



PLAN PLURIANUAL DE GESTIÓN 2023-2026



ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	6
2	IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.....	7
2.1	Descripción de la Agencia	7
2.2	Organigrama.....	10
2.3	Marco legal	11
2.4	Misión, Visión y Valores	12
2.5	Grupos de interés	13
3	METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DEL PLAN	15
4	POBLACIÓN DIANA Y DATOS DE CONTEXTO	17
4.1	ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA Y PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA	17
4.1.1	Población potencialmente dependiente	17
4.1.2	Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia	24
4.1.3	Servicio Andaluz de Teleasistencia	71
4.1.4	Programas Sociales.....	79
4.1.5	Principales conclusiones para el diagnóstico	85
4.2	INCLUSIÓN SOCIAL.....	90
4.2.1	Programa de Inclusión socio-laboral de personas en situación de exclusión o riesgo de exclusión	90
4.2.2	Bono Social Térmico.....	90
4.2.3	Polígono SUR.....	91
4.3	ATENCIÓN A LA INFANCIA	94
4.3.1	Atención y seguimiento a menores inmigrantes en el Sistema de Protección de Menores en Andalucía	95
4.3.2	Formación, Investigación y Documentación en materia de Infancia (Observatorio de la Infancia en Andalucía)	96
4.4	ATENCIÓN A LAS ADICCIONES	97
4.4.1	Población diana	97
4.4.2	Consumo de Drogas.....	98



4.4.3	Adicciones comportamentales	101
4.4.4	Urgencias hospitalarias relacionadas con el consumo de sustancias psicoactivas 104	
4.4.5	Red Pública de Atención a las Adicciones	105
4.4.6	Admisiones a tratamiento por abuso o dependencia de sustancias psicoactivas u otras adicciones	106
4.4.7	Intervenciones psicoeducativas	108
4.4.8	Acceso a programas y recursos de la Red Pública de Atención a Personas con Problemas de Adicciones de Andalucía	109
4.4.9	Comunidades Terapéuticas.....	110
4.4.10	Centro de Seguimiento de las personas usuarias del Programa Experimental de Prescripción de Estupefacientes, PEPSA	112
5	MARCO ESTRATÉGICO Y POLÍTICO	113
5.1	Mandatos estratégicos.....	113
5.2	Mandatos políticos.....	116
6	DAFO.....	120
6.1	Resultados por criterios del modelo EFQM.....	120
6.1.1	Debilidades	121
6.1.2	Amenazas.....	122
6.1.3	Fortalezas	123
6.1.4	Oportunidades	124
6.2	DAFO global	126
7	PROBLEMAS, NECESIDADES Y RETOS.....	130
7.1	Problemas.....	130
7.2	Necesidades	132
7.3	Retos	134
8	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	138
9	OBJETIVOS OPERATIVOS Y ACTUACIONES	140
9.1	Actuaciones	143
10	GOBERNANZA Y SISTEMA DE GESTIÓN.....	153
10.1	Comité de planificación	153



10.2	Seguimiento y evaluación del Plan	154
10.3	Medición de las Actuaciones mediante indicadores	155
10.4	Seguimiento	156
10.5	Evaluación del Plan	156
10.6	Procedimiento de revisión del plan plurianual de gestión	156
10.7	Comunicación del Plan	158
11	ANEXOS.....	159
11.1	Anexo I: Indicadores y valores objetivo.....	160
11.2	Anexo II: trazabilidad Diagnóstico/Problemas, necesidades retos/Objetivos estratégicos y operativos.....	193



1 INTRODUCCIÓN

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.

La Agencia entiende la planificación estratégica como un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes que no solamente facilita la obtención de los propósitos u objetivos de la organización sino que además proporciona herramientas de evaluación, seguimiento y medición de resultados, y sienta las bases para la detección de áreas de oportunidad y mejora continua de procesos y procedimientos.

El despliegue de la estrategia requiere definir los objetivos estratégicos que guiarán la actividad de la Agencia en el período 2023-2026. Así mismo, se establecerán los objetivos operativos marco para el ejercicio y desarrollo de las competencias, funciones y actuaciones de la Agencia.

La Dirección-Gerencia, en el marco de las previsiones del Plan Plurianual de Gestión 2023-2026, con sujeción a las directrices y orientaciones de la Consejería a la que se adscribe la Agencia y de acuerdo con las instrucciones del Consejo Rector, elaborará cada año el Plan de Acción Anual.

Los Planes de Acción Anual comprenderán los objetivos a alcanzar en la correspondiente anualidad, así como las actuaciones a desarrollar. En el mismo se recogerán, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Los objetivos concretos a alcanzar en cada una de las áreas de actuación de la Agencia, así como los resultados a obtener.
- b) Las medidas específicas a desarrollar.
- c) Los recursos personales, materiales y presupuestarios necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- d) Los sistemas y mecanismos de seguimiento y medición de los indicadores asociados que permitan conocer los resultados obtenidos de forma significativa y cuantificable.
- e) El plan de formación del personal de la Agencia.



