicios Sociales, Víctor Manuel Bellido Jiménez y continuó con una mesa redonda denominada “Las Políticas Públicas en 2021: el caso de los servicios sociales y de la dependencia en Andalucía” en la que participaron la Directora del Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía (IECA), Elena Manzanera Díaz; el Secretario General de Hacienda de la Junta de Andalucía, Ignacio José Méndez Cortegano, y del Secretario General de Políticas Sociales, Voluntariado y Conciliación de la Junta de Andalucía, Daniel Salvatierra Mesa.

Asimismo, durante el mes de junio, se realizaron presentaciones provinciales del "Mapa de recursos en materia de dependencia" a las que asistieron un total de 377 representantes de entidades del sector de la dependencia de las ocho provincias.

Las presentaciones provinciales fueron inauguradas por las Delegadas y Delegados Territoriales de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y fue el Director Gerente, Víctor Bellido, junto al equipo directivo de la Agencia quienes se encargaron de la presentación técnica del mapa.



Jornada de presentación del "Mapa de recursos en materia de dependencia" en Cádiz



Jornada de presentación del "Mapa de recursos en materia de dependencia" en Jaén



Jornada de presentación del "Mapa de recursos en materia de dependencia" en Huelva



María Dolores Fernández Trinidad, Delegada Territorial de Igualdad, participó junto al equipo directivo de la Agencia durante la Jornada de presentación del "Mapa de recursos en materia de dependencia" en Málaga.

## OTRAS MEDIDAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SECTOR DE LA DEPENDENCIA **2021**

Mediante Acuerdo de Consejo de Gobierno de 20 de junio de 2020, en el caso de imposibilidad de incorporación de la persona beneficiaria a la actividad presencial en el centro debido a la existencia de situaciones acreditadas por la autoridad sanitaria competente se procedió a la reserva de la plaza mientras subsistieran dichas circunstancias y, como máximo, hasta el 15 de septiembre.

Durante este periodo de reserva de la plaza por estos motivos, quedaba suspendida la obligación del copago de la persona beneficiaria y la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía abonaba al centro el 80% del coste de la plaza reservada de dicha persona.

Mediante el Acuerdo del Consejo de Gobierno (8 de septiembre de 2020), la Agencia abonó por las plazas ocupadas, cuando las personas titulares no pudieran acudir de manera presencial al centro por los motivos de cumplimiento de las medidas preventivas de salud pública establecidas por la Consejería de Salud y Familias, la diferencia resultante entre el coste de cada plaza establecido y las cantidades que deberían abonar las personas titulares de las mismas en el caso de que estuvieran asistiendo presencialmente al centro.

A través del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 22 de septiembre, esta medida se prorrogó hasta el 31 de diciembre de 2020.

Destacan también las siguientes actuaciones:

### Apoyo al Servicio Andaluz de Salud

A finales del 2020 y principios del 2021 comenzó en Andalucía el programa de vacunación frente a COVID-19 de forma coordinada con la estrategia seguida en toda España.

Este hecho ha supuesto que se reciban en el Servicio Andaluz de Teleasistencia un gran número de llamadas de personas usuarias realizando preguntas relacionadas con el procedimiento de vacunación contra la COVID-19.

Por tal motivo, se han elaborado una serie de preguntas-respuestas para poder ofrecer información actualizada sobre esta cuestión a las personas usuarias del servicio. Además se han llevado a cabo campañas informativas sobre la COVID-19 y sobre la vacunación antigripal.





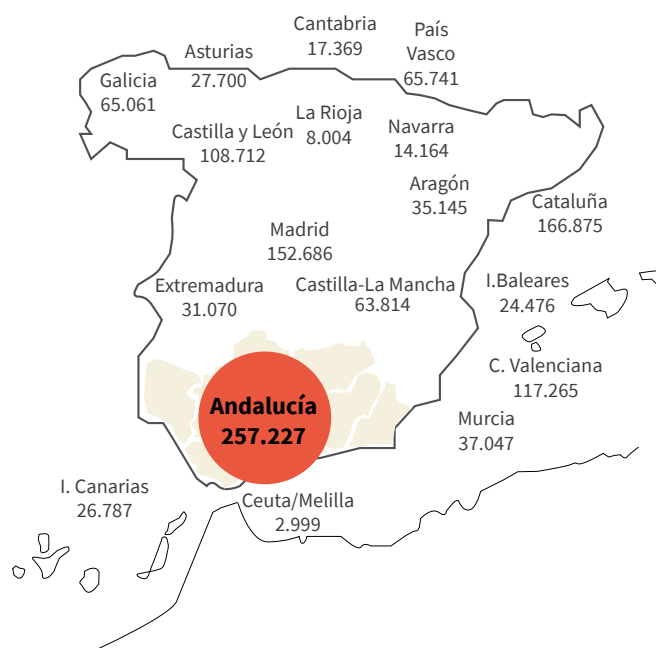
Atención a la dependencia

**PERSONAS BENEFICIARIAS POR COMUNIDAD AUTÓNOMA**

| Ámbito territorial          | Personas atendidas a 31/12/2021 | Variación cierre 2020 |                       |
|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|
|                             |                                 | Indicador             | Variación cierre 2020 |
| <b>Andalucía</b>            | <b>257.227</b>                  | <b>228.555</b>        | <b>28.672</b>         |
| Aragón                      | 35.145                          | 31.533                | 3.612                 |
| Asturias, Principado de     | 27.700                          | 24.199                | 3.501                 |
| Balears, Illes              | 24.476                          | 23.074                | 1.402                 |
| Canarias                    | 26.787                          | 25.070                | 1.717                 |
| Cantabria                   | 17.369                          | 17.123                | 246                   |
| Castilla y León             | 108.712                         | 105.589               | 3.123                 |
| Castilla - La Mancha        | 63.814                          | 59.849                | 3.965                 |
| Cataluña                    | 166.875                         | 156.934               | 9.941                 |
| Comunitat Valenciana        | 117.265                         | 102.104               | 15.161                |
| Extremadura                 | 31.070                          | 29.065                | 2.005                 |
| Galicia                     | 65.061                          | 62.544                | 2.517                 |
| Madrid, Comunidad de        | 152.686                         | 133.442               | 19.244                |
| Murcia, Región de           | 37.047                          | 35.294                | 1.753                 |
| Navarra, Comunidad Foral de | 14.164                          | 13.661                | 503                   |
| País Vasco                  | 65.741                          | 65.757                | -16                   |
| Rioja, La                   | 8.004                           | 7.638                 | 366                   |
| Ceuta y Melilla             | 2.999                           | 2.799                 | 200                   |
| <b>Total</b>                | <b>1.222.142</b>                | <b>1.124.230</b>      | <b>97.912</b>         |

Fecha datos: 31/12/2021. Fuente: IMSERSO

A 31 de diciembre de 2021 nuestra Comunidad cuenta con 257.227 personas atendidas, un 21% del total nacional.



## Atención a la dependencia

### PERFIL DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS EN ANDALUCÍA

Las personas en situación de dependencia presentan un perfil envejecido, ya que casi el 70% tienen más de 65 años; siendo el grupo más numeroso el de las personas de edad entre 80 y más años, un 49,2% del total.

Respecto a la distribución por grados, el 46% de las personas en situación de dependencia presentan dependencia severa, mientras que el resto presentan dependencia moderada (27%) y gran dependencia (27%)

Por edades se observa que entre los 0 y los 65 años son los hombres los que prevalecen y no es hasta los 65 años cuando se produce un cambio de tendencia, predominando más las mujeres que los hombres.

A medida que avanzamos en edad, se eleva en mayor porcentaje el número de mujeres en situación de dependencia. Como ejemplo, entre las personas de 80 y más años, un 76% son mujeres.

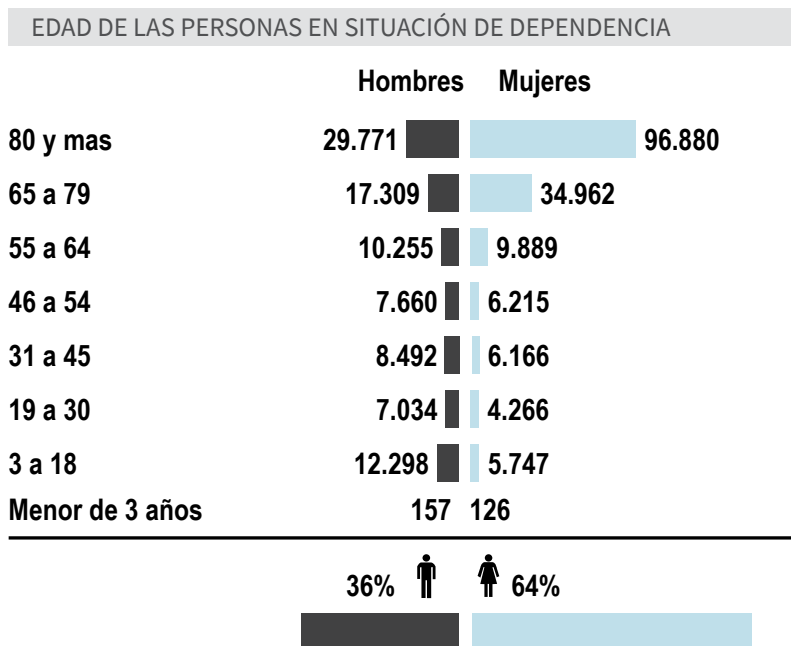
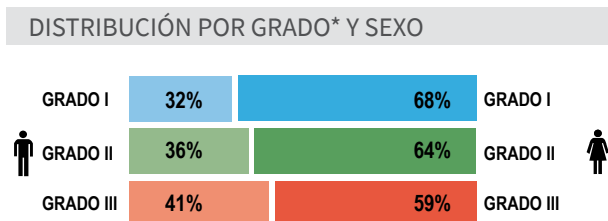
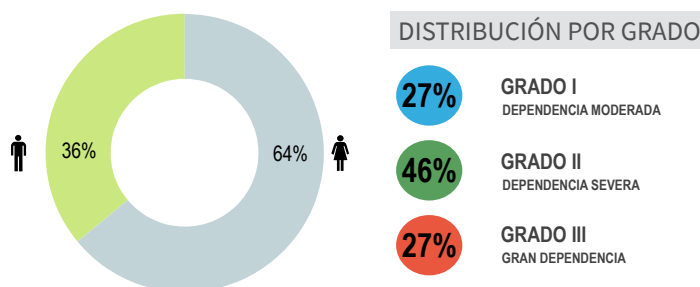
Un 64% de las personas en situación de dependencia son mujeres frente a un 36% de hombres.

Entre las personas con dependencia moderada las mujeres representan el 68% frente a un 32% de hombres.

Entre las personas con dependencia severa, el 64% son mujeres frente a un 36% de hombres.

Y, por último, entre las personas con gran dependencia, el 59% son mujeres frente al 41% de hombres.

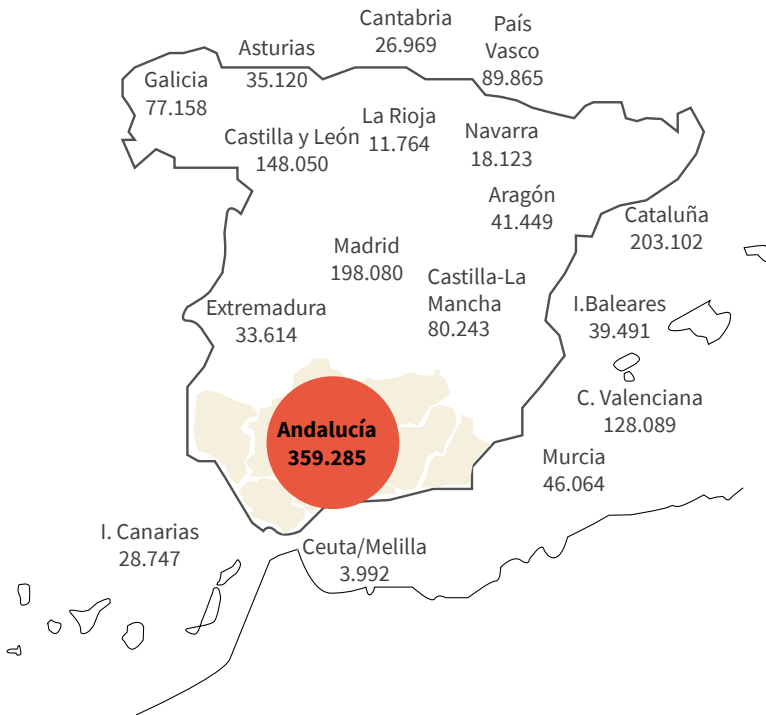
- 257.227 personas en situación de dependencia.



\* Grado que tiene la persona en el PIA inicial. El porcentaje está calculado sobre el total de cada grado.

Atención a la dependencia

PRESTACIONES POR COMUNIDAD AUTÓNOMA



**ANDALUCÍA  
CUENTA CON  
359.285  
PRESTACIONES**

| Andalucía            | 359.285          |
|----------------------|------------------|
| Aragón               | 41.449           |
| Asturias             | 35.120           |
| Islas Baleares       | 39.491           |
| Canarias             | 28.747           |
| Cantabria            | 26.969           |
| Castilla y León      | 148.050          |
| Castilla-La Mancha   | 80.243           |
| Cataluña             | 203.102          |
| Comunidad Valenciana | 128.089          |
| Extremadura          | 33.614           |
| Galicia              | 77.158           |
| Madrid               | 198.080          |
| Murcia               | 46.064           |
| Navarra              | 18.123           |
| País Vasco           | 89.865           |
| La Rioja             | 11.764           |
| Ceuta y Melilla      | 3.992            |
| <b>TOTAL</b>         | <b>1.569.205</b> |

**ANDALUCÍA**

PRESTACIONES

|       |         |   |        |   |
|-------|---------|---|--------|---|
| TA    | 107.699 | ■ | 29,98% | ■ |
| PECEF | 78.485  | ■ | 21,84% | ■ |
| SAD   | 129.060 | ■ | 35,92% | ■ |
| SAR   | 25.784  | ■ | 7,18%  | ■ |
| SCD   | 12.877  | ■ | 3,58%  | ■ |
| *PEVS | 4.335   | ■ | 1,21%  | ■ |
| PEAP  | 14      | ■ | 0,00%  |   |
| SPAPD | 1.031   | ■ | 0,29%  | ■ |

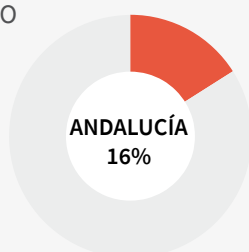
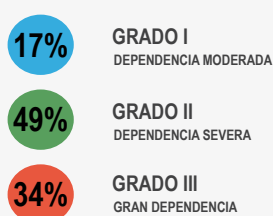
\*En Andalucía únicamente existen 4.335 personas beneficiarias de P.E.V.S. (Prestaciones económicas vinculadas al servicio), siendo prioritaria la atención en la Red de Servicios Públicos.

Fecha datos: 31/12/2021. Fuente: IMSERSO

## PRESTACIÓN ECONÓMICA PARA CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR

A 31 de diciembre de 2021 en Andalucía recibían la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar un total de 78.485 personas, un 16% del conjunto del país, 482.545.

### DISTRIBUCIÓN POR GRADO

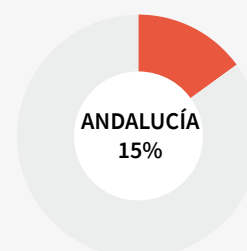
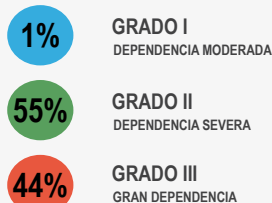


| Andalucía                   | 78.485         |
|-----------------------------|----------------|
| Aragón                      | 18.327         |
| Asturias, Principado de     | 10.795         |
| Balears, Illes              | 17.924         |
| Canarias                    | 10.077         |
| Cantabria                   | 9.159          |
| Castilla y León             | 30.096         |
| Castilla - La Mancha        | 14.581         |
| Cataluña                    | 82.784         |
| Comunitat Valenciana        | 79.260         |
| Extremadura                 | 6.500          |
| Galicia                     | 15.263         |
| Madrid, Comunidad de        | 39.622         |
| Murcia, Región de           | 23.413         |
| Navarra, Comunidad Foral de | 8.644          |
| País Vasco                  | 34.673         |
| Rioja, La                   | 1.372          |
| Ceuta y Melilla             | 1.570          |
| <b>TOTAL</b>                | <b>482.545</b> |

## SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL

A 31 de diciembre de 2021 en Andalucía recibían el Servicio de Atención Residencial un total de 25.784 personas, un 15% del conjunto del país, 169.990.

### DISTRIBUCIÓN POR GRADO



| Andalucía                   | 25.784         |
|-----------------------------|----------------|
| Aragón                      | 3.748          |
| Asturias, Principado de     | 3.378          |
| Balears, Illes              | 2.733          |
| Canarias                    | 4.013          |
| Cantabria                   | 4.893          |
| Castilla y León             | 8.536          |
| Castilla - La Mancha        | 11.888         |
| Cataluña                    | 37.197         |
| Comunitat Valenciana        | 12.190         |
| Extremadura                 | 4.209          |
| Galicia                     | 6.974          |
| Madrid, Comunidad de        | 23.204         |
| Murcia, Región de           | 4.625          |
| Navarra, Comunidad Foral de | 2.015          |
| País Vasco                  | 12.785         |
| Rioja, La                   | 1.620          |
| Ceuta y Melilla             | 198            |
| <b>TOTAL</b>                | <b>169.990</b> |

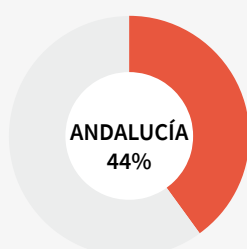
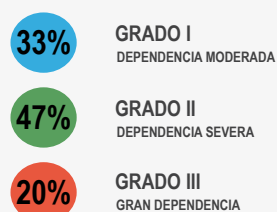
Fecha datos: 31/12/2021

Fuente: IMSERSO

## EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO, EL SERVICIO QUE MÁS CRECE

A 31 de diciembre de 2021 en Andalucía recibían el Servicio de Ayuda a Domicilio un total de 129.060 personas, un 44% del conjunto del país, 291.129.

### DISTRIBUCIÓN POR GRADO

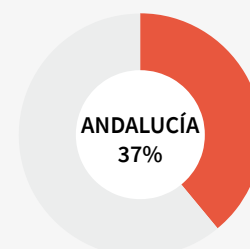
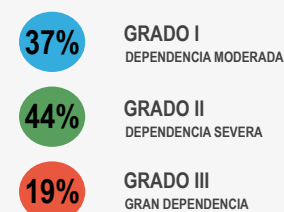


| Andalucía                   | 129.060        |
|-----------------------------|----------------|
| Aragón                      | 5.094          |
| Asturias, Principado de     | 6.288          |
| Balears, Illes              | 1.516          |
| Canarias                    | 164            |
| Cantabria                   | 1.439          |
| Castilla y León             | 21.751         |
| Castilla - La Mancha        | 16.215         |
| Cataluña                    | 31.737         |
| Comunitat Valenciana        | 2.883          |
| Extremadura                 | 838            |
| Galicia                     | 24.636         |
| Madrid, Comunidad de        | 36.360         |
| Murcia, Región de           | 1.838          |
| Navarra, Comunidad Foral de | 854            |
| País Vasco                  | 6.001          |
| Rioja, La                   | 3.488          |
| Ceuta y Melilla             | 967            |
| <b>TOTAL</b>                | <b>291.129</b> |

## SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

A 31 de diciembre de 2021 en Andalucía recibían Teleasistencia Domiciliaria en Andalucía un total de 107.699 personas, el 37% del total nacional, 292.469.