2 IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

2.1 Descripción de la Agencia

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía se crea en el año 2011, en virtud del artículo 18.1 de la Ley 1/2011, de 17 de febrero, de reordenación del sector público de Andalucía. Se configura como agencia pública empresarial de las previstas en el artículo 68.1.b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

El Decreto 44/2022, de 15 de marzo, por el que se modifican los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía aprobados por el Decreto 101/2011, de 19 de abril, establece en su artículo 3 que La Agencia queda adscrita a la Consejería competente en materia de políticas sociales, sin perjuicio de su adscripción a la Consejería competente en materia de adicciones en todo lo relacionado con la dirección, coordinación y gestión de su actividad en materia de drogodependencia y adicciones, y a aquélla o aquéllas que, en su caso, se establezcan por Decreto del Consejo de Gobierno, a las que corresponde el impulso y coordinación de sus funciones y competencias, así como el establecimiento de las directrices para la planificación de sus actividades.

La Agencia, de acuerdo con los fines que le corresponden, sin perjuicio de las competencias propias de la persona titular de la Consejería o las Consejerías a que esté adscrita, en el marco de la planificación establecida en los planes plurianuales de gestión, ejercerá y desarrollará las siguientes competencias, funciones y actuaciones:

Para el desarrollo de las actividades de organización y prestación de los servicios necesarios para la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía:

- a) La planificación, ordenación, coordinación y dirección de los servicios de promoción de la autonomía personal, prevención y atención a las personas en situación de dependencia.
- b) La gestión de los servicios, recursos y prestaciones necesarios para la valoración, promoción de la autonomía, prevención y atención a la dependencia.
- c) La coordinación de los Servicios Sociales con los Servicios Sanitarios en la valoración de la dependencia, así como en las prestaciones y servicios dirigidos tanto a la prevención y atención a la dependencia como a la promoción de la autonomía personal.
- d) Sin perjuicio de las competencias que corresponden a los Servicios Sociales Comunitarios, la elaboración de los Programas Individuales de Atención, con determinación de los servicios y prestaciones que correspondan a las personas beneficiarias, así como su control, seguimiento y revisión.



- e) La evaluación periódica del funcionamiento del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía.
- f) El control, seguimiento y revisión de la calidad en la atención, tanto en los centros como en el domicilio de las personas en situación de dependencia.
- g) Velar por el respeto de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de las personas beneficiarias del Sistema.
- h) La promoción de la transparencia en la gestión e información de la dependencia.
- i) La acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio, así como la de aquellos servicios y centros vinculados al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, en los términos que se determinen en la distribución de competencias de la Consejería de adscripción.

Para la promoción, desarrollo y gestión de recursos de atención social a las personas, a las familias y a los grupos en que éstas se integran para favorecer su bienestar:

- a) La organización y gestión de proyectos de atención social.
- b) Los procesos de control y evaluación de los servicios sociales.
- c) La organización, desarrollo y puesta en marcha de modelos de gestión de calidad en los servicios sociales.
- d) El fomento de acciones de patrocinio en el ámbito de los servicios sociales.
- e) La organización, canalización y gestión de acciones solidarias o de servicios sociales financiadas por entidades públicas o privadas.
- f) La cooperación en el desarrollo de programas y ayudas asistenciales.
- g) La gestión de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco y los servicios asociados a la misma.
- h) La gestión de programas dirigidos a personas, grupos y colectivos excluidos socialmente para favorecer su incorporación social.

Para la gestión de recursos y el desarrollo de actuaciones en materia de atención a la infancia:



a) El desarrollo de actuaciones dirigidas a la promoción de la calidad de vida de los y las menores, así como la atención y apoyo necesario a las familias para que puedan asumir plenamente sus responsabilidades inherentes a la guarda y custodia de los y las menores. Asimismo le corresponde el apoyo instrumental a las actuaciones técnicas y administrativas necesarias para la adopción de las medidas de atención a la infancia.

b) Actuaciones de investigación, estudio, análisis técnico y evaluación de las materias relacionadas con los derechos y la atención a los y las menores y de las políticas de infancia.

Para la atención a las adicciones, conforme le atribuya la normativa vigente:

a) En lo relativo al desarrollo de las políticas activas en materia de adicciones, bajo las directrices y coordinación de la Consejería competente en esta materia:

1. Gestión del acceso de las personas con adicciones a los programas y recursos residenciales de la Red Pública de Atención a las Adicciones (RPAA).
2. Gestión de programas y recursos de atención socio-sanitaria adscritos a la Agencia.
3. Desarrollo y mantenimiento del Sistema de Información de la Red Pública de Atención a las Adicciones.
4. Elaboración de estudios y análisis técnico.
5. Apoyo en la gestión del conocimiento y de proyectos de investigación.
6. Apoyo técnico al Plan Andaluz sobre Adicciones.
7. Apoyo a la gestión de programas de incorporación y acción social para personas con problemas de adicciones.
8. Cualquier otra actuación que se le pueda requerir por la Consejería competente en materia de adicciones.

b) Las actividades que tengan por objeto mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por las adicciones.

Asimismo corresponde a la Agencia:

a) La gestión y el seguimiento del Servicio Andaluz de Teleasistencia.



- b) La atención de teléfonos especializados en el ámbito social, conforme a las directrices emanadas de la Consejería competente.
- c) La promoción y el fomento de la investigación y la innovación, así como los sistemas de información y documentación, relacionados con las materias objeto de su competencia.
- d) La promoción y el impulso de la formación de las personas que prestan sus servicios en los sectores y áreas de su competencia.
- e) La promoción de la participación de instituciones, entidades, sectores y personas relacionadas con los servicios sociales y la dependencia.
- f) La colaboración con Administraciones Públicas, corporaciones, entidades públicas o privadas y particulares, cuya competencia o actividad tenga incidencia o sea de interés para el cumplimiento de los fines atribuidos a la Agencia.

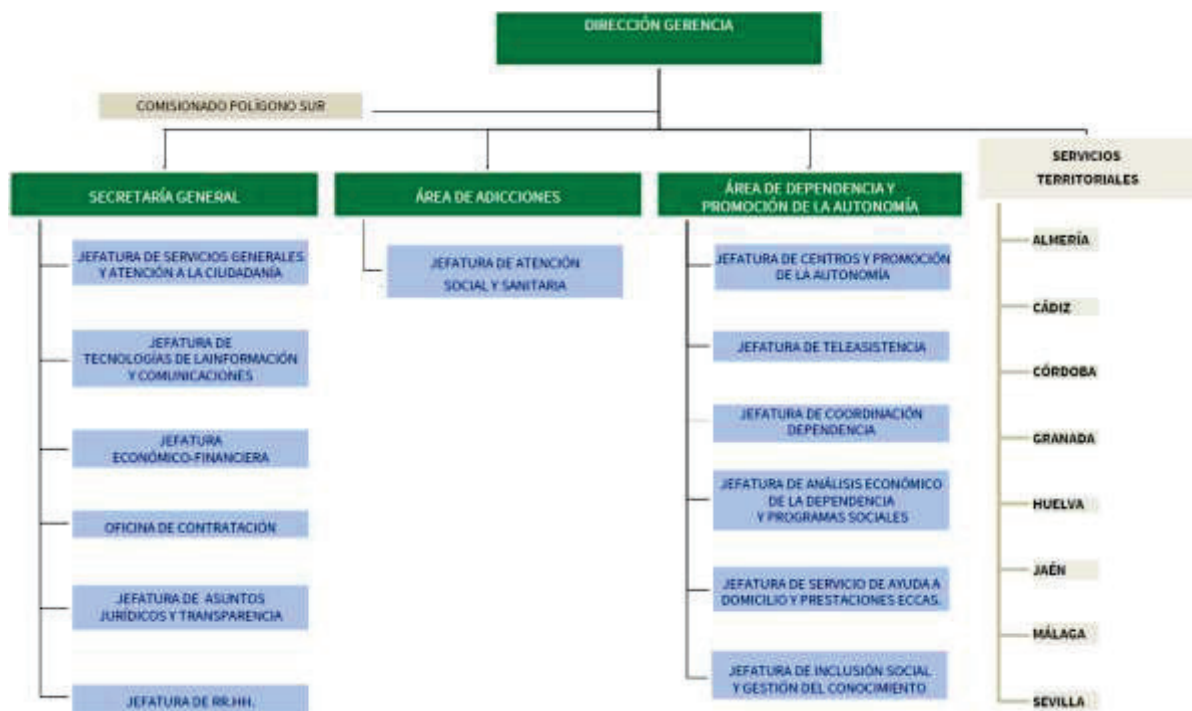
Corresponden, además, a la Agencia aquellas funciones y competencias que legal y reglamentariamente se le atribuyan, así como aquellas otras que se le deleguen o encomienden.

La Agencia, teniendo en cuenta las distintas realidades y necesidades de mujeres y hombres, incluirá en todas sus actuaciones la perspectiva de género

2.2 Organigrama

Según el artículo 20 del Estatuto, la Agencia se estructura en servicios centrales y territoriales. Los servicios centrales y territoriales se estructuran en unidades administrativas organizadas e integradas conforme a las áreas de trabajo y competencias a desarrollar por la Agencia.

El artículo 21 del Estatuto establece que las personas titulares de las Delegaciones Provinciales de la Consejería a las que se adscribe la Agencia, ostentan la representación ordinaria de la Agencia en la provincia. Los servicios territoriales de la Agencia dependientes funcionalmente de las Delegaciones Provinciales de la Consejería, desarrollan y ejecutan en sus respectivos ámbitos provinciales, los correspondientes planes de actuación, así como las funciones y tareas cuyo desarrollo les sea atribuido.



2.3 Marco legal

La Agencia, se rige por el Derecho Administrativo en las cuestiones relacionadas con la formación de la voluntad de sus órganos y con el ejercicio de las potestades administrativas que tiene atribuidas, rigiéndose en los restantes aspectos por el Derecho Administrativo o por el Derecho Privado, según su particular gestión empresarial así lo requiera.

La Agencia, de conformidad con el artículo 11 de sus Estatutos, se estructura en los siguientes órganos de gobierno, de dirección, de control, de participación y consultivo:

1. Órganos de gobierno:
 - a. La Presidencia.
 - b. La Vicepresidencia.
 - c. El Consejo Rector.
2. Órgano de dirección: La Dirección-Gerencia.
3. Órgano de control: La Comisión de Control.
4. Órgano consultivo: El Comité Consultivo.