### DISTRIBUCIÓN POR GRADO



| Andalucía                   | 107.699        |
|-----------------------------|----------------|
| Aragón                      | 3.415          |
| Asturias, Principado de     | 2.168          |
| Balears, Illes              | 10.447         |
| Canarias                    | 1.052          |
| Cantabria                   | 2.862          |
| Castilla y León             | 17.056         |
| Castilla - La Mancha        | 18.710         |
| Cataluña                    | 21.717         |
| Comunitat Valenciana        | 6.264          |
| Extremadura                 | 1.702          |
| Galicia                     | 6.628          |
| Madrid, Comunidad de        | 59.403         |
| Murcia, Región de           | 6.988          |
| Navarra, Comunidad Foral de | 2.250          |
| País Vasco                  | 21.068         |
| Rioja, La                   | 2.326          |
| Ceuta y Melilla             | 714            |
| <b>TOTAL</b>                | <b>292.469</b> |

Fecha datos: 31/12/2021  
Fuente: IMSERSO

## SERVICIO DE CENTRO DE DÍA

A 31 de diciembre de 2021 en Andalucía recibían el Servicio de Centro de Día un total de 12.877 personas, un 14% del conjunto del país, 91.795

### DISTRIBUCIÓN POR GRADO



| Andalucía                   | 12.877        |
|-----------------------------|---------------|
| Aragón                      | 1.662         |
| Asturias, Principado de     | 2.225         |
| Balears, Illes              | 2.006         |
| Canarias                    | 4.610         |
| Cantabria                   | 1.962         |
| Castilla y León             | 7.662         |
| Castilla - La Mancha        | 3.070         |
| Cataluña                    | 11.365        |
| Comunitat Valenciana        | 7.103         |
| Extremadura                 | 1.971         |
| Galicia                     | 8.167         |
| Madrid, Comunidad de        | 14.611        |
| Murcia, Región de           | 3.846         |
| Navarra, Comunidad Foral de | 361           |
| País Vasco                  | 7.134         |
| Rioja, La                   | 1.099         |
| Ceuta y Melilla             | 64            |
| <b>TOTAL</b>                | <b>91.795</b> |

## PRESTACIÓN ECONÓMICA VINCULADA AL SERVICIO

A 31 de diciembre de 2021 en Andalucía recibían la Prestación Vinculada al Servicio un total de 4.335 personas, un 2,5% del conjunto del país, 170.517

### DISTRIBUCIÓN POR GRADO



| Andalucía                   | 4.335          |
|-----------------------------|----------------|
| Aragón                      | 5.655          |
| Asturias, Principado de     | 3.159          |
| Balears, Illes              | 983            |
| Canarias                    | 8.263          |
| Cantabria                   | 0              |
| Castilla y León             | 48.071         |
| Castilla - La Mancha        | 8.049          |
| Cataluña                    | 17.756         |
| Comunitat Valenciana        | 19.337         |
| Extremadura                 | 17.257         |
| Galicia                     | 10.129         |
| Madrid, Comunidad de        | 20.958         |
| Murcia, Región de           | 1.546          |
| Navarra, Comunidad Foral de | 2.816          |
| País Vasco                  | 1.238          |
| Rioja, La                   | 961            |
| Ceuta y Melilla             | 4              |
| <b>TOTAL</b>                | <b>170.517</b> |

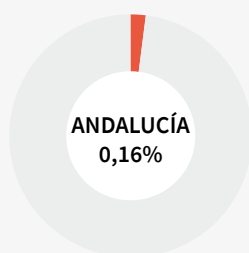
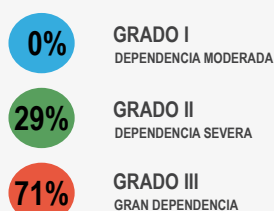
Fecha datos: 31/12/2021

Fuente: IMSERSO

## PRESTACIÓN ECONÓMICA DE ASISTENCIA PERSONAL

A 31 de diciembre de 2021 en Andalucía recibían el Servicio de Asistencia Personal un total de 14 personas, un 0,16% del conjunto del país, 8.546.

### DISTRIBUCIÓN POR GRADO

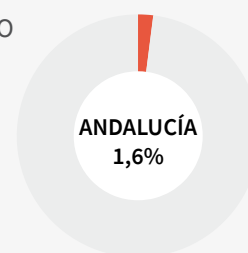
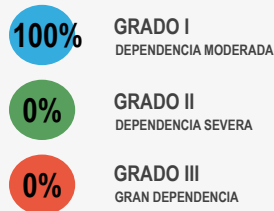


| Andalucía                   | 14           |
|-----------------------------|--------------|
| Aragón                      | 0            |
| Asturias, Principado de     | 10           |
| Balears, Illes              | 0            |
| Canarias                    | 0            |
| Cantabria                   | 0            |
| Castilla y León             | 1.712        |
| Castilla - La Mancha        | 23           |
| Cataluña                    | 82           |
| Comunitat Valenciana        | 88           |
| Extremadura                 | 0            |
| Galicia                     | 110          |
| Madrid, Comunidad de        | 85           |
| Murcia, Región de           | 4            |
| Navarra, Comunidad Foral de | 31           |
| País Vasco                  | 6.387        |
| Rioja, La                   | 0            |
| Ceuta y Melilla             | 0            |
| <b>TOTAL</b>                | <b>8.546</b> |

## SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL

A 31 de diciembre de 2021 en Andalucía recibían este servicio un total de 1.031 personas, un 1,6% del conjunto del país.

### DISTRIBUCIÓN POR GRADO



| Andalucía                   | 1.031         |
|-----------------------------|---------------|
| Aragón                      | 3.548         |
| Asturias, Principado de     | 7.097         |
| Balears, Illes              | 3.882         |
| Canarias                    | 568           |
| Cantabria                   | 6.654         |
| Castilla y León             | 13.166        |
| Castilla - La Mancha        | 7.707         |
| Cataluña                    | 464           |
| Comunitat Valenciana        | 964           |
| Extremadura                 | 1.137         |
| Galicia                     | 5.251         |
| Madrid, Comunidad de        | 3.837         |
| Murcia, Región de           | 3.804         |
| Navarra, Comunidad Foral de | 1.152         |
| País Vasco                  | 579           |
| Rioja, La                   | 898           |
| Ceuta y Melilla             | 475           |
| <b>TOTAL</b>                | <b>62.214</b> |

Fecha datos: 31/12/2021

Fuente: IMSERSO

## REFUERZO DEPENDENCIA 2021

Andalucía es la única comunidad autónoma que financia completamente el refuerzo de profesionales del Trabajo social y personal administrativo.

La Junta aprueba anualmente créditos para la contratación de este personal dirigidos a las Diputaciones Provinciales y los 84 municipios andaluces de más de 20.000 habitantes para financiar el mantenimiento de los contratos de profesionales de refuerzo para la atención a la dependencia en la comunidad autónoma.

Estas personas realizan actividades relacionadas con la tramitación de las solicitudes de baremación de la dependencia en los Servicios Sociales Comunitarios, así como con la ayuda a domicilio.

Estas y estos profesionales se encargan de gestionar las prestaciones y proporcionar información y asesoramiento a la ciudadanía, con especial atención a colectivos como los de personas mayores y con discapacidad o inmigrantes. Su gestión compete a las entidades locales y la financiación corre a cargo de la administración autonómica.

En 2021, la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación amplía el importe destinado a reforzar la gestión de la dependencia en Andalucía, por primera vez desde 2012, con un incremento de 710.070,10 euros.

Posteriormente, dentro del Plan de Choque para la atención a la dependencia, el Consejo de Gobierno acordó la distribución de un crédito adicional de 5,5 millones destinados a la contratación de personal de refuerzo de los servicios sociales comunitarios.

Andalucía apostó por aplicar la ley desde el ámbito territorial más cercano a las personas: los Servicios Sociales Comunitarios de las Corporaciones Locales.









MEMORIA DE

# ACTIVIDADES

SERVICIO ANDALUZ DE

# TELEASISTENCIA



## SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA

El Servicio Andaluz de Teleasistencia (SAT) ha gestionado 5.249.297 llamadas durante el año 2021 y dio de alta a 31.786 nuevas personas titulares, manteniendo una atención continuada y personalizada, las 24 horas del día los 365 días del año, a más de 244.343 personas mayores, en situación de dependencia y con discapacidad en Andalucía.

El Servicio Andaluz de Teleasistencia ha desempeñado un papel fundamental durante esta crisis sanitaria y social provocada por la pandemia de la COVID-19 por su labor de acompañamiento.

Es una prestación esencial para afrontar situaciones como las actuales, aportando la tranquilidad y seguridad que las personas mayores y dependientes necesitan, además de paliar situaciones de soledad y aislamiento social.

Del total de llamadas gestionadas por este servicio, 1.603.289 han sido llamadas entrantes, es decir realizadas por las personas usuarias pulsando el botón de su dispositivo de teleasistencia.

Un 30% de las llamadas recibidas en este servicio de teleasistencia durante 2021 se han producido por motivo de conversación y compañía.

A tener presente las llamadas por motivo de emergencia, caídas u otras demandas de servicios de salud (28%), las llamadas cuyo motivo es la asistencia técnica. (23%), y aquellas para solicitar algún tipo de información sobre prestaciones sociales (19%).

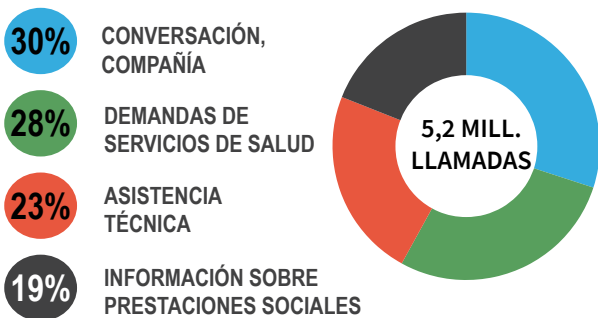
Por otro lado, 3.646.008 han sido llamadas salientes o realizadas por profesionales del servicio, ya sea para movilizar recursos en caso de emergencias (8%), dar aviso a familiares en caso de necesidad, para proporcionar información de interés, hacer un seguimiento del estado de las personas beneficiarias (88%), recordar una cita médica o actualizar datos de forma que se garantice una prestación de calidad.

Igualmente, como en años anteriores, a lo largo del año se han realizado diferentes campañas informativas desde el Servicio Andaluz de Teleasistencia.



| LLAMADAS      | TOTAL     |
|---------------|-----------|
| LLAMADAS 2021 | 5.249.297 |

**TIPOLOGÍA DE LLAMADAS RECIBIDAS**



| PERSONAS USUARIAS                  | TOTAL         |
|------------------------------------|---------------|
| TOTAL USUARIAS DIC. 2020           | 237.830       |
| TOTAL USUARIAS DIC. 2021           | 244.343       |
| <b>INCREMENTO NETO P. USUARIAS</b> | <b>6.513</b>  |
| <b>NUEVAS ALTAS 2020</b>           | <b>31.786</b> |

| DATOS CAMPAÑAS          | TOTAL LLAMADAS |
|-------------------------|----------------|
| CAMPAÑA DE OLA DE CALOR | 118.306        |
| CAMPAÑA DE LA GRIPE     | 34.537         |
| CAMPAÑA NAVIDAD         | 23.591         |

**COORDINACIÓN VIOLENCIA DE GÉNERO Y COLECTIVO LGTBI**

En 2021 se inició un protocolo para la detección de víctimas de violencia de género entre la población atendida por el servicio.

El nuevo protocolo es un paso más hacia un sistema único de atención a las víctimas de la violencia machista, fruto de la colaboración entre el Servicio Andaluz de Teleasistencia y el Instituto Andaluz de la Mujer (IAM).

La amplia cobertura del SAT permite llegar a los hogares de muchas mujeres que viven en entornos rurales o en zonas con menor acceso a los recursos de la red, acercándoles estos

recursos para evitar posibles situaciones de violencia de género.

Desde comienzos de año se han detectado 54 casos de violencia de género entre las personas usuarias atendidas.

Asimismo, se firmó un convenio de colaboración con la asociación TOGAYTHER para detectar necesidades asociadas al colectivo LGTBI y ofrecer atención a la diversidad afectivo-sexual, de género y familiar de las personas usuarias.

## MEDIDAS EXTRAORDINARIAS

# 2021 COVID - TELEASISTENCIA

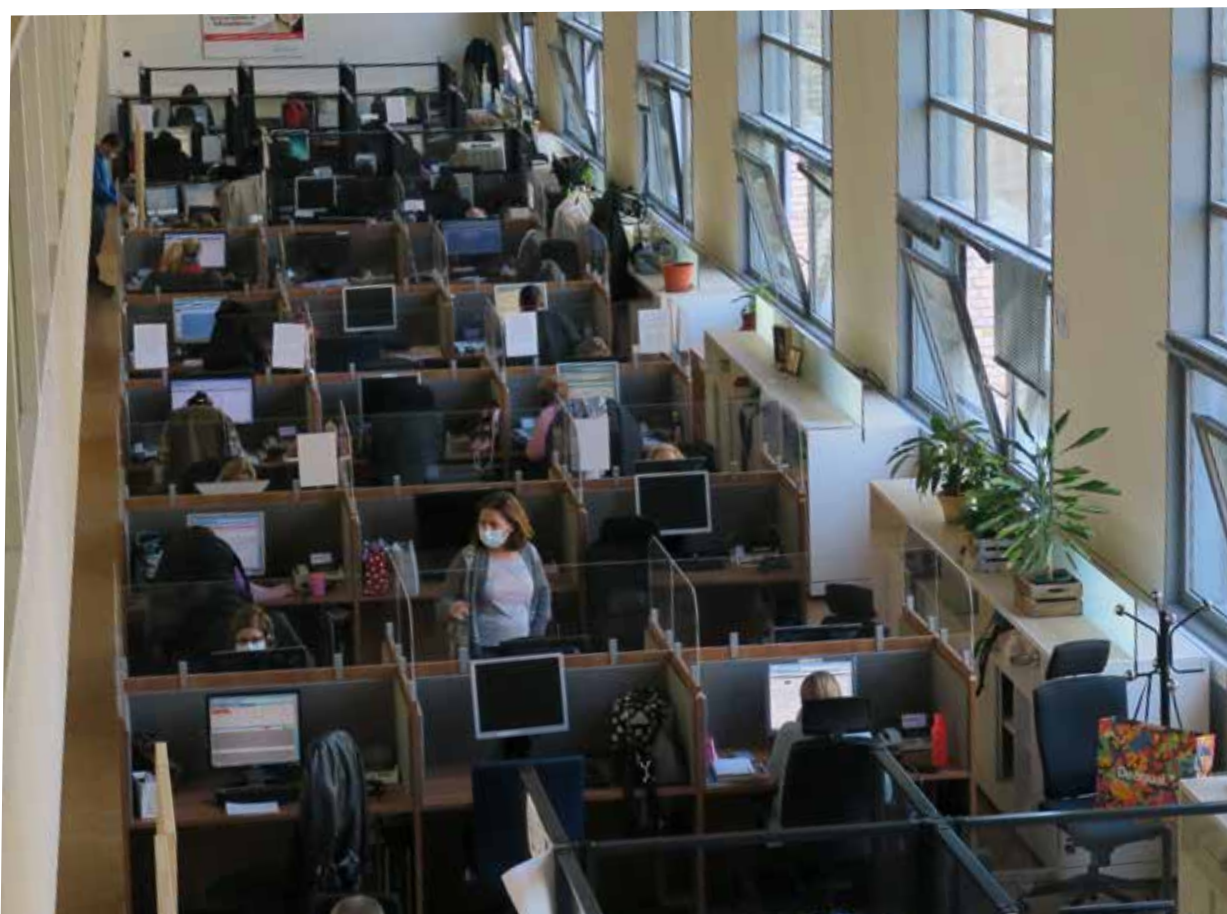
El Servicio Andaluz de Teleasistencia ha reforzado su papel durante la pandemia con el apoyo al Servicio Andaluz de Salud, para lo que ha contado con una aplicación específica para agilizar las demandas de las personas mayores de 65 años y en situación de dependencia, así como a sus cuidadores y cuidadoras.

Dicha aplicación ha permitido:

- Gestionar las citas de las persona usuaria con el médico de familia y con enfermería, así como asignar la cita para la vacunación antigripal y para la vacunación frente al COVID-19.
- Consultar las citas con especialistas que la persona usuaria tenga asignada.

De esta forma, los y las profesionales de la Teleasistencia facilitan de forma directa tanto citas telefónicas con atención primaria como de la vacunación a todas las personas usuarias, manteniendo todos los niveles de seguridad y confidencialidad de los datos.

Durante el año 2021 se han atendido 455.820 llamadas por motivo de demanda de servicios de salud: emergencias, citas médicas, caídas, consejos sanitarios y avisos a centros de atención primaria.



# AVANCES TECNOLÓGICOS

## 2021 TELEASISTENCIA

### Apoyo al Servicio Andaluz de Salud

En el último trimestre de 2021 comenzó la digitalización del parque de dispositivos domiciliarios mediante financiación con fondos Next Generation.

Este hecho supone el cambio progresivo del modelo analógico al digital.

Existen diversos factores como el aislamiento geográfico de las zonas rurales, las anomalías en la infraestructura de la vivienda y la calidad de la red que dificultaban la comunicación entre el dispositivo y el Centro de Atención.

Con la digitalización de los dispositivos se garantiza la calidad del servicio y se facilita el acceso al Servicio Andaluz de Teleasistencia a los distintos colectivos.

Además, estos dispositivos posibilitan el acceso al servicio de personas usuarias que carecen de línea telefónica fija por circunstancias diversas, y que requieren de un dispositivo digital en su domicilio para poder acceder al Servicio Andaluz de Teleasistencia.

### Campaña de Dispositivos Adicionales

En 2021 se inició la "Campaña de Dispositivos Adicionales" dirigida a personas usuarias mayores de 90 años que viven solas a las que se les ofrecía la instalación de los detectores de gas y/o humo, para garantizarles una mayor seguridad y tranquilidad dentro y fuera de sus domicilios.

Desde septiembre 2021, también personas en situación de dependencia usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia, independientemente de la edad o de si viven solas, pueden solicitar la instalación de dispositivos de gas y/o humo o la ampliación de dispositivos adicionales a los que ya puedan tener instalados en sus domicilios y/o dispositivos móviles, a través de las llamadas que realizan a la central.