2.4 Misión, Visión y Valores

El marco estratégico de la Agencia lo conforman la declaración de la Misión, Visión y Valores que deben servir de referencia en la relación que se debe mantener con los diferentes grupos de interés con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos. La definición de la Misión, Visión y Valores en cualquier organización es un elemento central en la planificación estratégica.

La misión nos permite concienciarnos de nuestra labor en la sociedad, nuestra visión establece las metas y objetivos, a grandes rasgos, que queremos llegar a alcanzar a largo plazo y, por último, los valores definen nuestra forma de trabajar y de existir para alcanzar nuestra visión.

MISIÓN

Favorecer el bienestar social de la ciudadanía:

- Promoviendo la autonomía personal y garantizando la atención y protección a las personas en situación de dependencia.
- Atendiendo a las personas con problemas de adicciones.
- Facilitando la incorporación social de colectivos excluidos o en riesgo de exclusión social.
- Impulsando y desarrollando recursos y programas de atención social dirigidos a las personas, a las familias y a los grupos en que éstas se integran.
- Impulsando y coordinando la investigación, el desarrollo y la innovación en los servicios sociales.

VISIÓN

Contribuir a lograr una sociedad más igualitaria, persiguiendo la excelencia y la innovación en el ámbito de los servicios sociales y trabajando para ser referente público a nivel nacional e internacional.

VALORES

Valores que inspiran el trabajo de la Agencia:

- Orientación a la ciudadanía.
- Equidad.
- Cohesión social.



- Participación de la ciudadanía y diálogo con los diferentes grupos de interés.
- Transparencia y responsabilidad por la gestión pública.
- Eficacia, eficiencia, simplificación de procedimientos y racionalidad organizativa mediante la innovación social.
- Investigación e innovación social.
- Excelencia profesional.

2.5 Grupos de interés

La satisfacción de las personas usuarias no es una medida suficientemente sensible para medir la idoneidad y la adecuación de la actuación de la Agencia. Los procesos de exploración de las expectativas de las personas usuarias y el diseño de prestaciones y servicios que respondan de manera específica a las demandas de los diferentes grupos de interés, deben basarse en relaciones efectivas con éstos para generar no sólo confianza, sino una valoración positiva de los servicios y la gestión de la organización.

Se consideran grupos de interés todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad desempeñada por la Agencia, y que por lo tanto, tienen la capacidad de influir directa o indirectamente en la consecución de su misión y visión.

Los grupos de interés más significativos identificados por la Agencia son los siguientes:

GRUPO 01: PERSONAS DESTINATARIAS DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES

- Ciudadanía en general.
- Familias.
- Personas en situación de dependencia.
- Personas con discapacidad.
- Personas mayores.
- Personas en riesgo y/o situación de exclusión social.
- Personas con problemas de adicciones.
- Menores de edad.

GRUPO 02: INTERNOS

- Personal de la Agencia.



- Mandos intermedios de la Agencia.
- Representación sindical.

GRUPO 03: CONSEJERÍA A LA QUE SE ADSCRIBE LA AGENCIA

- Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.
- Consejería de Salud y Consumo.
- Centros directivos de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.
- Delegaciones territoriales Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.

GRUPO 04: JUNTA DE ANDALUCIA

- Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos.
- Consejería de Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa.
- Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo.
- Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública

GRUPO 05: COLABORADORES/FACILITADORES

- Proveedores de servicio.
- Entidades colaboradoras.
- Asociaciones, federaciones y plataformas de colectivos.
- Medios de comunicación.

GRUPO 06: OTRAS INSTITUCIONES Y ORGANISMOS

- Entidades locales.
- IMSERSO.
- Defensor del pueblo Andaluz.
- Parlamento de Andalucía.
- Grupos parlamentarios.
- Órganos de fiscalización.
- Órganos judiciales.
- Órganos consultivos.
- Comunidad científica.

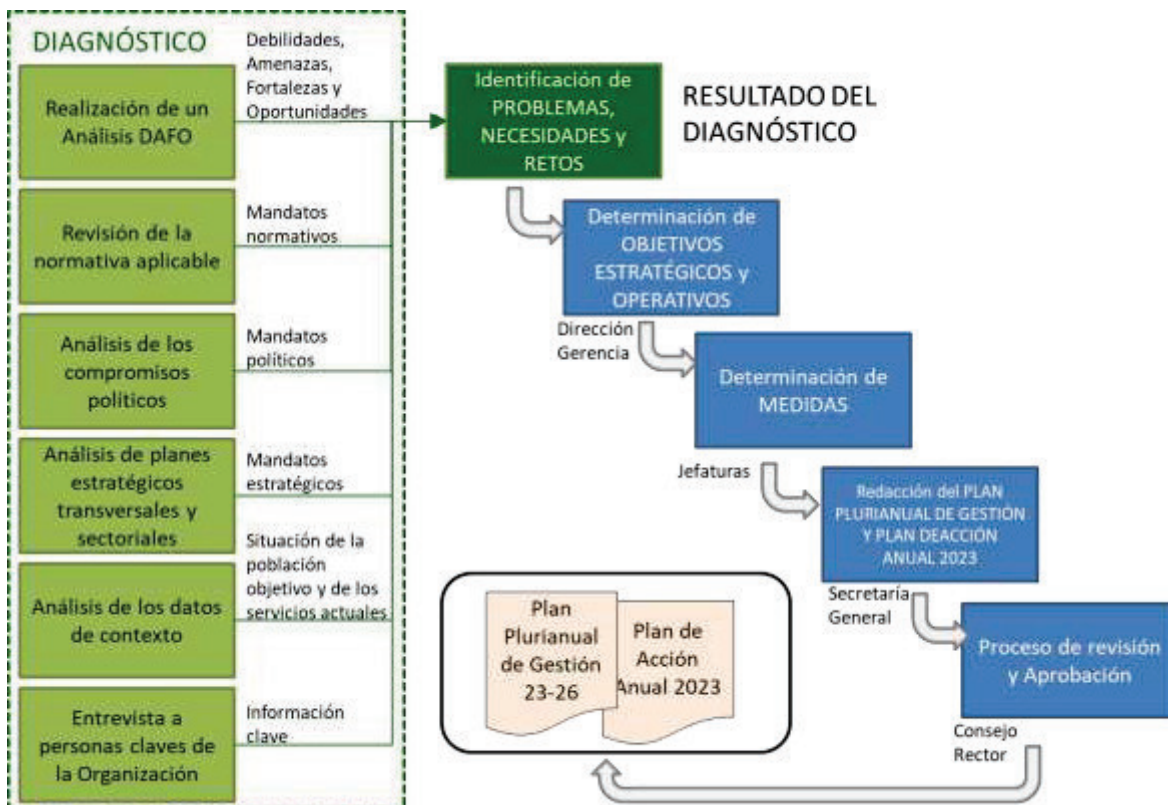


3 METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DEL PLAN

Teniendo como referencia los fines de la Agencia y la formulación de su misión, visión y valores, se ha realizado un diagnóstico de la situación actual, determinándose los principales problemas, necesidades y retos que deben afrontarse. A partir de ellos la Dirección Gerencia ha establecido los objetivos estratégicos y operativos que pretende alcanzar durante la vigencia del Plan.

A nivel operativo, las Direcciones de Área y Secretaria General, han definido las actuaciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de dichos objetivos.

En el siguiente diagrama se representa los pasos seguidos para la definición del presente Plan Plurianual de Gestión y el Plan de Acción Anual 2023:



En la realización del diagnóstico se han tenido en cuenta los siguientes elementos:

- Normativa aplicable a los servicios prestados por la ASSDA.



- Estrategias existentes, tanto a nivel sectorial (servicios sociales, personas mayores, personas con discapacidad, adicciones, infancia) como a nivel transversal (innovación, ética, transparencia, seguridad de la información, personal, etc.)
- Compromisos políticos relacionados con los fines de la ASSDA.
- Datos demográficos y características de la población destinataria de los servicios.
- Datos de la situación actual de la atención a la población diana.
- Otros documentos relevantes: informes de evaluación, memorias sectoriales, etc.

Además, se ha realizado un análisis estratégico de la situación actual de la ASSDA en relación a su capacidad para cumplir su misión y alcanzar su visión, tanto desde un punto de vista interno (fortalezas y debilidades) como externo (oportunidades y amenazas).

A partir de la información obtenida en esta fase, se seleccionaron los principales problemas, necesidades y retos de la Agencia, que fueron posteriormente revisados en reuniones con las personas responsables de las Jefaturas y validados por el equipo directivo.

Una vez determinados los principales problemas, necesidades y retos, la Dirección Gerencia de la ASSDA propuso un conjunto de objetivos estratégicos y operativos, a partir de los cuales las Jefaturas definieron las actuaciones a desarrollar. Para evitar duplicidades y asegurar la alineación de las actuaciones con los objetivos, se mantuvieron reuniones de coordinación entre Jefaturas para afinar las actuaciones.

Para facilitar la posterior evaluación, todas las actuaciones han sido ponderadas conforme a los siguientes criterios:

Variable	Criterio	Puntos
Coste de la medida	Medida sin partida presupuestaria específica	1
	Entre 0 y 100.000€	2
	Entre 100.000 y 1.000.000 €	3
	Entre 1 y 10 millones de €	4
	Entre 10 y 50 millones de €	5
	Más de 50 millones de €	6
Personas beneficiarias directas de la medida	Entre 0 y 50	1
	Entre 50 y 100	2
	Entre 100 y 1.000	3
	Entre 1.000 y 50.000	4
	Entre 50.000 y 250.000	5
	Más de 250.000	6
Impacto de la medida en los grupos de interés	Bajo	1
	...	2-5
	Alto	6
Dedicación de personal ASSDA durante el desarrollo de la actuación/medida	Esporádica	1
	Exclusiva menos de 5 personas	2
	Exclusiva entre 5 y 9 personas	3
	Exclusiva entre 10 y 99 personas	4
	Exclusiva entre 100 y 199 personas	5
	Exclusiva más de 200 personas	6
Dificultad técnica	Mínima	1
	...	2-5