Estos servicios tienen como objetivo prevenir posibles situaciones de riesgo y facilitar a las personas usuarias una atención inmediata e integral. Desde su puesta en marcha, en torno a 1.000 personas se han interesado en la instalación de algunos de estos dispositivos.

### Servicio de Teletraducción

En enero 2021 se puso en marcha el sistema de tele traducción simultánea para personas usuarias de habla no hispana. Este servicio de interpretación telefónica se encarga, mediante una conferencia a tres, de incorporar a la conversación con las personas usuarias a un/una intérprete.

Este servicio se puede utilizar en todas las llamadas emitidas o recibidas en el Servicio Andaluz de Teleasistencia, está habilitado para tres idiomas (alemán, inglés y francés) permite accesibilidad inmediata y está disponible 24 horas, 7 días a la semana.

Durante el año 2021, han sido 295 las personas que han hecho uso del servicio de teletraducción.

Servicio Andaluz de Teleasistencia

## PERFIL DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS



El perfil medio de las personas usuarias es especialmente vulnerable, ya que se trata de personas de edad avanzada que, en el 60% de los casos, viven solas.

Del total de personas beneficiarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia, el perfil predominante es el de una mujer, que vive sola y que disfruta del servicio sin coste alguno.

Las mujeres suponen el 79% frente al 21% de hombres.

La media de edad es de 82 años. El 68% de las personas tienen 80 o más años frente al 4% que tiene menos de 65 años, mientras que un 28% tiene entre 65 años y 79 años.

Si tenemos en cuenta el programa de acceso (colectivo), el 60% acceden al servicio a través de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco, el 39% son personas en situación de dependencia y el 1% son personas con discapacidad.

El 68% de las personas disponen del servicio de forma gratuita. El resto pagan una cuota de 3,60 € (11%) o de 10,80 €/mes (21%) en función de su capacidad económica y su situación personal (edad, si vive sola, colectivo,...)

El 96% de las personas titulares sólo dispone de asistencia sanitaria pública. Las principales patologías de las personas usuarias son, en primer lugar, la tensión arterial, en segundo lugar las enfermedades cardíacas y en tercer lugar la diabetes.

Respecto a las personas con Teleasistencia Avanzada, el 80% son mujeres y el 20% hombres. El 82% tiene 80 años o más, el 15% tiene entre 65 y 79 años, mientras que el 3% son menores de 65 años.



### Servicio Andaluz de Telesistencia

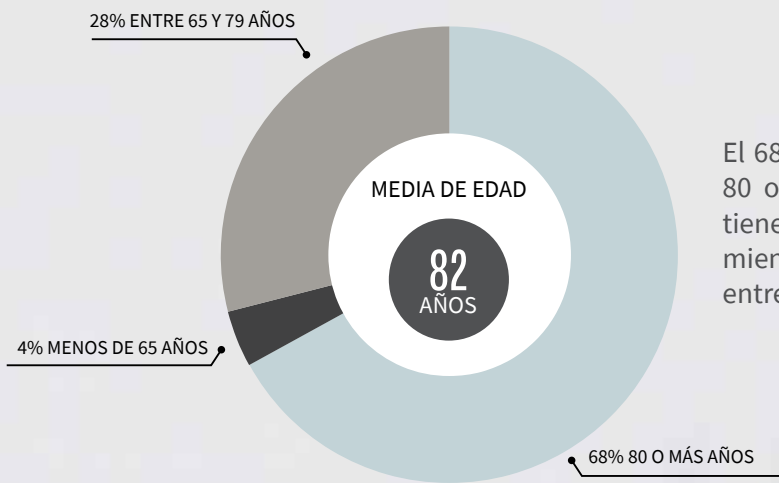
## PERFIL DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS

- 244.343 personas titulares.
- Se estima que más de 300.665 personas se benefician del servicio ya que las personas con las que conviven las personas titulares de la Telesistencia también son atendidas.
- Perfil mayoritario: Mujer, 82 años, con servicio gratuito.
- 628 personas usuarias tienen más de 100 años.



**244.343**  
PERSONAS  
TITULARES

### EDAD DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS



El 68% de las personas tienen 80 o más años frente al 4% que tiene menos de 65 años, mientras que un 28% tiene entre 65 años y 79 años.



Servicio Andaluz de Teleasistencia

**GESTIÓN DEL SERVICIO**

| DATOS GENERALES   |  | DATOS A 31/12/2021 |
|---|--|--------------------|
| Nº PERSONAS USUARIAS (TITULARES)                              |  | 244.343            |
| Nº PERSONAS BENEFICIARIAS                                     |  | 300.649            |
| Nº PERSONAS QUE HAN DISFRUTADO DEL SAT DESDE EL INICIO (2002) |  | 548.649            |
| Nº PERSONAS USUARIAS QUE TIENEN MÁS DE 100 AÑOS               |  | 628                |
| PERFIL DE LA PERSONA USUARIA DEL SAT SEGÚN COLECTIVO          |  |                    |
| Nº PERSONAS MAYORES 65 AÑOS TITULARES DE LA TAJ65             |  | 149.011            |
| Nº PERSONAS CON DISCAPACIDAD                                  |  | 1.275              |
| Nº PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA                       |  | 94.057             |
| PERFIL POR SEXO   |  |                    |
| % MUJER   |  | 79%                |
| % HOMBRE  |  | 21%                |
| PERFIL POR EDAD   |  |                    |
| % MENORES DE 65 AÑOS  |  | 4%                 |
| % MAYOR DE 65 AÑOS  |  | 96%                |
| % ENTRE 65 Y 79 AÑOS  |  | 28%                |
| % MAYOR O IGUAL A 80 AÑOS                                     |  | 68%                |
| PERSONAS TITULARES SEGÚN COSTE DEL SAT                        |  |                    |
| % SERVICIO GRATUITO   |  | 68%                |
| % COSTE DE 3,60 €/MES   |  | 11%                |
| % COSTE 10,80 €/MES   |  | 21%                |
| PRINCIPALES PATOLOGÍAS DE LAS PERSONAS USUARIAS               |  |                    |
| HIPERTENSIÓN ARTERIAL   |  | 1º                 |
| ENFERMEDADES CARDIACAS  |  | 2º                 |
| DIABETES  |  | 3º                 |
| OTROS DATOS EL PERFIL   |  |                    |
| % MEDIA DE EDAD   |  | 82                 |
| % ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LAS PERSONAS USUARIAS       |  | 92%                |
| % PERSONAS QUE VIVEN SOLAS                                    |  | 60%                |

## Servicio Andaluz de Teleasistencia

**GESTIÓN DEL SERVICIO**

| <b>TELEASISTENCIA AVANZADA</b>   |        |
|----------------------------------|--------|
| DISPOSITIVOS DE GAS INSTALADOS   | 8.478  |
| DISPOSITIVOS DE HUMO INSTALADOS  | 16.836 |
| DISPOSITIVOS DE MÓVIL INSTALADOS | 8.621  |

## PERFIL DE LA PERSONA USUARIA TELEASISTENCIA AVANZADA

| <b>PERFIL POR SEXO</b> |     |
|------------------------|-----|
| % SEXO MUJER           | 80% |
| % SEXO HOMBRE          | 20% |

| <b>PERFIL POR EDAD</b>    |     |
|---------------------------|-----|
| % MENORES DE 65 AÑOS      | 3%  |
| % 65 Y 79 AÑOS            | 15% |
| % MAYOR O IGUAL A 80 AÑOS | 82% |

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| <b>% MEDIA DE EDAD</b> | <b>86</b> |
|------------------------|-----------|

| <b>PERFIL POR COSTE DEL SERVICIO T. AVANZADA</b> |     |
|--|-----|
| % SERVICIO GRATUITO                              | 92% |
| % COSTE DE 3,60 €/MES                            | 8%  |
| % COSTE 10,80 €/MES                              | 0%  |

| <b>DATOS LLAMADAS SAT 2020</b>     |            |
|------------------------------------|------------|
| Nº TOTAL LLAMADAS GESTIONADAS      | 5.249.297  |
| MEDIA DE LLAMADAS DIARIAS          | 14.382     |
| Nº LLAMADAS DESDE EL INICIO (2002) | 83.867.584 |
| Nº HORAS DE CONVERSACIÓN           | 226.797    |

|   |                  |
|---|------------------|
| <b>Nº LLAMADAS ENTRANTES (REALIZADAS POR PERSONAS USUARIAS)</b> | <b>1.603.289</b> |
| % CONVERSACIÓN  | 30%              |
| % SALUD Y EMERGENCIAS   | 28%              |
| % ASISTENCIA TÉCNICA  | 23%              |
| % INFORMACIÓN   | 19%              |

| <b>GESTIÓN SANITARIA</b>         |         |
|----------------------------------|---------|
| Nº LLAMADAS DE DEMANDA SANITARIA | 455.820 |



MEMORIA DE

# ACTIVIDADES

ATENCIÓN A LA  
CIUDADANÍA

## ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA. SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN MATERIA DE DEPENDENCIA

La Atención a la Ciudadanía es una prioridad de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, disponiendo para ello de diferentes canales de comunicación en respuesta a las demandas y necesidades de la población, bien sea atención directa y personalizada, telefónica o escrita a través de distintas vías de entrada en la administración.



Desde la entrada en vigor de la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, se han atendido desde el Servicio de Atención a la Ciudadanía de los Servicios Sociales de la ASSDA, 284.626 consultas.

La ciudadanía, pasados dos años desde el inicio de la pandemia derivada de la Covid-19, continúa encontrando en el Servicio de Atención a la Ciudadanía una herramienta eficaz y cercana para obtener información acerca del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, conocer el estado de tramitación de sus expedientes y resolver cualquier duda relacionada con la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Debido al distanciamiento social, se ha visto reducida en gran medida la atención presencial, y aunque excepcionalmente se han venido atendiendo a personas demandantes de nuestro servicio, el número ha sido menor que en años anteriores a 2020.

Si bien es cierto, tanto las consultas escritas, ya sean vía correo electrónico o a través del registro de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, como las consultas telefónicas siguen siendo atendidas diariamente.

Durante el año 2021 se han atendido un total de 30.947 consultas.

Según vías de entrada se han gestionado:

- 30.129 consultas telefónicas a través de la línea gratuita de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación 900166170 y también de la canalización de las llamadas entrantes en la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía a través de su centralita 955048770.
- 150 consultas presenciales o directa en Servicios Centrales de la ASSDA.
- 668 consultas escritas a través de distintas vías de entrada: correo postal, registro o correo electrónico.

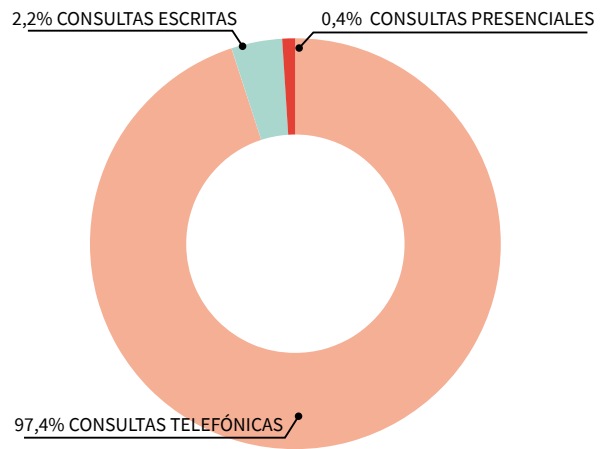
Según sexo, de las consultas gestionadas, 9.095 consultas han sido demandadas por hombres (29%) y 21.852 consultas las han realizado mujeres (71%).

Según tipología de la consulta, la gran mayoría han sido solicitando información acerca de la situación de expedientes concretos, seguida de la información sobre como iniciar el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y acceso a los servicios y prestaciones del Sistema de Autonomía y Atención a las personas en situación de dependencia, incluyendo modificación de números de cuenta, domicilio, fallecimientos y traslados de expedientes entre centros de atención residencial, provincias o comunidades autónomas.

Según la provincia objeto de demanda, es Sevilla la que más consultas realiza, seguida con un gran margen de diferencia y por este orden de: Málaga, Cádiz, Córdoba, Huelva, Granada, Jaén y Almería.

### CONSULTAS ATENDIDAS

- 30.947 consultas en 2021



- 21.852 mujeres, 71%
- 9.095 hombres, 29%

### ACCIONES DE MEJORA 2021

**Desarrollo de un Plan de Mejora del Servicio de Atención a la Ciudadanía en los Servicios Territoriales**  
Optimizando el flujo de comunicación y unificando el procedimiento de tramitación de consultas y la información proporcionada. Desde junio de 2021, fecha en que se inició el registro de las consultas en las Delegaciones Territoriales (vía telefónica, correo electrónico o presencial), y hasta el 31 de diciembre se han atendido 75.497.

**Implementación de una aplicación de gestión de citas**  
Para la atención presencial a aquellas personas a las que la información ofrecida por teléfono les resulte insuficiente (siempre sujeta a los límites que nos marca la Ley de Protección de Datos).

**Solicitud de cita para la entrega de documentación en los registros habilitados por la Junta de Andalucía**  
a aquellas personas que debido a la brecha digital tienen dificultad para hacerlo por ellos/as mismos/as.

**Asesoramiento e información a la ciudadanía sobre el uso de la Ventanilla Electrónica**, para el acceso a la información y a los servicios electrónicos de la ASSDA. Este canal permite presentar la solicitud telemática para el reconocimiento de la situación de dependencia, todos los días del año, las 24 horas del día.

## TELÉFONOS ATENDIDOS DESDE EL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA

| LÍNEAS DE ATENCIÓN SOCIAL  | COMUNICACIONES |
|--|----------------|
| TELÉFONO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES                      | 6.142          |
| TELÉFONO DE INFORMACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD Y ACCESIBILIDAD       | 113.324        |
| TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA INFANCIA                               | 5.716          |
| TELÉFONO DE INFORMACIÓN DE LA TARJETA ANDALUCÍA JUNTA 65 Y SAT   | 76.138         |
| TELÉFONO DE SOLICITUDES, MANTENIMIENTO E INFORMACIÓN SAT         | 70.399         |
| TELÉFONO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN SOBRE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR | 710            |
| TOTAL  | 272.429        |

El principal motivo de consultas de la ciudadanía han sido las relacionadas con discapacidad y accesibilidad, 113.324 comunicaciones, y sobre la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco 76.138.

Desde los teléfonos de atención a la infancia, línea de ayuda a la infancia y teléfono de notificación de posibles situaciones de Maltrato Infantil se ha atendido un total de 5.716 comunicaciones, desde el teléfono de atención a personas mayores 6.142 y desde el teléfono del Servicio Técnico de Teleasistencia, 70.399.

**900 920 029**

**Teléfono de solicitudes, mantenimiento e información del Servicio Andaluz de Teleasistencia.**

70.399 llamadas atendidas en 2021

**900 2001 65**

**Información de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco y el Servicio Andaluz de Teleasistencia.**

76.138 llamadas atendidas en 2021.

**900 555 564**

**Información sobre Discapacidad y Accesibilidad.**

129.592 llamadas atendidas en 2021.

**900 858 381**

**Atención a las Personas Mayores.**

7.241 llamadas atendidas en 2021.

**900 300 003**

**Atención e Información Violencia Intrafamiliar.**

857 llamadas atendidas en 2021.

#### Teléfonos de atención a la infancia:

- **900 921 111: Atención a la Infancia y a la Adolescencia.** Información de los recursos, programas y actuaciones del sistema de protección a la infancia y adolescencia, así como información puntual sobre alguna campaña, actividad, actuación o evento.
- **116 111 Línea de Ayuda a la Infancia:** Proporciona ayuda a niños y niñas que necesiten cuidados y protección, facilitando la prestación de servicios y recursos tendentes a satisfacer sus necesidades y darles la oportunidad de expresar sus preocupaciones.
- **900 851 818: Teléfono de Notificación de Posibles Situaciones de Maltrato Infantil.** Atiende las quejas o denuncias sobre malos tratos y situaciones de abandono o desatención de menores.

8.617 llamadas atendidas en 2021







MEMORIA DE

# ACTIVIDADES

POLÍTICAS DE

# ENVEJECIMIENTO ACTIVO



## LA TARJETA ANDALUCÍA JUNTA SESENTAYCINCO

En Andalucía, un 17% de su población total tiene 65 años o más; 1.470.813 personas para ser exactos. De esta población, 990.880 personas disponen de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco en alguna de sus dos modalidades, a 31 de diciembre de 2021; lo que supone que 7 de cada 10 personas de más de 65 años de esta comunidad autónoma son titulares de la misma.

El 13 de marzo de 2021 se cumplieron los 20 años de existencia de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco y desde entonces, más de 1,7 millones de personas mayores de 65 años, con residencia en Andalucía, han disfrutado de las ventajas de este documento, consolidándose como el instrumento por excelencia de envejecimiento activo en Andalucía.

Después de un 2020 marcado por las restricciones de movilidad y por los cierres temporales en centros de atención social - que afectaron sobre manera a las prestaciones, programas y servicios relacionados con la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco - el 2021 ha supuesto todo un reto para la sociedad y las entidades públicas que velan por su bienestar.

## LA TARJETA ANDALUCÍA JUNTA SESENTAYCINCO Y SUS PROGRAMAS ASOCIADOS

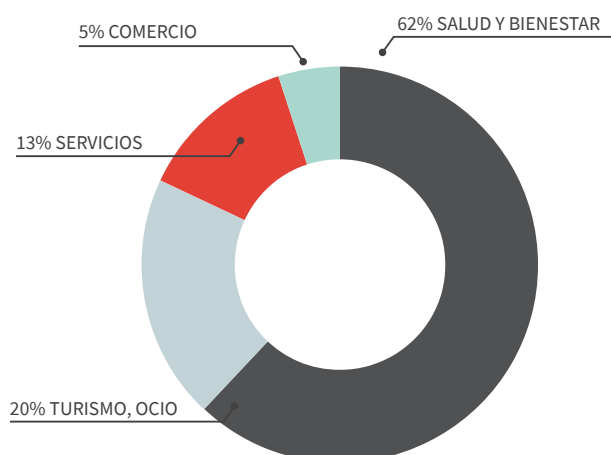
Desde la Agencia de Servicios Sociales se gestiona la tramitación de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco y sus programas.

La Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco es un instrumento para la promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia que la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación pone a disposición de las personas mayores de 65 años de Andalucía.

Este documento permite a las personas titulares acceder de forma rápida y sencilla a diversas prestaciones y servicios.

Las personas titulares cuentan con más de 1.000 establecimientos donde disfrutan de condiciones y descuentos exclusivos y ventajosos.

El sector más utilizado por las personas usuarias es el de salud y bienestar seguido de turismo, cultura y ocio. El siguiente gráfico muestra el peso específico que tiene cada uno de los sectores de actividad al que pertenecen estas entidades:



Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco

## PERFIL DE LAS PERSONAS TITULARES CON TARJETAS ACTIVAS

A 31 de diciembre de 2021, 990.880 personas disponen de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.

De ellas, un total de 819.046 personas disfrutaban de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco (82%) y 180.834 en su modalidad oro (18%).