Variable	Criterio	Puntos
	Máxima	6

4 POBLACIÓN DIANA Y DATOS DE CONTEXTO

4.1 ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA Y PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA

4.1.1 Población potencialmente dependiente

Según se define en el apartado 2 del anexo 2 del Plan de Choque 2021-2023, la población potencialmente dependiente se calcula a partir de los datos de población del Instituto Nacional de Estadística (INE) por edades, de la siguiente forma:

- Población entre 0 y 64 años: Se aplica a esta población el porcentaje de personas con discapacidad reconocida igual o superior al 33% en este tramo de edad.
- Población entre 65 y 79 años: En este tramo de edad se aprecia un progresivo aumento en la incorporación de personas al sistema según la edad. Para calcular la población potencialmente dependiente en estas edades, se consideran los tres tramos de edad quinquenales (de 65 a 69, de 70 a 74 y de 75 a 79). En cada uno de ellos se calcula primero una ratio (R_i) que es igual a la proporción de personas beneficiarias con derecho reconocido (D_i) sobre la población de esa edad (P_i). A continuación, se obtiene un factor de ajuste (F_i) que es igual al cociente entre la proporción de personas beneficiarias en cada tramo de edad y la proporción de personas beneficiarias en el tramo de edad de 80 a 84 años ($F_i = R_i/R_4$). Finalmente, para cada tramo de edad se obtiene la población potencialmente dependiente (PPDi) multiplicando la población por el factor de proporcionalidad obtenido de esta forma.
- Población entre 80 años o más: Todo este tramo de población se considera población potencialmente dependiente.

En el Plan de choque 2021-2023 la cifra de población potencialmente dependiente en Andalucía es de 1.004.080 personas, lo que supone un 11,85% de la población andaluza. En relación al total nacional suponía un 17,21% del total de población potencialmente dependiente en España. La distribución por tramos de edad es la siguiente:

- 317.861 personas de entre 0 y 64 años, con al menos un 33% de discapacidad reconocida.
- 273.914 personas de entre 65 y 79 años.
- 412.305 personas de 80 o más años.

El dato global se ha actualizado en el último informe semestral de estadísticas del SAAD, publicado por el IMSERSO a la finalización de junio de 2022, donde se reflejan 1.055.830



personas, es decir un 12,46% de la población Andaluza. En España este porcentaje se sitúa en el 13,60%. La población potencialmente dependiente de Andalucía supone un 16,28% sobre el dato a nivel nacional (6.486.146 personas potencialmente dependientes).

A continuación, se presentan los datos cuantitativos de los grupos de población que conforman la población potencialmente dependiente, según este criterio, las personas mayores y las personas con discapacidad.

4.1.1.1 *Personas mayores*

Andalucía no es ajena al fenómeno del envejecimiento de la población, debido a la combinación de estos factores: el aumento de la esperanza de vida, (que se encuentra en 84,87 años para las mujeres y 79,6 para los hombres); el descenso de la fecundidad y un saldo migratorio negativo.

La drástica reducción de la fecundidad se observa en la evolución del Índice Sintético de Fecundidad (suma de las tasas de fecundidad específica por edad calculada para todas las edades o grupos de edad entre 15 y 49), iniciada en los años setenta del pasado siglo ha sido también responsable del desequilibrio de la pirámide de población caracterizada por el envejecimiento. En 1975 el Índice Sintético de Fecundidad era 3,13, y en 2019, 1,36.

Las migraciones son el tercero de los fenómenos demográficos a tener en cuenta en el análisis demográfico del envejecimiento. En Andalucía, la entrada de inmigrantes, fundamentalmente en edad laboral, ha ayudado a frenar coyunturalmente el envejecimiento, si bien desde 2012, el saldo migratorio está siendo negativo, y el peso de la población extranjera mayor de 55 años está en torno al 5%.

A 31 de diciembre de 2021 en Andalucía había 1.495.393 personas de 65 o más años, de las que un 56,27% eran mujeres y un 43,75% hombres.

Ámbito territorial	Población total			Personas de 65 o más años			Porcentaje población mayor frente a población total		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
Almería	731.792	373.136	358.656	111.313	50.417	60.896	15,2%	13,5%	17,0%
Cádiz	1.245.960	614.084	631.876	214.490	94.511	119.979	17,2%	15,4%	19,0%
Córdoba	776.789	380.473	396.316	153.990	65.984	88.006	19,8%	17,3%	22,2%
Granada	921.338	453.683	467.655	168.303	73.484	94.819	18,3%	16,2%	20,3%
Huelva	525.835	260.581	265.254	90.229	40.034	50.195	17,2%	15,4%	18,9%
Jaén	627.190	310.323	316.867	123.215	53.095	70.120	19,6%	17,1%	22,1%



Ámbito territorial	Población total			Personas de 65 o más años			Porcentaje población mayor frente a población total		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
Málaga	1.695.651	829.976	865.675	302.181	135.239	166.942	17,8%	16,3%	19,3%
Sevilla	1.947.852	951.083	996.769	331.672	141.175	190.497	17,0%	14,8%	19,1%
ANDALUCÍA	8.472.407	4.173.339	4.299.068	1.495.393	653.939	841.454	17,7%	15,7%	19,6%

Las personas de 65 o más años suponen un 17,65% de la población total de Andalucía. En el caso de mujeres este porcentaje alcanza casi un 20% (19,57%) mientras que en hombres supone un 15,67%. Córdoba y Jaén son las provincias con un mayor porcentaje de personas mayores en relación a la población total, que suponen un 19,8% y un 19,6% respectivamente. En el lado contrario, Almería presenta un menor porcentaje de personas mayores, con un 15,2% respecto al total.