El perfil que más predomina entre las personas titulares de la Tarjeta es el de la mujer con una edad comprendida entre los 75 y 79 años.

Respecto al sexo, las mujeres suponen el 57% de las personas titulares frente a un 43% de hombres.

Por edades se observa que el tramo de edad más numeroso de las personas titulares de la tarjeta se encuentra entre 70 y 79 años (47,3% del total).

De éstas, los tramos entre 70 y 74 años y de 75 a 79 se reparten con porcentajes similares, con un 23,2% y un 24,1% respectivamente.

El resto de personas titulares se reparte de forma bastante homogénea entre los de 85 y más años (19,9%), 80 y 84 años (17,4%) y 65 y 69 años (15,3%).

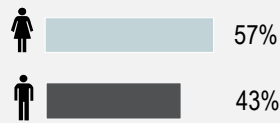
Entre las nuevas personas solicitantes, la media de edad a la que solicitan la tarjeta es de 68 años.



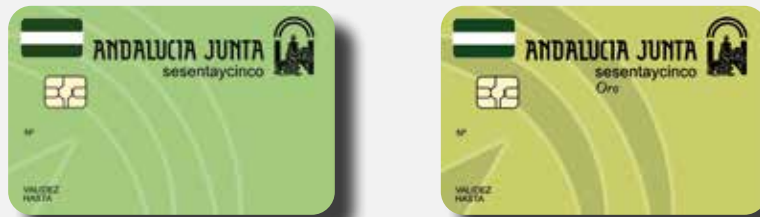
### Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco

## PERFIL DE LAS PERSONAS TITULARES CON TARJETAS ACTIVAS

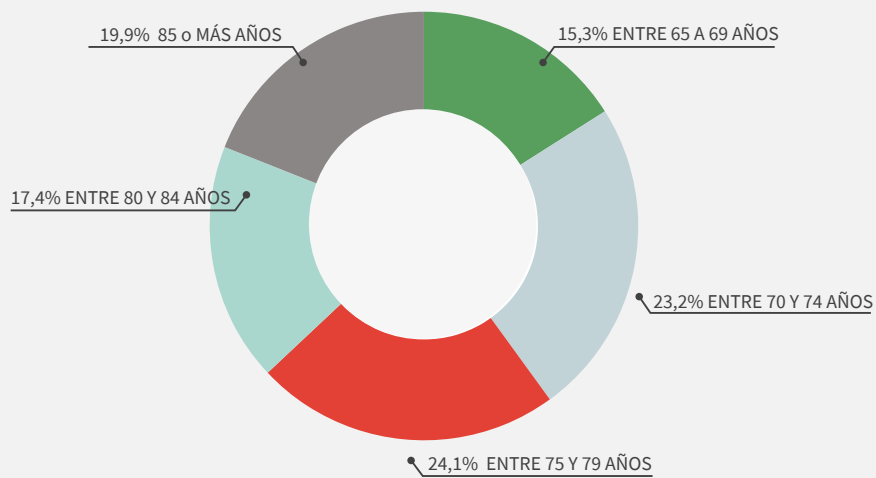
- 990.880 personas titulares.
- Perfil mayoritario: Mujer, con edad entre 75-79 años.



### MODALIDAD DE TARJETA



### EDAD DE LAS PERSONAS TITULARES DE TARJETA ACTIVAS



## NUEVAS TARJETAS EXPEDIDAS Y REEXPEDIDAS EN 2021

Durante el año 2021 las nuevas expediciones de tarjeta siguen por debajo de los niveles previos a la pandemia. Aun así se han expedido 39.767 nuevas tarjetas (86% verde y 14 % oro), con mayor porcentaje de mujeres (55,36%) que de hombres (44,62%)

En los primeros meses de 2021 la media mensual de tarjetas expedidas ha sido inferior a la del resto del ejercicio. Estos datos han de interpretarse como una ralentización temporal, motivada por el cambio de entidad estampadora y la necesidad de adaptar sus procesos a nuestra metodología de trabajo.

A partir de marzo, se recupera el ritmo de las nuevas expediciones, finalizando el ejercicio con 8.443 nuevas tarjetas expedidas más que en 2020 (27%)

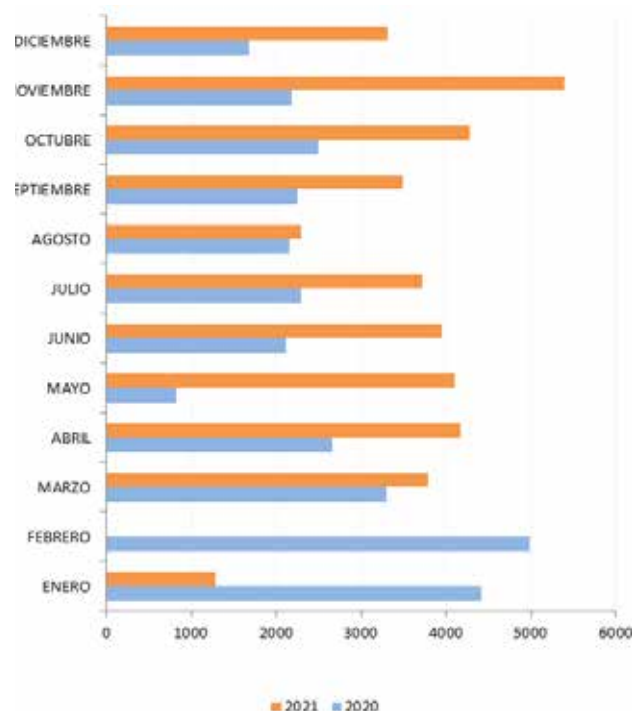
### COMPARATIVA NUEVAS EXPEDICIONES

|            | 2020   | 2021   |
|------------|--------|--------|
| ENERO      | 4.410  | 1.290  |
| FEBRERO    | 4.984  | -      |
| MARZO      | 3.302  | 3.788  |
| ABRIL      | 2.655  | 4.167  |
| MAYO       | 816    | 4.096  |
| JUNIO      | 2.110  | 3.956  |
| JULIO      | 2.296  | 3.723  |
| AGOSTO     | 2.156  | 2.290  |
| SEPTIEMBRE | 2.247  | 3.486  |
| OCTUBRE    | 2.498  | 4.271  |
| NOVIEMBRE  | 2.177  | 5.396  |
| DICIEMBRE  | 1.673  | 3.304  |
| TOTAL      | 31.324 | 39.767 |

### NUEVAS TARJETAS EXPEDIDAS

|            | HOMBRE | MUJER  | TOTAL  |
|------------|--------|--------|--------|
| ENERO      | 585    | 705    | 1.290  |
| FEBRERO    | -      | -      | -      |
| MARZO      | 1.743  | 2.045  | 3.788  |
| ABRIL      | 1.786  | 2.381  | 4.167  |
| MAYO       | 1.827  | 2.269  | 4.096  |
| JUNIO      | 1.777  | 2.179  | 3.956  |
| JULIO      | 1.729  | 1.994  | 3.723  |
| AGOSTO     | 1.023  | 1.267  | 2.290  |
| SEPTIEMBRE | 1.571  | 1.915  | 3.486  |
| OCTUBRE    | 1.926  | 2.345  | 4.271  |
| NOVIEMBRE  | 2.319  | 3.077  | 5.396  |
| DICIEMBRE  | 1.463  | 1.841  | 3.304  |
| TOTALES    | 17.749 | 22.018 | 39.767 |

### COMPARATIVA NUEVAS EXPEDICIONES 2020-2021





**TARJETAS REEXPEDIDAS**

Por otra parte, las tarjetas reexpedidas en 2021 han sido 8.915. De todas ellas, el motivo más recurrente es el robo o extravío, con 8.190 casos.

Desde el punto de vista de la gestión, los tiempos medios de tramitación de expediciones y reexpediciones de la TAJ65 también se han visto afectados por el cambio de entidad estampadora, concentrándose las mayores desviaciones en los meses de febrero, marzo y abril de 2021.

No obstante, a partir de mayo se recuperan los estándares de tiempo establecidos en el sistema de gestión de calidad.

**TIEMPO MEDIO**

|            | EXPEDICIÓN | REEXPEDICIÓN |
|------------|------------|--------------|
| ENERO      | 3,03       | 1,33         |
| FEBRERO    | -          | -            |
| MARZO      | 44,98      | 7,00         |
| ABRIL      | 9,31       | 35,66        |
| MAYO       | 2,74       | 1,01         |
| JUNIO      | 2,52       | 1,21         |
| JULIO      | 2,52       | 1,03         |
| AGOSTO     | 2,84       | 1,10         |
| SEPTIEMBRE | 2,79       | 1,02         |
| OCTUBRE    | 3,02       | 1,15         |
| NOVIEMBRE  | 3,10       | 1,17         |
| DICIEMBRE  | 3,18       | 1,93         |

**TARJETAS RENOVADAS**

En 2021 se han renovado 175.799 tarjetas, lo que representa un incremento porcentual de 9,37% respecto al 2020. Hay que recordar que las tarjetas se renuevan cada 5 años automáticamente.

Por tanto, las diferencias entre ambos ejercicios responden a los meses de vencimiento y no a los efectos de la pandemia.

En este caso también las renovaciones también se han visto afectadas por el cambio de entidad estampadora.

**RENOVACIONES**

|            | 2020    | 2021    |
|------------|---------|---------|
| ENERO      | 9.986   | 274     |
| FEBRERO    | 14.984  | -       |
| MARZO      | 27.568  | -       |
| ABRIL      | 10.657  | 10.090  |
| MAYO       | 16.200  | 17.109  |
| JUNIO      | 10.623  | 4.761   |
| JULIO      | 20.388  | 18.901  |
| AGOSTO     | 10.572  | 56.820  |
| SEPTIEMBRE | 5.446   | 28.825  |
| OCTUBRE    | 15.161  | 8.861   |
| NOVIEMBRE  | 15.707  | 23.725  |
| DICIEMBRE  | 3.437   | 6.433   |
| TOTAL      | 160.729 | 175.799 |

Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco

**DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS PRINCIPALES PROGRAMAS****PROGRAMA TRANSPORTE BONIFICADO (B50)**

| PERSONAS USUARIAS |         |         | AÑO 2021  |              | ACUMULADO   |                |
|-------------------|---------|---------|-----------|--------------|-------------|----------------|
| HOMBRES           | MUJERES | TOTAL   | VIAJES    | BONIFICACIÓN | VIAJES      | BONIFICACIÓN   |
| 57.979            | 82.575  | 140.555 | 1.852.071 | 2.223.893,60 | 104.569.337 | 128.657.949,50 |

**PROGRAMA DE BONIFICACIÓN EN LA COMPRA DE PRODUCTOS ÓPTICOS**

| PERSONAS USUARIAS |         |       | AÑO 2021 |              | ACUMULADO |               |
|-------------------|---------|-------|----------|--------------|-----------|---------------|
| HOMBRES           | MUJERES | TOTAL | COMPRAS  | BONIFICACIÓN | COMPRAS   | BONIFICACIÓN  |
| 1.871             | 2.528   | 4.399 | 4.433    | 199.686,26   | 284.967   | 11.174.889,85 |

**PROGRAMA DE COMEDORES EN CENTROS DE PARTICIPACIÓN ACTIVA**

| PERSONAS USUARIAS |         |       | AÑO 2021 |              | ACUMULADO |              |
|-------------------|---------|-------|----------|--------------|-----------|--------------|
| HOMBRES           | MUJERES | TOTAL | COMIDAS  | Bonificación | COMIDAS   | BONIFICACIÓN |
| 253               | 2.118   | 2.371 | 185.663  | 448.188,12   | 2.449.416 | 5.786.444,04 |

**PROGRAMA DE ORIENTACIÓN JURÍDICA GRATUITA EN CENTROS DE PARTICIPACIÓN ACTIVA**

| PERSONAS USUARIAS |         |       | AÑO 2021 |             | ACUMULADO |             |
|-------------------|---------|-------|----------|-------------|-----------|-------------|
| HOMBRES           | MUJERES | TOTAL | SESIONES | FACTURACIÓN | SESIONES  | FACTURACIÓN |
| 234               | 256     | 490   | 373      | 15.580,29   | 25.935    | 925.596,76  |





MEMORIA DE

# ACTIVIDADES

ATENCIÓN A PERSONAS CON

# PROBLEMAS DE ADICCIÓN



## RED PÚBLICA DE ATENCIÓN A LAS ADICCIONES (RPAA)

La Red Pública de Atención a las Adicciones (RPAA) de Andalucía asegura la atención universal y gratuita a las personas con problemas de adicciones e incorpora la prevención para evitar la dependencia a través de intervenciones psicoeducativas.

Esta Red Pública cuenta con:

- 128 Centros de Tratamiento Ambulatorio (incluye Equipos de Atención en Instituciones Penitenciarias). Son la puerta de acceso a la Red.
- 6 Centros de Día.
- 7 Centros de Encuentro y Acogida.

Plazas en Recursos Especializados:

- 486 Comunidades Terapéuticas.
- 31 Viviendas de Apoyo a personas enfermas de SIDA.
- 85 Viviendas de Apoyo a la Reinserción.
- 16 Viviendas de Apoyo al Tratamiento.
- 17 Unidades de Desintoxicación Hospitalarias.

La RPAA asegura la atención universal y gratuita a las personas con problemas de adicciones.

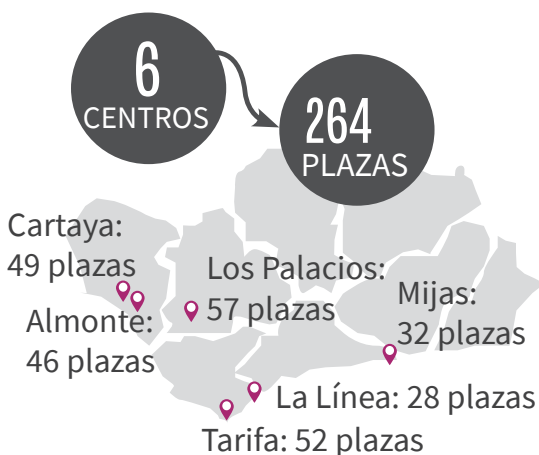
## COMUNIDADES TERAPÉUTICAS GESTIONADAS POR LA AGENCIA

Las comunidades terapéuticas (CT), como recursos residenciales especializados para la atención a las adicciones, forman parte de la Red Pública de Atención a las Adicciones en Andalucía (RPAA).

Ofertan una atención integral, apoyada en mecanismos grupales y orientada a la desintoxicación, deshabituación de la conducta adictiva y la incorporación sociolaboral de personas con cualquier tipo de adicción, edad, sexo, orientación o identidad de género, etnia, cultura, creencias religiosas, situación socioeconómica o capacidad funcional ...

De las veintitrés comunidades terapéuticas que forman parte de la red pública, la agencia tiene adscrita la gestión directa de seis, con un total de 264 plazas.

El número de plazas para cada uno de los centros oscila entre 28 y 57 plazas acreditadas y su ubicación se distribuye en 4 provincias andaluzas (Cádiz, Huelva, Málaga y Sevilla), mayoritariamente en espacios rurales, alejados de los núcleos urbanos, con la excepción de la Comunidad Terapéutica de La Línea que se encuentra en el núcleo urbano de la población.



A continuación se detalla el número de plazas y dirección de las comunidades terapéuticas:

- **CT Almonte: 46 plazas.**  
Carretera de los Cabezudos, km. 23, 21730 - Almonte (Huelva).
- **CT Cartaya: 49 plazas.**  
Finca Valle Salado, Ctra. Nacional 431, km. 107. 21450 - Cartaya (Huelva).
- **CT La Línea: 28 plazas.**  
Avda. España, 96-98. 11300 - La Línea de la Concepción (Cádiz).
- **CT Los Palacios: 57 plazas.**  
Ctra. del Monte, km. 4. 41720 - Los Palacios y Villafranca (Sevilla).
- **CT Mijas: 32 plazas.**  
Casa de los Forestales, Cerro del Pulpito. Enterreros. 29640 - Fuengirola (Málaga).
- **CT Tarifa. 52 plazas.**  
Ctra. Nacional 340, km. 71. 11380 - Tarifa (Cádiz).

El total de plazas representan el 54% del total de las plazas en este tipo de centros de tratamiento para personas con problemas de adicción en régimen residencial en Andalucía.

Este tipo de recurso tiene ámbito autonómico e ingresan personas con problemas de adicciones derivadas de los Centros de Tratamiento Ambulatorios de la Red Pública de Atención a las Adicciones de Andalucía.

Son recursos sociosanitarios de carácter residencial destinados a prestar atención a las demandas de las personas con problemas de adicciones en régimen residencial, desde un modelo de atención integrado y adaptado a sus necesidades individuales, en coordinación con las redes sanitarias y de servicios sociales.

En ellos se oferta un tratamiento integral (médico, psicológico, socioeducativo, etc.) siguiendo una serie de principios básicos: gratuidad de la asistencia, la igualdad, confidencialidad, individualidad, participación, complementariedad, etc.

La oferta asistencial incluye desintoxicación, deshabituación y rehabilitación de conductas adictivas y tratamiento de las patologías orgánicas y psiquiátricas asociadas. Asimismo y con el objetivo de avanzar en la normalización e incorporación social se desarrollan una variada gama de actividades y actuaciones de carácter socioeducativo.

En las comunidades terapéuticas de la agencia, se atienden a hombres y mujeres con cualquier tipo de adicción, así como a personas con necesidades especiales: menores, parejas, embarazadas y madres con sus hijos e hijas menores de tres años, personas derivadas de Instituciones Penitenciarias y personas con órdenes judiciales de ingreso en comunidad terapéutica.

La actividad asistencial de las comunidades terapéuticas adscritas a la agencia, se ha visto afectada en 2021 al igual que el resto de recursos residenciales de la Red Pública de Atención a las Adicciones por la pandemia por COVID-19.

Las comunidades terapéuticas de la agencia se han regido por la diversa y variada normativa aprobada desde la Consejería de Salud y Familias, con indicaciones y medidas preventivas para continuar haciendo frente a la pandemia.

En consecuencia, la aplicación de la batería de normativa estatal y autonómica ha afectado de manera sustancial a las comunidades en lo relativo a la normal gestión de los ingresos, el nivel de ocupación y en la actividad asistencial de estos recursos.

El cumplimiento de las medidas de cuarentena (aislamiento de las personas usuarias en los ingresos y los regresos de las salidas terapéuticas) ha condicionado una reorganización de la distribución de las plazas en los centros y una importante limitación en la disponibilidad de plazas.

Algunas de las comunidades han tenido situaciones de confinamiento por sospechas o personas positivas a COVID-19 que han limitado la capacidad de ingresos.

Por otra parte las medidas preventivas puestas en marcha en aplicación de los planes de contingencias, elaborados y aprobados para cada una de las comunidades en colaboración con la Unidad de Prevención de la Agencia, justifican actuaciones y actividades desarrolladas.

Asimismo, las actividades socioeducativas, que se desarrollan habitualmente colaboración con otras instituciones (jornadas, visitas, encuentros...) y que forman parte de las actuaciones de incorporación social incluidas en el Programa de Intervención de Comunidad Terapéutica en Andalucía, en gran parte han continuado interrumpidas.



### Balance 2021

437 personas ingresaron en las seis comunidades terapéuticas de la Agencia durante 2021.

Asimismo, el número total de personas atendidas ha sido de 529 personas, 437 hombres (82,6%) y 83 mujeres (17,4%), con una media de edad de 42,66 años en hombres y 42,63 años en mujeres.

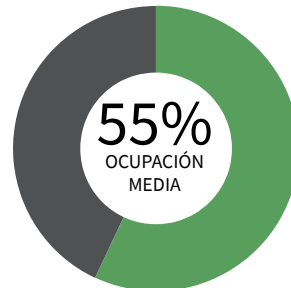
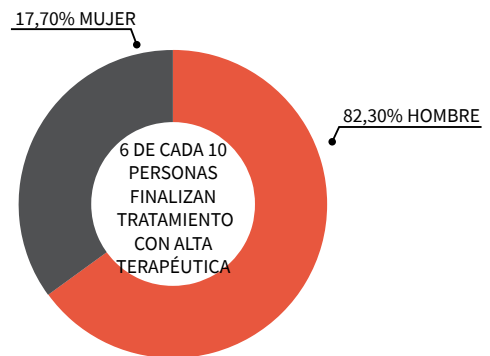
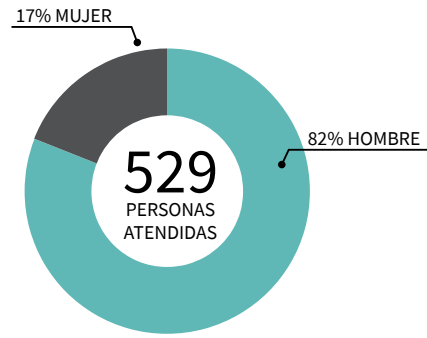
El 51,57% finalizaron su tratamiento con alta terapéutica o por objetivos, 80,62% hombres y 19,38% mujeres.

La ocupación media fue de 55%.

### SATISFACCIÓN

La satisfacción de los y las profesionales de la RPAA respecto al tratamiento y la atención que reciben las personas usuarias en las Comunidades Terapéuticas fue de 7,47/10.

La satisfacción de los personas usuarias respecto al tratamiento y la atención que reciben las personas usuarias en las comunidades terapéuticas fue de 8,42/10 según los datos disponibles.



\*Las personas ingresadas son aquellas que en el intervalo de tiempo indicado comenzaron su proceso en la Comunidad, mientras que las personas atendidas son aquellas que a lo largo de un periodo de tiempo están en tratamiento en comunidad (no tienen porqué ser coincidentes).

Comunidades Terapéuticas

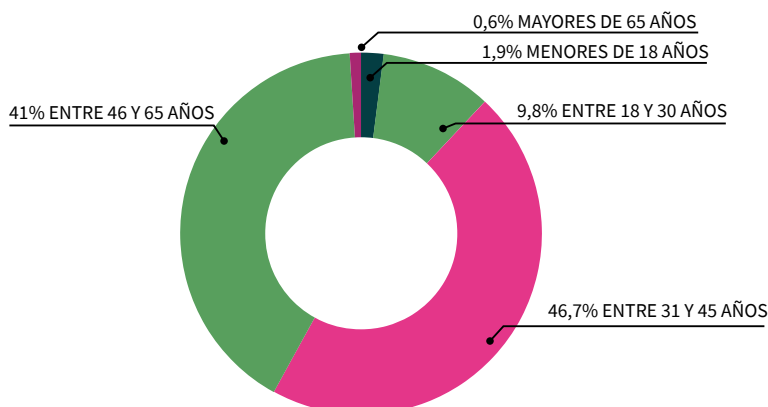
**PERFIL DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS**

Principalmente masculino. El 82,60% del total de personas atendidas son hombres (437) frente al 17,4% de mujeres (92), con una media de edad de 42,6 años.

El tipo de adicción principal que motiva el tratamiento es la heroína y derivados opiáceos (41,20%) seguido de la cocaína (31,37%) y alcohol (17,95%).

| Adicción principal que motiva el tratamiento |           |           |        |
|--|-----------|-----------|--------|
|  | % Hombres | % Mujeres | Total* |
| Opiáceos                                     | 87        | 13        | 230    |
| Alcohol                                      | 70        | 30        | 95     |
| Cocaína                                      | 95        | 5         | 166    |
| Cánnabis                                     | 68        | 32        | 28     |
| Hipnosedantes/<br>benzodiacepinas            | 80        | 20        | 5      |
| Juego patológico                             | 100       | 0         | 8      |
| Total  | 83        | 17        | 518    |

\* Total en números absolutos.



| PERSONAS ATENDIDAS 2021 | Hombres | %  | Mujeres | %  | Total |
|-------------------------|---------|----|---------|----|-------|
| Menores de 18 años      | 7       | 70 | 3       | 30 | 10    |
| De 18 a 30 años         | 45      | 86 | 7       | 14 | 52    |
| De 31 a 45 años         | 205     | 83 | 42      | 17 | 247   |
| De 46 a 65 años         | 178     | 82 | 39      | 18 | 217   |
| Mayores de 65 años      | 2       | 67 | 1       | 33 | 3     |
| TOTAL                   | 437     | 83 | 92      | 17 | 529   |

Comunidades Terapéuticas

**PERFIL DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS**



- 437 ingresos en 2021.
- 529 personas atendidas
- Media de edad: entre 42 y 43 años



**DATOS DE INTERÉS DE LAS PERSONAS ATENDIDAS**

- Del total de personas atendidas, 147 (27,78%) tienen un diagnóstico doble (Patología Dual) y 47 (8,88%) estaban diagnosticadas de Trastorno Mental Grave
- En cuanto al estado serológico de las personas atendidas 91 (17,20%) eran positivas al virus de la hepatitis C (84 hombres y 7 mujeres); 10 han padecido sífilis (todos hombres), y son VIH positivo 21 personas (18 hombres y 3 mujeres).
- Del total de personas atendidas 196 (37%) padecen algún tipo de discapacidad (167 hombres y 29 mujeres)
- De las personas atendidas, 252 personas (37,63%) están polimedicadas\*\* (194 hombres y 58 mujeres).
- Media de estancia según tipo de alta:
  - Altas terapéuticas: 183,58 días
  - Alta por cumplimiento parcial de objetivos: 88,27 días
  - Alta derivada: 59,34 días
  - Alta voluntaria: 31,18 días
  - Alta disciplinaria: 52,87 días

La ocupación media fue del 55%.  
 El 51,57 % finalizaron su tratamiento con alta terapéutica o por objetivos, 81% hombres y 19% mujeres.

## ACCESO A PROGRAMAS Y RECURSOS DE LA RED PÚBLICA DE ATENCIÓN LAS ADICCIONES DE ANDALUCÍA

La Agencia tiene asignada las competencias de la gestión para el acceso a programas y recursos de la Red Pública de Atención las Adicciones de Andalucía (en adelante RPAA), asegurándose el acceso, en igualdad de condiciones, a los servicios y programas de la RPAA: Comunidades Terapéuticas, Viviendas de Apoyo al Tratamiento, Viviendas de Apoyo a la Reinserción, Viviendas de Apoyo a Enfermos de SIDA, Unidades de Desintoxicación Hospitalaria y Centros de Día).

Se ofrece servicio a los más de 1.000 profesionales de la RPAA para facilitar la derivación de las personas con problemas de adicciones a los distintos recursos y programas de Andalucía.

La gestión de los ingresos de los diferentes recursos residenciales ha continuado viéndose afectada durante 2021 por la Pandemia global ante la situación del coronavirus COVID-19.

La aplicación de la batería de normativa autonómica y estatal aprobada durante 2021 ha repercutido de manera sustancial a la normal gestión de los ingresos en los recursos residenciales y hospitalarios de la RPAA.

Asimismo, la demanda de ingresos durante 2021 en los diferentes recursos ha continuado viéndose afectada por la repercusión que ha tenido la situación pandémica en la actividad asistencial en los centros de tratamiento ambulatorio, responsables de las derivaciones de las personas usuarias a los recursos especializados de la Red.

En julio de 2021 desde la Dirección General de Cuidados Sociosanitarios de la Consejería de Salud y Familias, se realizan las gestiones para la tramitación de la contratación de 95 plazas más, por vía de emergencia como plan de choque para atender la demanda de acceso a tratamiento en comunidades terapéuticas.





## Balance 2021

En general, durante 2021:

### Acceso a Comunidades Terapéuticas:

- Los hombres que necesitan desintoxicación han esperado una media de 3 meses y medio, los que no la necesitan 1 mes y medio.
- La media de espera de las mujeres ha estado en algo más de 3 meses.
- Las personas que son derivadas de IIPP (desde que están en lista de espera) han estado unos 15 días.
- Casos con necesidades especiales como personas menores o embarazadas, la media de espera es de unos 20 días.
- Los ingresos por Orden Judicial, ingresan en menos de 1 mes.

### Acceso a Viviendas de apoyo a la Reinserción:

- Varones: Acceso en unos 15 días.
- Mujeres: Acceso en unos 26 días.

### Acceso a las Unidades de Desintoxicación Hospitalaria:

- La derivación se hace fundamentalmente por cercanía geográfica que oscila entre los 3-4 meses de espera.

### Acceso a Viviendas de apoyo al tratamiento:

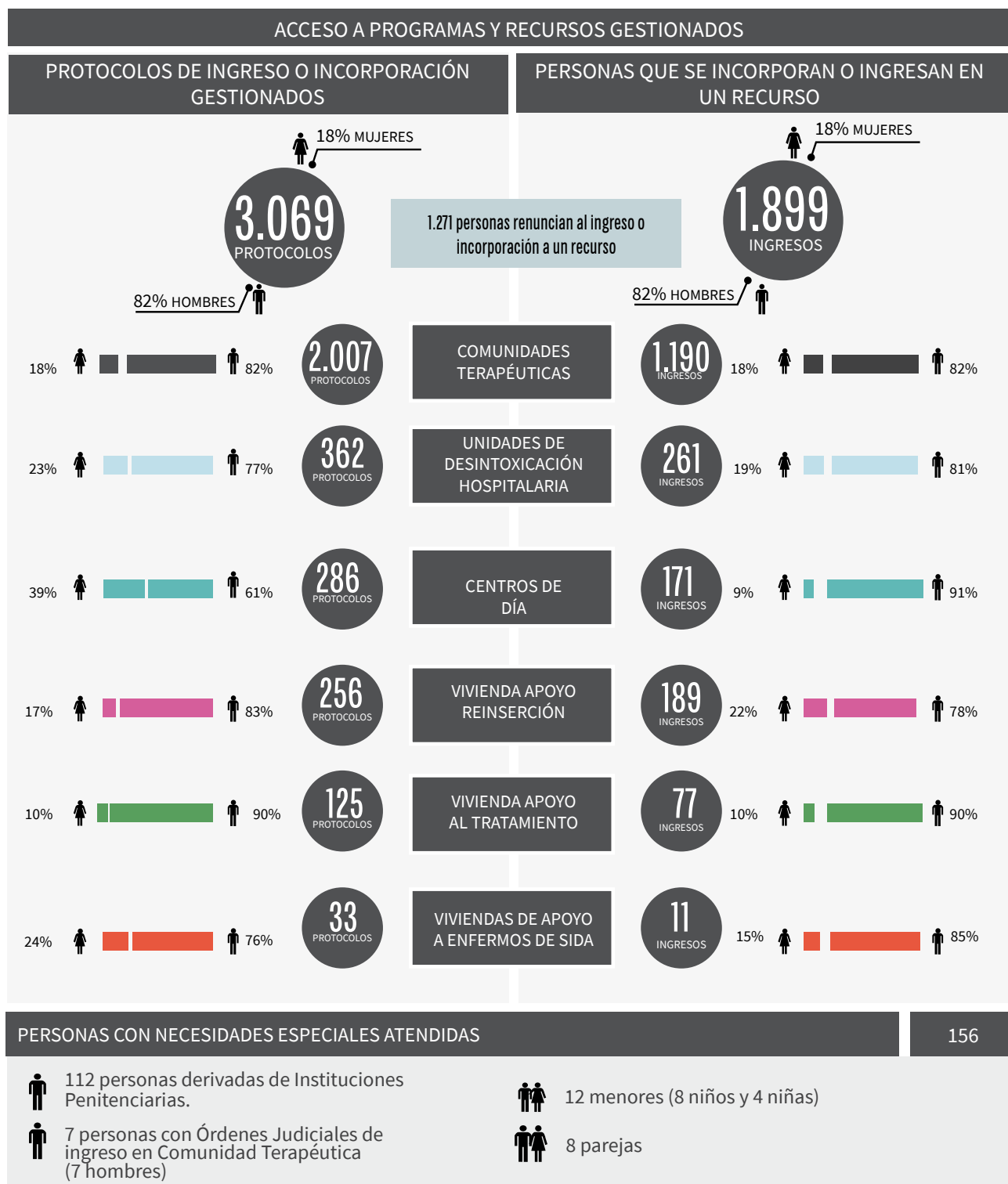
- El tiempo de espera es menor de 2 meses.

### Satisfacción:

- La satisfacción de los y las profesionales de la RPAA respecto al acceso a programas y recursos fue de 9,18/10.
- La satisfacción de los y las profesionales de los recursos receptores de la RPAA respecto al acceso a programas y recursos fue de 8,84/10

## ACCESO A PROGRAMAS Y RECURSOS DE LA RED PÚBLICA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON PROBLEMAS DE ADICCIONES DE ANDALUCÍA

Se asegura el acceso, en igualdad de condiciones, a los servicios y programas de la RPAA (Comunidades Terapéuticas, Viviendas de Apoyo al Tratamiento, Viviendas de Apoyo a la Reinserción, Viviendas de Apoyo a Enfermos de SIDA, Unidades de Desintoxicación Hospitalaria y Centros de Día).



\* Fuente SIPASDA

## SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO SIPASDA

El Sistema de Información del Plan Andaluz sobre Drogas y Adicciones, SIPASDA, facilita la continuidad asistencial de las personas atendidas en la RPAA en todo su proceso terapéutico, aportando una historia clínica y social digital compartida entre los diversos recursos.

Se trata de una aplicación Web que permite disponer en tiempo real, de información clínica y epidemiológica con alto valor para la práctica asistencial y la gestión de los recursos y programas.

En el año 2021 el SIPASDA ha dado servicio a 1.978 profesionales (1.320 mujeres y 658 hombres), la mayoría profesionales de la RPAA.

Además, también acceden al SIPASDA el personal de Farmacia y Enfermería del Servicio Andaluz de Salud, que participan en la dispensación del Programa de Tratamiento con Metadona, personal de los Institutos de Medicina Legal y perfiles de Salud Mental.

En la última encuesta de satisfacción realizada en 2021, la satisfacción de los y las profesionales que utilizan el SIPASDA respecto a las funcionalidades del Sistema fue de 8,7/10 y en relación con la atención recibida por el equipo técnico y de mantenimiento del SIPASDA fue de 9,4/10.

El total de mejoras realizadas durante el año 2021 en el SIPASDA asciende a 84 mejoras. Entre las mejoras más significativas se encuentran las siguientes:

- Desarrollo de una nueva herramienta para la prescripción y administración BUVIDAL (buprenorfina de liberación prolongada): En el mes de Octubre comenzó el pilotaje en la provincia de Málaga, concretamente en el Distrito Sanitario Málaga-Guadalhorce (DSMG), del circuito de prescripción y administración de buprenorfina de liberación prolongada (Buvidal®) a través del SIPASDA. El objetivo de esta herramienta es aumentar la eficacia y seguridad en la prescripción y administración de Buvidal y facilitar al máximo la comunicación y coordinación entre los distintas partes implicadas en el proceso.
- Acceso al Navegador Historia de Salud Única de DIRAYA del personal sanitario y psicólogo/as de la RPAA, en modo consulta: Se ha habilitado la comunicación entre el SIPASDA y el Sistema de Información de Salud de Andalucía (DIRAYA) para compartir información clínica de las personas atendidas tanto en el Servicio Andaluz de Salud como en la RPAA, con el objeto de mejorar la atención sanitaria que se presta a las personas con problemas de adicciones en Andalucía.
- Desarrollo de un nuevo perfil profesional en SIPASDA para los y las profesionales de Salud Mental, en modo consulta: El objetivo es facilitar la coordinación entre profesionales de ambas redes para mejorar la atención de las personas con trastorno mental.

## CENTRO DE SEGUIMIENTO DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL PROGRAMA EXPERIMENTAL DE PRESCRIPCIÓN DE ESTUPEFACIENTES, PEPSA

El Programa Experimental de Prescripción de Estupefacientes en Andalucía (PEPSA), ensayo clínico realizado en los años 2002 a 2004, abordó la eficacia de la prescripción diversificada, individualizada y protocolizada de agonistas opioides apoyada en la diacetilmorfina por vía intravenosa en comparación con la prescripción de Metadona oral, ambas con apoyo médico-psico-social, respecto a la salud física y/o mental y/o en la incorporación social de personas dependientes a opioides por vía intravenosa, que hubieran fracasado anteriormente en, al menos, dos tratamientos convencionales.

Una vez finalizado este Programa se crea el Centro de Seguimiento de las personas usuarias del PEPSA para ofrecer tratamiento a estas personas en un uso compasivo, (R. D. 223/2004, de 6 de febrero y R. D. 1015/2009, de 19 de junio).

El tratamiento combinado con diacetilmorfina intravenosa y Metadona evidencia una mejora en la salud física y un mejor ajuste psico-social en las personas atendidas, así como una mayor retención en el tratamiento, disminuyendo los riesgos asociados al consumo y las actividades delictivas.

Las intervenciones en el Centro de Seguimiento del PEPSA han disminuido con respecto al año 2021, justificado por ingresos hospitalarios y en IIPP que condicionan la interrupción de la administración de DAM durante este periodo.

Durante 2021 han continuado las medidas preventivas ante el COVID-19 puestas en marcha en este centro, sin una importante



repercusión de la actividad asistencial al ser un centro que no tienen una regularidad establecida en la incorporación de nuevas personas usuarias.

### Balance 2021

- 18 personas atendidas, de ellas se han producido dos bajas involuntarias (1 ingreso en prisión/ 1 ingreso hospitalario)
- Con una media de edad de 52 años.
- El perfil es mayoritariamente masculino: 15 hombres (83,33%) y 3 mujeres (16,66%)
- Se realizaron 10.876 intervenciones de diacetilmorfina. (76,68% hombres) y (23,32% mujeres)
- Intoxicaciones: 0.



Indicadores de

## CONSUMO PROBLEMÁTICO EN ANDALUCÍA

### INDICADOR ADMISIONES A TRATAMIENTO POR ABUSO O DEPENDENCIA DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS U OTRAS ADICCIONES

Se define como el número de admisiones a tratamiento realizadas en los CTAs por abuso o dependencia de cada una de las sustancias psicoactivas, que se recogen en la clasificación de sustancias adoptada por el Sistema Estatal de Información Permanente sobre Adicciones a Drogas (SEIPAD) y por dependencias sin sustancia, a través de la Ficha de Información Básica de Admisión a Tratamiento (FIBAT).