Tramos de edad	Total	Hombre	Mujer	% hombre	% Mujer
65-69	424.411	203.592	220.819	48,0%	52,0%
70-74	359.503	166.694	192.809	46,4%	53,6%
75-79	289.542	127.947	161.595	44,2%	55,8%
80-84	207.238	82.870	124.368	40,0%	60,0%
85-89	142.406	51.271	91.135	36,0%	64,0%
90-94	56.879	17.533	39.346	30,8%	69,2%
95-99	12.656	3.314	9.342	26,2%	73,8%
100 y más	2.758	718	2.040	26,0%	74,0%

En los tramos de edad más altos, la diferencia entre hombres y mujeres se acentúa. Si tomamos como referencia el valor global para el total de la población, un 49,26% de hombres frente a un 50,74% de mujeres, se observa que la diferencia se amplía. En el tramo de mayor edad, el de 80 o más años la brecha sube hasta un 36,9% de hombres y un 63,1% de mujeres.

Consideraciones sobre las personas mayores en el Plan Estratégico para Personas Mayores en Andalucía 2020-2023

El envejecimiento de la población andaluza viene acompañado de estas características:

- Estamos ante una población muy numerosa ya que hablamos de 1.495.393 personas (un 17,65%) y 421.937 personas de 80 y más años; que conforma un colectivo heterogéneo y diverso, que incluye un rango de edad de más de treinta años, y por lo tanto, con diferentes necesidades, inquietudes y problemas.



- Sobreenvejecimiento: dentro de la población mayor, se está produciendo un aumento de la población más mayor. El peso de la población de 80 y más años es 4,90% y este porcentaje puede triplicarse en las próximas décadas.
- La feminización del envejecimiento: conforme aumenta la edad, la diferencia cuantitativa entre hombres y mujeres se agranda. En el grupo de edad de 65 y más años, las mujeres representan el 56,27%; en el grupo de 80 y más años, las mujeres representan el 63,10%.
- El envejecimiento de la población es más pronunciado en el mundo rural que en ámbito urbano. El 3,3% de la población andaluza reside en el ámbito rural (municipios hasta 2.000 habitantes). Si acotamos al tramo de edad a 85 y más años, el porcentaje se eleva al 6,27%. En el Mapa de la distribución de la población de 55 por municipios que mostramos a continuación se puede observar cómo el envejecimiento demográfico es más acusado en las zonas rurales, especialmente en Andalucía oriental, y cómo en las capitales de provincia se dan los porcentajes más bajos de población mayor de 55 años.
- Se prevé que la tendencia del envejecimiento perdure en el tiempo, llegando a duplicarse ese porcentaje en los años venideros. No obstante, Andalucía se encuentra por debajo de la media española, que es de un 19,4% de personas de 65 y más años.
- El número de personas que padecen enfermedades o problemas de salud de larga duración se encuadran fundamentalmente en edades comprendidas a partir de 50 años, teniendo una mayor incidencia a partir de los 65 años.
- En relación con las personas que realizan un ejercicio físico regular en el tiempo libre, el grupo de 50 a 64 años está sobre el 20%. A partir de los 65 años desciende al 9,2%.
- Los porcentajes de personas con sobrepeso y obesidad son más altos que las personas con peso normal o peso insuficiente a partir de los 30 años. En el grupo de 45 a 64 años, el porcentaje de sobrepeso y obesidad casi alcanza el 70%; en el grupo de 65 a 74 años, llega al 80%, manteniéndose ese porcentaje más o menos igual a partir de los 75 años. En cuanto a diferencias por el sexo, el grupo con mayor sobrepeso en las mujeres es el de 65 a 74 años, mientras que, en los hombres, el grupo con un porcentaje mayor es a partir de los 75 años.
- En lo que respecta a Salud Mental, con datos de la Encuesta Nacional de Salud, encontramos que conforme aumenta la edad, empeora la percepción de la salud mental de los individuos. La puntuación media para el cuestionario GHQ-12 del grupo de 55 a 64 años es 1,48, y del grupo de 85 y más años es 2,68 (teniendo en cuenta que “0” significa buena salud mental y “12” es mala salud mental).
- Según la Estrategia de Alzheimer de Andalucía (2017), manteniendo los niveles de prevalencia actuales (6,5% para personas entre 65 y 79 años, y 13% para personas mayores de 80 años), la estimación de personas enfermas de demencia en Andalucía superará las 156.600 en 2030.



4.1.1.2 Personas con discapacidad

La discapacidad es la situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias, previsiblemente permanentes, y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Por lo tanto, las personas con discapacidad lo que necesitan es accesibilidad y, en su caso, los apoyos que sean necesarios.