En 2021 se han registrado en Andalucía un total de 17.238 admisiones a tratamiento en los CTAs de la RPAA, 2.222 admisiones más que en 2020. Del total de admisiones 14.051 (81,5%) corresponden a hombres y 3.187 (18,5%) a mujeres.

Las personas admitidas a tratamiento tienen una media de edad de 39,8 años (algo menor que en el año 2020 con una media de 40,4 años) y las mujeres presentan una media de edad mayor que la de los hombres (41,8 años frente a 39,4). Si se analiza el tipo de sustancia o adicción que motiva el tratamiento, la cocaína supone 5.140 admisiones, un 29,8%, el alcohol 4.910 admisiones (28,5%), el cannabis 2.625 admisiones (15,2%) y la heroína/rebujao 2.186 admisiones (12,7%).

En relación a las admisiones a tratamiento por consumo de cocaína, los hombres representan un 32,3% frente al 19% de las mujeres y las admisiones por alcohol y tabaco representan en ambos grupos, un 8,8% más las mujeres. Según las provincias andaluzas, se observa que la provincia de Sevilla presenta el mayor número de admisiones a tratamiento con un 21,8% seguida de la provincia de Cádiz con un 17,7%.





### INDICADOR MORTALIDAD POR REACCIÓN AGUDA A SUSTANCIAS PSICOACTIVAS

Este Indicador analiza las muertes producidas en Andalucía por reacción aguda al consumo de sustancias psicoactivas en personas de 10 a 64 años. Estas muertes son denominadas Muertes por Reacción Aguda a Sustancias Psicoactivas o Muertes (RASUPSI).

En la obtención de los datos de este Indicador participa activamente el personal médico forense de los Institutos de Medicina Legal y el Instituto Nacional y Ciencias Forenses de Sevilla.

La evolución del Indicador Mortalidad ha sido la siguiente:

- 2003 se comienza el registro de este Indicador en las provincias de Sevilla, Málaga y Granada.
- 2008 se incorporan al registro de este Indicador las 8 provincias.
- 2010 se comienza a registrar a través del SIPASDA.

Hasta el año 2017 se han realizado informes anuales con los datos registrados en 2015.

Durante el año 2021 se comenzó a trabajar con una nueva metodología, con el objetivo de agilizar el registro para impulsar de nuevo la elaboración y publicación de los informes anuales.

### INDICADOR DE INTERVENCIONES PSICOEDUCATIVAS

Se define como el número de personas usuarias que son atendidas anualmente en los CTAs de la RPAA en Andalucía por un consumo o una conducta adictiva que comienza a resultar problemática para la persona pero que aún no cumple los criterios de abuso o dependencia, valorándose adecuado llevar a cabo alguna intervención psicoeducativa.

En 2021 el número de intervenciones psicoeducativas ascendió a un total de 372, 78 más que en el año anterior. De ellas, 275 (73,9%) correspondieron a hombres y 97 (26,1%) a mujeres.

El cannabis es la sustancia que en mayor porcentaje motiva la intervención en un 70,4%, seguido de las conductas adictivas distintas a juego con un 12,6% y alcohol un 4,8%.

Los hombres son los que presentan el porcentaje más elevado de intervenciones relacionadas con cannabis: un 75,3% frente al 56,7% de las mujeres. Respecto al alcohol, el porcentaje es algo mayor entre las mujeres, un 7,2% frente al 4% de los hombres.

## Indicadores de CONSUMO PROBLEMÁTICO EN ANDALUCÍA

### INDICADOR URGENCIAS HOSPITALARIAS RELACIONADAS CON EL CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS

Se define como el número anual de episodios de urgencias hospitalarias en personas atendidas entre 15 y 64 años que han consumido sustancias psicoactivas de forma no médica.

En Andalucía este Indicador comienza a registrarse en el año 2001 en dos hospitales, el Hospital Universitario Reina Sofía de Córdoba y el Hospital de Especialidades Juan Ramón Jiménez de Huelva.

En 2007 se incorporaron al registro otros dos hospitales, ambos ubicados en la ciudad de Sevilla, el Hospital Universitario Virgen Macarena y el Hospital Universitario Virgen del Rocío. En 2014, el Hospital Torrecárdenas de Almería y un año después, el Hospital Regional Universitario de Málaga.

En 2021 los episodios de urgencias relacionados con el consumo no médico de sustancias psicoactivas que ha cierre de este informe se encuentran registrado asciende a 610, 443 hombres (72,6%) y 167 mujeres (27,4%).

De los episodios registrados en 2021, 275 episodios están relacionados exclusivamente con el consumo de alcohol (45,1%) y 335 (54,9%) con el consumo de otras sustancias psicoactivas, ya se consumieran o no con alcohol.

Características sociodemográficas de los episodios de urgencias hospitalarias que hasta el momento se encuentran registrados:

#### Características sociodemográficas de los episodios de urgencias hospitalarias

|  | Hombres   | Mujeres   | Total     |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Nº de episodios                        | 443       | 167       | 610       |
| % Sexo                                 | 72,6%     | 27,4%     | 100%      |
| Episodios atendidos en fines de semana | 43,8%     | 52,1%     | 46,1%     |
| Media de edad                          | 39,8 años | 37,5 años | 39,1 años |
| Personas menores de edad               | 2,3%      | 9,6%      | 4,3%      |
| Personas menores de 25 años            | 15,6%     | 24,0%     | 17,9%     |

(\*) Hasta 2017 el tramo de edad era de 15 a 54 años, pero en 2018 se amplía a 64 años en Andalucía. El P.N.S.D establece como mínimo el tramo de edad entre los 15 y los 59 años.

## ESTUDIOS EN ADICCIONES ESTUDIO “LA POBLACIÓN ANDALUZA ANTE LAS DROGAS”



“La población andaluza ante las drogas” es una serie de estudios bienales, que se inició en 1987 (su denominación, hasta 2005, era “Los Andaluces ante las drogas”).

El objetivo principal de esta encuesta es conocer la prevalencia del consumo de distintas sustancias psicoactivas entre la población andaluza de 12 a 64 años y las principales características sociodemográficas de las personas consumidoras de las drogas más prevalentes.

La realización del estudio cada dos años permite, además, observar la evolución de estos consumos a lo largo del tiempo, explorando la percepción del riesgo y de la disponibilidad de las diversas sustancias psicoactivas, así como las actitudes de la ciudadanía andaluza ante el consumo de sustancias y sobre diversas actuaciones de prevención e intervención en materia de drogas.

En el año 2021 se ha llevado a cabo el estudio de campo con la realización de 3.200 encuestas domiciliarias a través de entrevistas cara a cara. Durante el año 2022 se elaborará el informe “La población Andaluza ante las Drogas XV”.





MEMORIA DE

# ACTIVIDADES

ATENCIÓN E INCORPORACIÓN SOCIAL DE  
PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD O

# EXCLUSIÓN SOCIAL

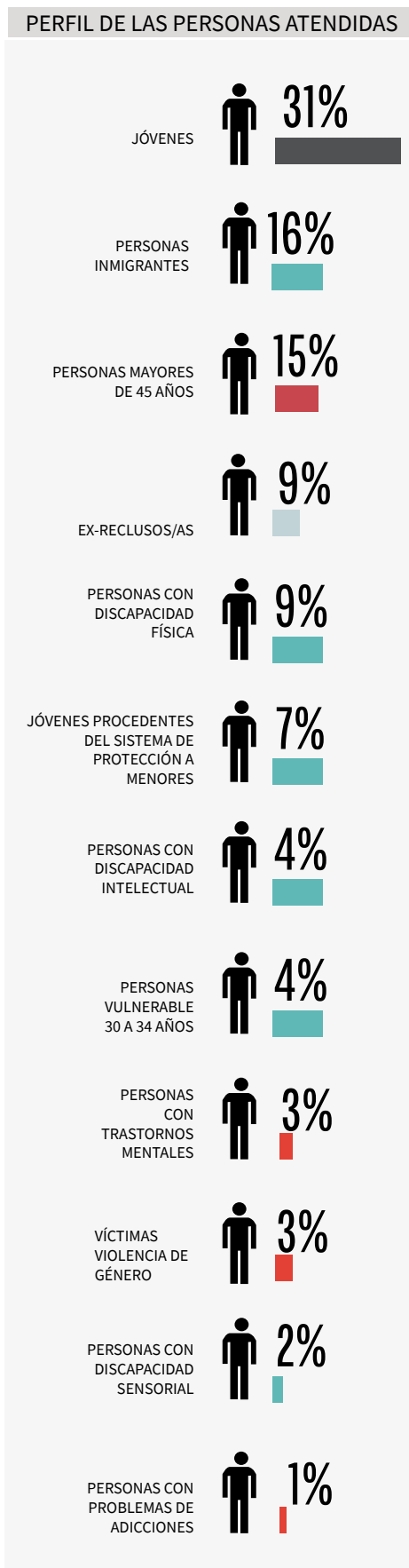
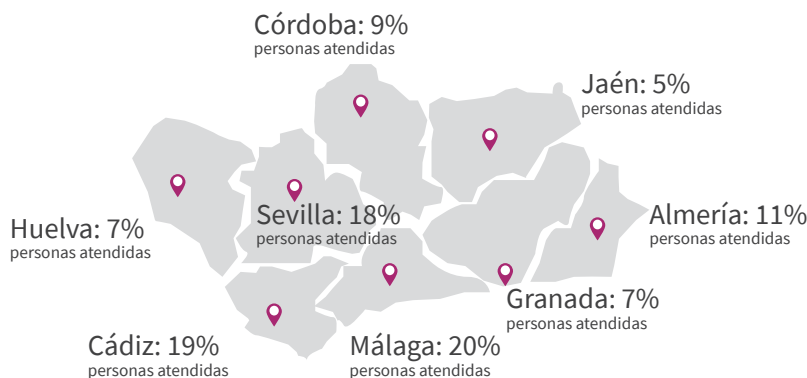


La Agencia desarrolla programas y actuaciones en las que el abordaje de la exclusión social se realiza en coordinación con agentes públicos y privados y con una metodología integradora y adaptada a las necesidades y situaciones de las personas más vulnerables.

En 2021 se atendieron más de 14.000 personas en situación de vulnerabilidad, siendo Sevilla, seguida de Cádiz y Málaga, las provincias con mayor incidencia de personas atendidas.

En el ámbito socioeconómico, el impacto de la pandemia ha ocasionado en 2021 una serie de alteraciones en el mercado laboral que han afectado al modelo de prospección empresarial, a las ocupaciones demandadas, la gestión de ofertas de empleo o al modelo de seguimiento a las personas contratadas.

Desde la Agencia se ha apoyado a las entidades sociales que atienden a personas y empresas, ofreciéndoles pautas de intervención adaptados a las necesidades de cada entorno. De igual manera se han desarrollado estrategias de trabajo conjunta para la fidelización de las empresas y el aumento en el número de personas contratadas.





PROGRAMA INCORPORA. INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN Y/O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

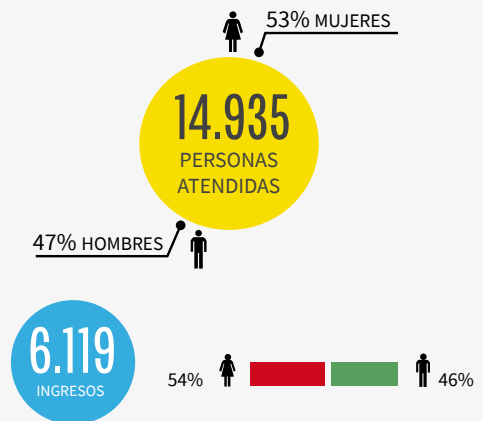


La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía coordina el Programa Incorpora de La Fundación “la Caixa” en el que cuenta con 59 entidades sociales y 157 profesionales que realizan actuaciones dirigidas a la mejora de la empleabilidad de las personas en riesgo y/o en situación de exclusión social, a través de la promoción de sus competencias personales y profesionales.

Con ello se pretende situar a las personas en mejores condiciones frente al mercado laboral, implicando para ello a las empresas y los agentes sociales del territorio.

El Grupo Incorpora Andalucía ha facilitado 6.011 contrataciones a personas en riesgo de exclusión en Andalucía.

| RESULTADOS 202- GRUPO INCORPORA ANDALUCÍA |        |
|---|--------|
| PERSONAS ATENDIDAS                        | 14.935 |
| INSERCIONES TOTALES                       | 6.119  |
| INSERCIONES CON INTERMEDIACIÓN            | 4.773  |
| EMPRESAS VISITADAS                        | 3.868  |
| EMPRESAS CONTRATANTES ORDINARIAS          | 2.091  |
| OFERTAS GESTIONADAS                       | 4.609  |



Programa Incorpora  
**DATOS DE GESTIÓN**

**LÍNEA INCORPORA JÓVENES**

15 Entidades Sociales han atendido a 3.526 jóvenes entre 16 y 35 años, incidiendo especialmente en el rango de edad entre 18 y 26 años.

Desde esta línea se han puesto en marcha una serie de actuaciones generales para todos los jóvenes y específicas para jóvenes procedentes del Sistema de Protección de Menores.



**TRABAJO CON JÓVENES 2021**

JÓVENES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN.....3.526

JÓVENES PROCEDENTES DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN DE MENORES .....1.107

JÓVENES SEGÚN SU PROCEDENCIA ESPAÑA 60% 40% EXTRANJERO

JÓVENES POR SEXO HOMBRES 66% 34% MUJERES



Actuaciones específicas de apoyo intensivo y retorno educativo dirigido a jóvenes en general y en particular para jóvenes procedentes del sistema de protección de menores (JPSPM):

**APOYO Y RETORNO EDUCATIVO**



### Programa Incorpora DATOS DE GESTIÓN



#### LÍNEA FORMACIÓN

29 Entidades Sociales han impartido 114 acciones formativas con prácticas no remuneradas en empresas, en las que han participado 1.460 personas y ha generado 1.097 contrataciones.

Esta es la línea que más dificultades ha tenido para su realización, debido a las limitaciones en el acceso a las instalaciones de empresas generadas por la pandemia. La situación sanitaria ha dificultado la realización de las acciones, que han tenido que ir modificándose según ha evolucionado la situación sanitaria en cada territorio.

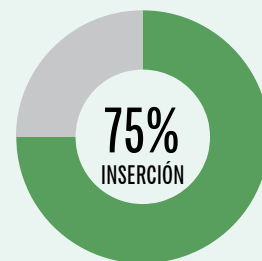
#### RESULTADOS DE LAS ACCIONES FORMATIVAS INCORPORA 2021

PERSONAS QUE HAN FINALIZADO UNA FORMACIÓN: 1.460

HOMBRES **59%**   41% MUJERES

PERSONAS CONTRATADAS: 1.097

HOMBRES **59%**   41% MUJERES



**1.460**  
PERSONAS FINALIZAN  
FORMACIÓN  
INCORPORA

**1.097**  
CONTRATACIONES  
TRAS RECIBIR  
FORMACIÓN

**349**  
CONTRATOS EN LA  
EMPRESAS DONDE SE  
REALIZA PRÁCTICAS

**748**  
CONTRATOS EN  
EMPRESAS AJENAS A  
LAS PRÁCTICAS

**642**  
CONTRATOS REALIZADOS  
CON EL MISMO CÓDIGO DE  
PRÁCTICAS

La formación Incorpora ha generado un 75% de inserciones. Las mujeres de entre 30 y 45 años, que abandonan tempranamente el mercado laboral, aprovechan en mayor medida del impulso que supone la formación en empresas y cuentan con un mayor grado de inserción una vez finalizado el periodo de prácticas.

## LÍNEA AUTOEMPLEO

Durante 2020 se iniciaron 361 itinerarios con plan de empresas, de los cuales han surgido 313 microempresas.

Las 10 entidades que participan en esta línea han trabajado acciones de apoyo, acompañamiento y seguimiento con las personas beneficiarias, sobre todo, intensificado el acompañamiento de aquellas iniciativas ya creadas con objeto de evitar su cierre definitivo.

**1.159**  
PERSONAS  
ATENDIDAS

**361**  
ITINERARIOS CON  
PLAN DE EMPRESA  
INICIADO

**313**  
EMPRESAS  
CREADAS

En 2021 se realizaron diferentes iniciativas transversales para la mejora de la empleabilidad de las personas beneficiarias.



### ACTUACIONES ENFOCADAS A EMPRESAS

ACTUACIONES DIRIGIDAS A CAPTAR EMPRESAS COLABORADORAS DEL PROGRAMA:  
DERIVACIONES DE EMPRESAS DE CAIXA EMPRESAS

**159 EMPRESAS DERIVADAS (55 INSERCIONES)**

OFICINA EMPRESAS INCORPORA

**569 OFERTAS GESTIONADAS**

ACTUACIONES DIRIGIDAS A MEJORAR EL TRABAJO EN RED Y OPTIMIZAR EL TRABAJO CON EMPRESAS PLANES MULTIENTIDAD ANDALUCÍA

**198 PLANES REALIZADOS**

### ACTUACIONES ENFOCADAS A PERSONAS BENEFICIARIAS

TRABAJANDO EN DIGITAL: ACCIONES DE FORMACIÓN DIRIGIDA A LA ALFABETIZACIÓN DIGITAL DE PERSONAS BENEFICIARIAS

**2.486 PERSONAS FORMADAS**

REALIZACIÓN DE FORMACIONES CON PRÁCTICAS NO LABORALES EN ZONAS RURALES

**23 ACCIONES DE FORMACIÓN**

## GESTION AYUDAS BONO SOCIAL TÉRMICO



En 2021 asumimos el reto de realizar la gestión del pago del bono social térmico en Andalucía a las casi 250.000 personas beneficiarias.

El Bono Social Térmico consiste en una ayuda económica, complementaria al Bono Social Eléctrico, y no hay que solicitarlo ya que todas aquellas personas que tuvieron concedido el Bono Social Eléctrico a fecha 31 de diciembre del año anterior reciben el Bono Social Térmico durante el año siguiente.

Esta ayuda forma parte de la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética. Está impulsada por el Ministerio para la Transición Ecológica y viene regulada en el Real Decreto-Ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores.

En Andalucía, la competencia en la gestión del pago del Bono Social Térmico 2020 fue delegada\* por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, que ha sido la encargada de su gestión y pago.

Para su puesta en marcha, la agencia ha realizado las siguientes actuaciones:

- **Envío de una carta a las personas beneficiarias del Bono Social Térmico en Andalucía**, comunicando la concesión de la ayuda relativa al año 2020, de acuerdo con la información suministrada por el Ministerio para la Transición Ecológica. En ésta se informa del importe de la ayuda y los pasos a seguir para su abono.
- **Creación de un espacio en la web de la Agencia** para consultar toda la información relativa al Bono Social Térmico, desde donde también se gestiona la ayuda vía telemática.
- **Elaboración de una herramienta on-line de gestión para la tramitación de las ayudas.**
- **Creación de un correo electrónico para resolver dudas** para aquellas personas con mayor dificultad en la tramitación de la ayuda [bonosocialtermico.assda@juntadeandalucia.es](mailto:bonosocialtermico.assda@juntadeandalucia.es)
- **Gestión de un teléfono gratuito 900 10 12 20** de información.
- **Contratación de un equipo de 14 personas de apoyo en la tramitación de la ayuda** a las personas beneficiarias más vulnerables.

\*Orden de 3 de marzo de 2021, por la que se delegan competencias en las personas titulares de los órganos directivos de la Consejería.

## BONO SOCIAL TÉRMICO - ACCIONES DE COMUNICACIÓN CONJUNTA

Desde la Agencia se realizaron acciones de comunicación conjunta con:

- **Servicios Sociales Comunitarios:** puerta de entrada a los servicios sociales donde se concentra la población más vulnerable.
- **Red de Centros Guadalinfo:** red pública andaluza de más de 760 centros de competencias digitales, innovación abierta y acceso a Internet, que se ubican en municipios rurales de menos de 20.000 habitantes y en determinados barrios de ciudades mayores donde atienden a colectivos en riesgo de exclusión social.
- **Oficinas Municipales de Consumo:** por su labor de información, orientación y asesoramiento a las personas consumidoras en Andalucía y que, en muchos casos, son las encargadas de informar a la ciudadanía sobre el Bono Social Eléctrico, por lo que están familiarizadas y conocen los trámites a seguir en materia de Bono Social Térmico.
- **Difusión en medios de comunicación y en redes sociales:** notas de prensa y redes sociales de la Junta de Andalucía.

## RESULTADOS DE GESTIÓN

De las 249.849 ayudas asignadas a Andalucía se han tramitado 203.710, lo que supone el 82% de las ayudas, quedando sin tramitar 46.119 ayudas (18%) debido al elevado número de personas fallecidas, principalmente por COVID-19.

En Andalucía además, al retrasarse el inicio de la tramitación han coincidido dos años, 2019 y 2020, en los que las personas fallecidas han supuesto un 3,29 % del total de personas beneficiarias.

De un total de 203.710 ayudas tramitadas, 181.669 (89,18%) han sido gestionadas de manera autónoma.

Para ello, la Agencia ha diseñado una plataforma en la que incluye un formulario muy sencillo que facilita la gestión del Bono Social Térmico a las personas que quieran tramitarlo de forma telemática.

Por los datos analizados, se puede observar el uso mayoritario de esta modalidad frente a la posibilidad de tramitarlo a través del teléfono de atención gratuito, un total de 21.452 ayudas tramitadas, 10,53% del total de ayudas gestionadas.



Aunque las personas que utilizaron el teléfono gratuito para tramitar el Bono Social Térmico es menor, coincide con un perfil de personas mayores, sin recursos y en la mayoría de los casos con un nivel de vulnerabilidad mayor.

La gestión y el pago de las ayudas conllevan inevitablemente incurrir en una serie de gastos de gestión derivados, fundamentalmente, de la notificación a las potenciales personas beneficiarias, dado que se ha de garantizar la posibilidad de renuncia a la ayuda por parte de las personas beneficiarias que así lo solicitan.

MENA. ATENCIÓN A MENORES INMIGRANTES EN EL SISTEMA DE PROTECCIÓN DE MENORES (SIME)

Andalucía cuenta con un Sistema de Protección de Menores que atiende las necesidades de las personas menores inmigrantes no acompañados, a través de una red especializada de personal mediador intercultural.

En 2021, el equipo de mediación ha atendido, en los 22 Centros propios de la Junta de Andalucía donde intervienen y en los 45 recursos específicos para la atención a los menores extranjeros no acompañados, a un total de 2.499 menores, 244 niñas (10 %) y 2255 niños (90%), con una media de edad de 17 años.

El número de menores atendidos ha disminuido como consecuencia de las diferentes olas de contagios que se han producido con posterioridad al periodo de confinamiento por COVID 2019. Esta situación ha obligado a los países vecinos, fundamentalmente a Marruecos, a mantener la mayor parte del tiempo su frontera cerrada en previsión de los contagios. A finales de 2021 la frontera por mar continúa cerrada.

Es por este motivo por el que las llegadas continúan muy contenidas en su número al cerrarse diferentes posibilidades de pasar el estrecho desde Marruecos.

El equipo de Mediación Intercultural ha garantizado la atención del colectivo menor migrante y ha realizado protocolos de actuación, para continuar con el seguimiento activo de los dispositivos específicos a través del uso de las tecnologías, haciendo posible la intervención individual con menores mediante conexión telefónica, y en casos necesarios, se ha asistido a algún centro de protección para mediar presencialmente.



Para el desarrollo del Programa se cuenta con un sistema de información denominado SIME (Sistema de Información de Menores Extranjeros).

| Provincia | Personas atendidas |       |       |
|-----------|--------------------|-------|-------|
|           | Niños              | Niñas | Total |
| Almería   | 455                | 85    | 540   |
| Cádiz     | 501                | 30    | 531   |
| Córdoba   | 97                 | 25    | 122   |
| Granada   | 466                | 36    | 502   |
| Huelva    | 188                | 29    | 217   |
| Jaén      | 13                 | 8     | 21    |
| Málaga    | 299                | 14    | 313   |
| Sevilla   | 236                | 17    | 253   |
| TOTAL     | 2.255              | 244   | 2.499 |







MEMORIA DE

# ACTIVIDADES

PROGRAMAS

# INNOVACIÓN SOCIAL

## Programas de Innovación Social

### PROYECTO VIGOUR (EVIDENCE-BASED GUIDANCE TO SCALE-UP INTEGRATED CARE IN EUROPE)

El proyecto Vigour ha continuado su actividad para desarrollar un sistema integrado en todo el territorio andaluz y conseguir la interoperatividad del informe de salud en el procedimiento de valoración de la situación de dependencia.

En concreto, en relación a la Agencia, se ha centrado su actuación en las siguientes actuaciones:

1. Redefinir modelo conceptual del proyecto.
2. Adaptar el Módulo de Gestión de Solicitudes al modelo conceptual definido.
3. Iniciar comunicaciones con el SAS para realizar la interoperabilidad entre los sistemas y definir los datos del contrato para los servicios a utilizar.

En relación a la mejora del informe de salud en el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia se ha ejecutado:

- Fase de análisis: avance en los trabajos de análisis y diseño de la herramienta.
- Fase de desarrollo: avance en los trabajos de desarrollo de la herramienta.



## REDES DE INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS

La Agencia trabaja para consolidar la cooperación con otros países europeos, favorecer el apoyo mutuo y el aprovechamiento compartido del conocimiento.

Las redes y las asociaciones regionales o internacionales son estructuras integradas por profesionales de prestigio y entidades de referencia de distintos países.

Entre los objetivos principales de estas redes se encuentran:

- Intercambiar conocimientos, información y buenas prácticas.
- Colaborar en actividades de investigación e innovación.
- Fomentar la calidad y excelencia científicas de los proyectos y actuaciones en los que se participe.

## EUROPEAN SOCIAL NETWORK ESN (RED SOCIAL EUROPEA)

European Social Network: (ESN, Red Social Europea), es una organización sin ánimo de lucro, apoyada por el Programa de la Unión Europea para Empleo e Innovación Social “EaSI” (2014-2020), y que se configura como una red a nivel europeo, dedicada a los servicios sociales de carácter local y regional en Europa. Esta red se compone de 120 entidades socias de 35 países diferentes, entre asociaciones nacionales, organismos públicos de servicios sociales a nivel regional, local, agencias, universidades y otras entidades de investigación y desarrollo, que promueve un espacio donde investigar, compartir, regular etc. las distintas áreas relacionadas con los servicios sociales públicos a nivel europeo. La ESN reúne a las personas que son clave en el diseño y la prestación de servicios públicos locales en toda Europa, con el fin de que puedan contribuir con su conocimiento y experiencia a construir una política social eficaz.

El objetivo general de la ESN es ayudar a sus miembros a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía más desfavorecida en nuestra sociedad mediante la prestación de servicios sociales de calidad.

La Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, han venido formando parte de diferentes grupos de trabajo e intervenido en los eventos que se organizan a nivel europeo desde que comenzó su participación como miembro de esta Red.

También participan en el Grupo de Referencia del Semestre Europeo, grupo de referencia en el ámbito de la política de la Unión Europea (UE) destinado a hacer visibles los problemas sociales y desafíos a los que se enfrentan los servicios sociales en la política nacional y europea.

Desde 2018, y tras ser cursada invitación desde la ESN, la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y la Agencia, han pasado a formar parte del Consejo de Miembros de la Red, órgano que reúne a 20 organizaciones a nivel nacional y regional responsable de marcar la dirección y el programa de la Red, en virtud de la intensa participación de ambas instituciones en las actuaciones de la ESN.

## Redes de intercambio de conocimiento

### PARTENARIADO EUROPEO PARA LA INNOVACIÓN SOBRE ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y SALUDABLE: (EIPONAHA) EUROPEAN INNOVATION PARTNERSHIP ON ACTIVE AND HEALTHY AGEING.

El Partenariado Europeo para la Innovación en Envejecimiento Activo y Saludable (EIP on AHA), es una iniciativa lanzada por la Comisión Europea en noviembre de 2012, para fomentar la innovación y la transformación digital en el campo del envejecimiento activo y saludable.

Su objetivos son:

- Mejorar la salud y la calidad de vida de la ciudadanía con un enfoque centrado en las personas mayores.
- Apoyar la sostenibilidad y la eficiencia a largo plazo de los sistemas de salud y asistencia social.
- Mejora de la competitividad de la industria de la UE a través de los negocios y la expansión en nuevos mercados.

La participación de la Agencia en el Partenariado supone el fortalecimiento de la cooperación europea y la posibilidad de continuar aportando respuestas innovadoras al envejecimiento activo y saludable y a la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía andaluza.

Esta participación se ha instrumentado mediante dos vías:

a) Participación en los grupos de acción de la EIP ON AHA:

- Grupo B3, "Cuidados Integrados": Historia Social Única Digital en Andalucía.
- Grupo C2, "Soluciones de Vida Independiente": Servicio Andaluz de Teleasistencia.
- Grupo D4, "Entornos adaptados a la tercera edad": Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.

b) Participación en la convocatoria de sitios de referencia:

Las actuaciones en la EIP on AHA han estado marcadas por la crisis sanitaria COVID-19, realizándose diferentes contribuciones relacionadas con la repercusión de ésta en las personas mayores (TIC y soledad en COVID-19, el apoyo a las personas mayores en zonas remotas en tiempo de COVID-19, aprendizajes derivados de la pandemia COVID-19 y estrategias para el futuro), así como la participación online en workshops y teleconferencias en torno a diferentes aspectos del envejecimiento activo y saludable.



## Redes de intercambio de conocimiento

### RED COLABORATIVA DE SITIOS DE REFERENCIA. REFERENCE SITES COLLABORATIVE NETWORK, RSCN.

Fruto del trabajo desarrollado en el marco de la EIP on AHA, surge la Red Colaborativa de Sitios de Referencia, red a nivel europeo constituida por los diferentes Sitios de Referencia, entre ellos Andalucía. Las Consejerías de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y la de Salud y Familias son miembros fundacionales y se integraron en la asociación para buscar fórmulas de colaboración más estrechas en actividades de intercambio de experiencias, conocimientos y proyectos innovadores.

De esta forma la participación andaluza se ha traducido en una mayor visibilidad a escala europea de las políticas públicas andaluzas en materia de salud y atención social, en su vertiente de innovación en todos los ámbitos relacionados con el envejecimiento activo y saludable.

Desde la Agencia se ha contribuido al intercambio de experiencias y buenas prácticas con otros Sitios de Referencia. En este contexto, RSCN se encuentra inmersa en proyectos europeos, entre ellos el proyecto VIGOUR, aprobado en el 3er Programa de Salud de la UE y en el que la Agencia es entidad afiliada en el consorcio andaluz liderado por la Consejería de Salud y Familias.





MEMORIA DE

# ACTIVIDADES

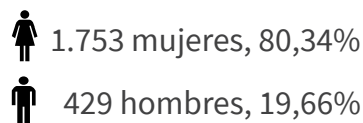
# POLÍTICAS TRANSVERSALES



### PLANTILLA DE LA AGENCIA

La plantilla de profesionales de la Agencia la conforma un total de 2.182 personas.

#### MODELO DE INTEGRACIÓN FUNCIONAL



### MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

Durante 2021 la Agencia ha desarrollado una serie de prácticas de responsabilidad corporativa para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad, y que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como teniendo en cuenta el efecto que su actividad tiene en las personas, tanto de forma individual como colectiva.

En el ámbito de su competencia, la Agencia cumple con la obligación respecto a que, al menos, un 2% de las personas que trabajan en ella tengan discapacidad. Destacar que a finales de 2021 alcanzamos un 3,29%.

Asimismo, en las bolsas de trabajo temporal la Agencia reserva un cupo de puestos de un 10% para ser cubiertos entre personas con discapacidad que acrediten un grado de discapacidad igual o superior a un 33%, reservando dentro del mismo un porcentaje específico del 2% para personas con discapacidad intelectual y un 1% para personas con enfermedad mental.

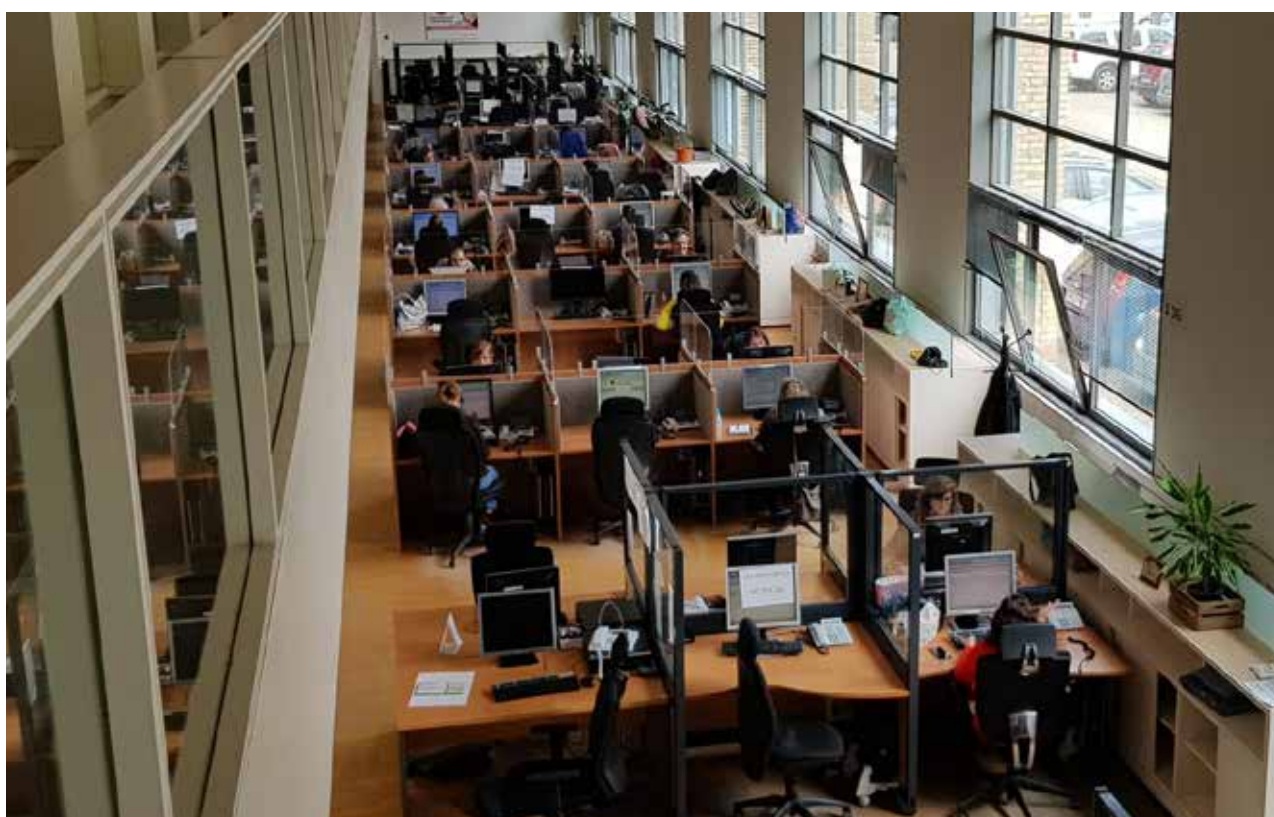
Por otra parte, a lo largo del año 2021 se han facilitado un total de 902 medidas de conciliación, de las que 796 han correspondido a trabajadoras de la Agencia (88,25%) y 106 a trabajadores de la misma (11,75%).



### DESGLOSE DE PERSONAL DE LA JEFATURA DE TELEASISTENCIA

El personal laboral activo en la ASSDA, a fecha 31 de diciembre de 2021, estaba conformado por un total de 1.739 personas. En la Jefatura de Telesistencia, en dicha fecha, la plantilla era de un total de 656 personas. En el cuadro que se muestra a continuación se detalla la distribución de la plantilla de Telesistencia clasificado por el tipo de relación laboral, añadiendo también la información de la plantilla media anual.

| CLASE DE PERSONAL                        | Nº MUJERES | Nº HOMBRES | TOTAL PERSONAL ACTIVO<br>A 31/12/2021 | PLANTILLA<br>MEDIA ANUAL |
|--|------------|------------|---------------------------------------|--------------------------|
| INDEFINIDO                               | 245        | 64         | 309                                   | 306,36                   |
| INDEFINIDO NO FIJO                       | 160        | 28         | 188                                   | 177,86                   |
| TEMPORAL                                 | 136        | 23         | 159                                   | 88,70                    |
| <b>TOTAL PERSONAL<br/>TELEASISTENCIA</b> | <b>541</b> | <b>115</b> | <b>656</b>                            | <b>572,92</b>            |

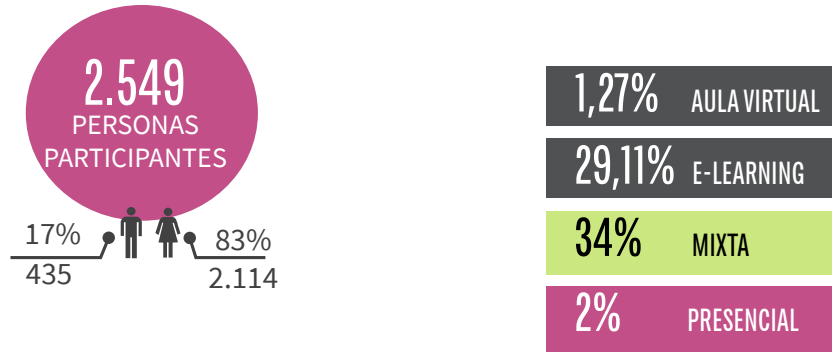


## RECURSOS HUMANOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

| MEDIDAS DE CONCILIACIÓN   | MUJERES    | HOMBRES    | TOTAL      |
|---|------------|------------|------------|
| Excedencia cuidado familiar   | 2          | 4          | 6          |
| Excedencia por cuidado de hijo o hija   | 9          | 0          | 9          |
| Excedencia por agrupación familiar  | 0          | 0          | 0          |
| Excedencia por nacimiento y cuidado de menor (madre biológica)                          | 20         | 0          | 20         |
| Permiso por nacimiento y cuidado de menor (descanso otro progenitor)                    | 0          | 15         | 15         |
| Permiso adicional maternidad  | 16         | 0          | 16         |
| Permiso adicional paternidad  | 0          | 6          | 6          |
| Permiso para reuniones de coordinación para hijos o hijas con discapacidad              | 34         | 0          | 34         |
| Permiso por exámenes prenatales, técnicas de preparación al parto, fecundación asistida | 23         | 0          | 23         |
| Permiso para atender a hijas e hijos con cancer u otra enfermedad grave                 | 0          | 0          | 0          |
| Permiso para la conciliación familiar y laboral   | 330        | 25         | 355        |
| Permiso para atender el cuidado de familiar de primer grado con enfermedad muy grave    | 0          | 1          | 1          |
| Permiso por lactancia   | 18         | 2          | 20         |
| Permiso por estado de gestación   | 0          | 0          | 0          |
| Permiso por matrimonio  | 11         | 5          | 16         |
| Permiso no retribuido   | 88         | 12         | 100        |
| Bolsa de horas libre disposición por motivos de conciliación                            | 108        | 22         | 130        |
| Permiso para víctimas de violencia de género  | 0          | 0          | 0          |
| Reducción de jornada por cuidado de familiar  | 8          | 4          | 12         |
| Reducción de jornada por cuidado de hijo prematuro                                      | 0          | 0          | 0          |
| Reducción de jornada por cuidado de hijo menor de 12 años                               | 129        | 10         | 139        |
| <b>TOTAL MEDIDAS DE CONCILIACIÓN</b>  | <b>796</b> | <b>106</b> | <b>902</b> |

## POLÍTICA DE FORMACIÓN INTERNA

### PRINCIPALES DATOS



- 28 acciones formativas
- 79 ediciones
- 1.013 horas de formación



## PLAN DE ACCIÓN ANUAL

La planificación estratégica es una herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, acerca del quehacer actual y el camino que debe recorrer en el futuro la Agencia. El año 2021 está dentro del alcance del Plan Plurianual de Gestión 2020-2022.

Este plan es el resultado de un proceso participativo por parte de los distintos equipos de la Agencia, en el que se ha aplicado una cuidadosa metodología de trabajo para definir lo que pretende ser un instrumento sobre el que construir el futuro a corto y medio plazo de la Organización.

El Plan Plurianual 2020-2022 fue aprobado el 28 de julio de 2020, por la persona titular de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

Los tres grandes ejes del plan, Atención, Organización y Capital Humano, se despliegan en 7 objetivos estratégicos, que se desagregan en 29 objetivos a un nivel de gestión inferior (objetivos operativos) que se alcanzan mediante la implantación de medidas concretas. Todas las medidas cuentan con los correspondientes indicadores que permitirán realizar el seguimiento y evaluación de su implantación.

A partir de este Plan Plurianual de Gestión se establecen los Planes de Acción Anual que constituirán la base para el seguimiento y la evaluación y permitirán a la Agencia rendir cuentas ante su Consejo Rector.

El 30 de noviembre de 2020, la Consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación aprobó el Plan de Acción Anual 2021, una vez presentado y ratificado previamente por el Consejo Rector de la Agencia, de conformidad a lo establecido en el artículo 34.4 de los Estatutos de la Agencia.

A fecha de cierre de la anualidad 2021 se ha realizado un seguimiento y evaluación del Plan de Acción Anual 2021, alcanzado un grado de consecución global de un 68% en su conjunto.



Por objetivo estratégico los resultados han sido los siguientes:

| Eje            | Objetivo Estratégico |   | Grado de cumplimiento |
|----------------|----------------------|---|-----------------------|
| Atención       | 1.1                  | Mejora de la calidad de vida de las personas  | 68,8 %                |
|                | 1.2                  | Modernización de las políticas públicas   | 60,9 %                |
| Organización   | 2.1                  | Eficiencia en la gestión  | 66,8 %                |
|                | 2.2                  | Transparencia y rendición de cuentas  | 72,0 %                |
|                | 2.3                  | Fomento de la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales | 65,2 %                |
| Capital humano | 3.1                  | Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas                                       | 73,9 %                |
|                | 3.2                  | Seguridad de la información y protección de las personas  | 60,1 %                |

## POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La Agencia cuenta con un servicio de prevención propio denominado Unidad de Prevención, Ergonomía y Salud Laboral con carácter interdisciplinar, que asume como propias las especialidades o disciplinas preventivas de nivel superior de Seguridad en el Trabajo y Ergonomía y Psicología Aplicada.

### EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES

■ 19 actuaciones

### PLANES DE AUTOPROTECCIÓN Y PLANES DE ACTUACIÓN ANTE EMERGENCIAS

■ 3 actuaciones

### GESTIÓN DE ACCIDENTES LABORALES

■ 55 actuaciones

### VALORACIÓN DE PERSONAL ESPECIALMENTE SENSIBLE

■ 69 actuaciones

### PROTOCOLOS

■ 1 protocolo

## VIGILANCIA DE LA SALUD: 541 reconocimientos médicos realizados



La situación epidemiológica COVID-19 que durante el año 2021 hemos seguido viviendo ha conllevado que se continúe con la adaptación de la actividad a las recomendaciones y medidas de prevención con el objetivo general de evitar los contagios. Dichas medidas han sido de carácter organizativo, de protección colectiva, de protección personal, de trabajador especialmente vulnerable y nivel de riesgo, de estudio y manejo de casos y posibles contactos ocurridos en la Agencia.

Durante el año 2021, teniendo en cuenta la persistencia de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, en la Agencia se ha priorizado la evaluaciones de riesgos ambientales de sus centros de trabajo. Además, se ha estado especialmente vigilante a la evaluación del riesgo de exposición en que se han podido encontrar las personas trabajadoras en cada una de la tareas diferenciadas que realizan, y se ha actuado siguiendo las recomendaciones y pautas establecidas por las autoridades sanitarias.

La información y la formación es fundamental en materia preventiva, si bien lo es aún más para poder implantar medidas organizativas y de higiene entre el personal. Se ha trabajado para que todo el personal cuente con una información y formación específica y actualizada del riesgo existente, así como de las medidas concretas que se han seguido implantando adaptadas a las recomendaciones establecidas por la autoridades sanitarias conforme ha ido evolucionando la situación de pandemia.

## CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE:

La Agencia cuenta desde 2012 con la certificación externa de su sistema de gestión.

Esta certificación incorpora los requisitos en materia de gestión de calidad descritos en las normas UNE EN ISO 9001 y UNE 158401 en el caso de teleasistencia, así como los establecidos en relación a la gestión ambiental en la norma UNE-EN ISO 14001.

En 2021 la el sistema de gestión de la ASSDA ha sido verificado en dos auditorías externas, una en febrero y otra en noviembre.

En la última auditoría se obtuvo la renovación de los certificados hasta el año 2024.

La certificación es válida para el siguiente alcance:

### En el Área de Dependencia y Autonomía:

- Expedición de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.
- Gestión de las prestaciones asociadas a la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.
- Prestación del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

### En el Área de Drogodependencias e Inclusión:

- Recepción, valoración de protocolos y gestión de ingresos de los recursos de la red asistencial pública para las drogodependencias y adicciones en Andalucía.
- Elaboración del indicador de admisiones a tratamiento de Andalucía.
- Gestión de incidencias y control de accesos del sistema de información del plan andaluz sobre drogas y adicciones (siPASDA).
- Gestión y coordinación del programa Incorpora Andalucía.
- Gestión, planificación y supervisión del proceso terapéutico de personas con problemas de drogodependencias y adicciones, incluyendo la prestación de servicios de acogida e ingreso en centros terapéuticos, actividades socioeducativas, psicoterapéuticas, incluyendo diseño, ocupacionales y sociosanitarias.



**En el caso de la certificación de teleasistencia**, en 2021 además de la renovación se ha realizado la adaptación a la nueva versión de la norma UNE 158401, de 2019, especificándose en el alcance las siguientes prestaciones:

- Servicio de Teleasistencia Fija y Móvil con unidad móvil para actividades de mantenimiento del equipo tecnológico de teleasistencia.
- Servicio de Teleasistencia avanzada con interconexión con los servicios profesionales de los sistemas sanitarios.
- Prestaciones en el domicilio: Instalación y mantenimiento de sistemas de detección de situaciones de riesgo por incidencias domésticas.
- Prestaciones fuera del domicilio: Supervisión por geolocalización, detección ante situaciones de riesgo y teleasistencia móvil.

**Prestaciones en colaboración con los servicios sanitarios y sociales:**

- Gestión de citas médicas. Agenda.
- Integración de las plataformas de servicios de salud y sociales.
- Establecimiento de protocolos de información, de derivación, de actuación en función del estado de la persona en coordinación con otros servicios.

**Programas de atención integral:**

- Promoción del envejecimiento saludable.
- Detección y prevención de situaciones de maltrato.
- Programa de atención personalizada al colectivo LGTBI.
- Programa de atención en situaciones de duelo.
- Atención emocional en fechas especiales.
- Prevención ante acciones delictivas.

La certificación de calidad es aplicable a todo el alcance, mientras que la certificación de medio ambiente no aplica al Área de Drogodependencias e Inclusión.





Los emplazamientos incluidos en el alcance de la certificación son los servicios centrales de la Agencia, la sede del Servicio Andaluz de Teleasistencia de Málaga y las seis comunidades terapéuticas (en adelante CT) gestionadas por la Agencia situadas en Almonte y Cartaya (Huelva), La Línea y Tarifa (Cádiz), Mijas (Málaga) y Los Palacios (Sevilla).

La certificación de calidad es aplicable a todos los emplazamientos.

En las comunidades terapéuticas no son aplicables ni la certificación de medio ambiente ni la de teleasistencia.

En relación a la gestión ambiental, la Agencia realiza periódicamente una evaluación de sus aspectos ambientales para valorar su impacto en el medioambiente.

Dadas las características de las actividades y emplazamientos certificados, los aspectos ambientales significativos están relacionados con el consumo eléctrico y el consumo de papel.

Anualmente, la Agencia establece y planifica objetivos para reducir el impacto de sus aspectos ambientales significativos, llevando a cabo las medidas necesarias para reducir el consumo eléctrico y de papel, y realizando un seguimiento continuo de dichos consumos.

En 2021 el consumo de papel por persona ha sido de 5,7 kg en la sede central y de 2,9 kg en la sede de teleasistencia de Málaga, en ambos casos por debajo de los límites fijados para la anualidad, 7 y 3 kg respectivamente.

En cuanto al consumo eléctrico, en la sede de teleasistencia de Málaga ha sido de 3,3 kw por persona y día, cumpliéndose el objetivo marcado para 2021.

Por otra parte, en la Agencia, además de promover un consumo de recursos responsable, se gestionan los residuos generados en la prestación de nuestros servicios mediante su entrega a gestores autorizados para cada tipo.



En concreto, los principales residuos generados han sido: residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, dispositivos de teleasistencia fuera de uso, tóner y papel usado.



## LA PRÁCTICA JURÍDICA COMO FACTOR DE COHESIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL



**TRANSPARENCIA**

Solicitudes de información pública presentadas y resueltas: 40

-  13 SOLICITUDES (2,5%)
-  23 SOLICITUDES (57,5%)
- 4 PERSONA JURÍDICA (10%)



**RECLAMACIONES PRESENTADAS LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

Solicitudes presentadas: 32



-  9 RECLAMACIONES (28,12%)
-  23 RECLAMACIONES (71,8%)

**EXPEDIENTES JUDICIALES**



Solicitudes judiciales: 52

-  34 SOLICITUDES (65,38%)
-  11 SOLICITUDES (21,15%)
- 7 JUDICIAL (13,47%)

Solicitudes presentadas SOCIAL: 26

-  20 SOLICITUDES (76,92%)
-  5 SOLICITUDES (19,23%)
- 1 JUDICIAL (3,85%)

**PROYECTOS NORMATIVOS TRAMITADOS: 8****INFORMES JURÍDICOS EMITIDOS: 25****INFORMES PROTECCIÓN DATOS EMITIDOS: 10****CONVENIOS TRAMITADOS: 3****SOLICITUDES PRESENTADAS CONTENCIOSO: 26**

-  14 SOLICITUDES (53,84%)
-  6 SOLICITUDES (23,07%)
- 6 JUDICIAL (23,07%)

## IGUALDAD

La Agencia, consciente de la importancia de trabajar en un entorno laboral igualitario, declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra política de recursos humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

## PLAN DE IGUALDAD

Durante 2021 la Agencia ha continuado con la implementación de su I Plan de Igualdad que se aprobó en enero de 2019. El plan está compuesto por un total de 69 medidas distribuidas en 7 ejes de actuación:

|  |
|--|
| Ejes   |
| Medidas transversales para incorporar la perspectiva de género |
| Formación  |
| Salud laboral  |
| Provisión de puestos   |
| Conciliación de la vida laboral, familiar y personal           |
| Política salarial  |
| Violencia de género  |

Los objetivos del plan de igualdad son:

- Eliminar los desequilibrios y desigualdades en el acceso, participación y desarrollo de las mujeres y de los hombres en la Agencia.
- Asegurar que todos los procesos de gestión, se realizan de acuerdo al principio de igualdad de trato y oportunidades.
- Alcanzar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la organización, es decir, lograr que mujeres y hombres se encuentren en el mismo punto de partida.

A 31 de diciembre de 2021 el grado de consecución del Plan de Igualdad se encuentra en el 67,40%. El seguimiento del plan se realiza con periodicidad trimestral y se reporta información a la Comisión de Igualdad.

Entre las distintas medidas trabajadas en 2021 destacan:



- La aprobación el 25 de noviembre del Protocolo de actuación para trabajadoras víctimas de violencia de género, financiado con cargo a los fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género del Ministerio de Igualdad, que incluye medidas específicas para personas en esta situación encaminadas a facilitar su movilidad geográfica, la ordenación de su horario y tiempo de trabajo y a garantizar la confidencialidad de su situación.

- La impartición de un curso monográfico en materia de género y acoso sexual y por razón de sexo, así como la elaboración de un borrador de protocolo de prevención y actuación en situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- La elaboración de un borrador de protocolo sobre la situación de embarazo y lactancia en la Agencia, con objeto de dotar a la Agencia de un proceso de intervención rápido, eficaz y eficiente ante la comunicación de alguna trabajadora de su situación de embarazo o lactancia natural, basándose en la identificación de aquellas condiciones de trabajo que pudieran constituir un riesgo añadido a la mujer por el hecho de estar embarazada o en período de lactancia, así como la adopción de todas aquellas medidas preventivas necesarias para que las condiciones de trabajo sean las adecuadas.
- La celebración de jornadas de igualdad y contra la violencia de género para contribuir a la sensibilización del personal en estas materias.



Material gráfico expuesto en todos los centros de trabajo.



25 de marzo. Celebración de dos conferencias virtuales sobre lenguaje inclusivo y no sexista y estereotipos de género en la comunicación.

# 4 JORNADAS de igualdad

## PROGRAMA

### 25 marzo 2021

**11:00 - 11:15 h. Inauguración.**  
Sra. Consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación,  
D<sup>a</sup> Rocío Ruiz Domínguez.

**11:15 - 12:15 h. "Lenguaje inclusivo y no sexista".**  
D<sup>a</sup> Susana Guerrero Salazar, Catedrática de lengua española en la  
Universidad de Málaga, Vocal de la Asociación de Estudios Históricos  
sobre la Mujer de la UMA.

**12:15 - 13:15 h. "Estereotipos de género en la comunicación".**  
D<sup>a</sup> Eva B. Navarrete Maceas, Decana del Colegio de Periodistas de  
Andalucía.

**13:15 - 13:30h. Clausura.**  
Sr. Director Gerente de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia  
de Andalucía.  
D. Victor Manuel Bellido Jiménez.

Consejería de Salud y Familias  
Consejería de Igualdad,  
Políticas Sociales y Conciliación

Agencia de Servicios Sociales  
y Dependencia de Andalucía



Las jornadas fueron inauguradas por la Consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, Rocío Ruiz Domínguez, y en ellas participaron con sus ponencias personas expertas en la materia:

- Susana Guerrero Salazar habló sobre "Lenguaje inclusivo y no sexista".
- Eva B. Navarrete Maceas trató los "Estereotipos de género en la comunicación".
- Finalmente, las jornadas fueron clausuradas por el Director Gerente de la Agencia, Víctor Manuel Bellido Jiménez.

Las conferencias fueron seguidas por un total de 271 personas (216 trabajadoras y 55 trabajadores).

## JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN: IV JORNADAS CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Las jornadas de sensibilización contra la violencia de género se celebraron durante el mes de noviembre para conmemorar el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer que se celebra el 25 de noviembre.

Las jornadas consistieron en la elaboración y difusión de material gráfico e información, celebración de conferencias y difusión del protocolo de actuación para víctimas de violencia de género. También se realizaron cuadernos con la imagen del evento y se repartieron a la plantilla.

Las temáticas fueron:

- La detección de la violencia de género en la atención a la dependencia.
- El acompañamiento a mujeres víctimas de violencia de género.

Material gráfico expuesto en todos los centros de trabajo.







Las jornadas fueron inauguradas por la Consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, Rocío Ruiz Domínguez, y en ellas participaron personas expertas en la materia como:

- Auxiliadora Marciano Almansa, cuya ponencia trató sobre “Cómo detectar situaciones de violencia de género en la atención a la dependencia”
- Álvaro Botías Benedit que habló sobre “Acompañamiento a mujeres víctimas de violencia de género”.

Las jornadas fueron clausuradas por el Director Gerente de la Agencia, Víctor Manuel Bellido Jiménez.

Las conferencias fueron seguidas por un total de 309 personas (256 trabajadoras y 53 trabajadores).



MEMORIA DE  
ACTIVIDADES

RESUMEN  
ECONÓMICO



## RESUMEN ECONÓMICO

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía contó en 2021 con un presupuesto total para la comunidad autónoma andaluza, incluidas las modificaciones presupuestarias de 1.571 millones de euros, y se ha ejecutado un 99%, a falta de cierre de los importes definitivos de ejecución.

El presupuesto para 2021 ha crecido desde el año 2018 en 369,6 millones de euros (una vez incluidas las modificaciones presupuestarias), un 31%. Sin embargo, si se compara con el dato de ejecución real de 2018 (1.191,6 millones), se trata de 380 millones de euros más. Es el mayor presupuesto de la historia de la Agencia.

| PRESUPUESTO INICIAL (€) | PRESUPUESTO FINAL (TRAS MODIFICACIONES) (€) | EJECUCIÓN     | % EJECUCIÓN SOBRE PRESUPUESTO INICIAL | % EJECUCIÓN SOBRE PRESUPUESTO FINAL |
|-------------------------|---|---------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| 1.413.871.790           | 1.571.004.980                               | 1.546.519.801 | 109%                                  | 98%                                 |