Discapacidad no es sinónimo de dependencia ni se equipara con enfermedad, como se demuestra por el hecho que cuatro de cada diez personas con discapacidad pueden valerse por sí mismas para actividades de la vida diaria, aunque con dificultad, pero sin ayuda personal. Todas las personas en situación de dependencia tienen discapacidad (reconocida o no oficialmente), pero no al contrario.

Respecto al total de la población andaluza reconocida con un grado de discapacidad igual o superior al 33%, se aprecia una ligera mayoría de hombres (300.214) que de mujeres (281.224), salvo en las provincias de Almería y Málaga, donde la situación es la inversa.

Personas reconocidas con grado de discapacidad igual o superior a 33%. DATOS SISS 30 junio 2022.			
Ámbito territorial	Hombre	Mujer	TOTAL
Almería	20.679	22.158	42.837
Cádiz	57.068	49.857	106.925
Córdoba	26.079	22.502	48.581
Granada	29.819	26.151	55.970
Huelva	21.233	21.066	42.299
Jaén	25.426	22.125	47.551
Málaga	57.476	61.035	118.511
Sevilla	62.434	56.330	118.764
Andalucía	300.214	281.224	581.438

La población con discapacidad reconocida igual o superior al 33% representa el 6,83% de la población residente en Andalucía.

Personas reconocidas con grado por provincia y sexo. 30 junio 2022. DATOS SISS.						
Ámbito territorial	33 a 64		65 a 74		75 a 100	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Almería	13.355	12.741	4.060	5.303	3.264	4.114
Cádiz	37.773	29.596	11.373	11.610	7.922	8.651
Córdoba	16.262	12.626	5.798	5.574	4.019	4.302
Granada	17.992	14.384	6.814	6.668	5.013	5.099
Huelva	13.940	12.900	4.557	4.931	2.736	3.235
Jaén	18.310	14.625	4.169	4.249	2.947	3.251



Personas reconocidas con grado por provincia y sexo. 30 junio 2022. DATOS SISS.						
Ámbito territorial	33 a 64		65 a 74		75 a 100	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Málaga	35.036	33.704	13.613	16.999	8.827	10.332
Sevilla	37.661	31.265	13.774	12.879	10.999	12.186
ANDALUCÍA	190.329	161.841	64.158	68.213	45.727	51.170

La discapacidad moderada (personas con un grado de discapacidad reconocido entre el 33% y el 44%) es la más frecuente entre la población andaluza.

La población con un grado de discapacidad igual o superior al 65% se encuentra feminizada. Por el contrario, en el rango inferior (entre 33% y 64%) se observa una mayoría masculina.

30 junio 2022. DATOS SISS. Personas reconocidas con grado por provincia y edad						
Ámbito territorial	0-15 años		16-64 años		65+años	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Almería	1.386	648	11.877	9.181	7.416	12.329
Cádiz	2.749	1.270	32.990	25.330	21.329	23.257
Córdoba	2.160	892	14.812	10.865	9.107	10.745
Granada	1.853	967	16.570	12.560	11.396	12.624
Huelva	1.174	520	11.959	10.208	8.100	10.338
Jaén	1.230	610	15.180	11.611	9.016	9.904
Málaga	3.105	1.421	31.656	28.081	22.715	31.533
Sevilla	5.224	2.320	37.226	27.444	19.984	26.566
ANDALUCÍA	18.881	8.648	172.270	135.280	109.063	137.296

Según los datos del SISS, la mayoría de la población andaluza que se encuentra en una condición de discapacidad se halla ubicada en el tramo de edad de los 16 a los 64 años, concretamente 307.550 personas, encontrándose esta cifra distribuida entre 172.270 hombres y 135.280 mujeres. A pesar de ello, es preciso hacer mención de que este tramo de edad comprende una franja más amplia, teniendo en cuenta que el primer intervalo considerado es de los 0 a los 15 años; y el siguiente es superior a los 65 años.

Las mayores diferencias en cuanto al sexo se producen en la edad más temprana donde las niñas y adolescentes con discapacidad reconocida no llegan a la mitad del número de niños y adolescentes. Por otra parte, en la franja de edad superior a los 65 años, el número de mujeres con una discapacidad reconocida es superior al de hombres.

Población con discapacidad por provincia, tipo de discapacidad y sexo. 30 junio 2022. DATOS SISS.								
Ámbito territorial	FÍSICA		PSÍQUICA		SENSORIAL		MIXTA	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Almería	8.821	10.479	4.579	3.195	2.071	2.427	5.208	6.057
Cádiz	23.311	20.500	11.804	8.276	5.123	5.105	16.830	15.976
Córdoba	9.070	7.605	8.046	5.820	2.351	2.535	6.612	6.542
Granada	12.664	10.625	6.387	4.222	2.306	2.515	8.462	8.789
Huelva	8.819	8.737	4.419	3.084	1.606	1.765	6.389	7.480



Población con discapacidad por provincia, tipo de discapacidad y sexo. 30 junio 2022. DATOS SISS.								
Ámbito territorial	FÍSICA		PSÍQUICA		SENSORIAL		MIXTA	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Jaén	11.758	8.710	3.991	2.613	2.280	2.411	7.397	8.391
Málaga	24.513	25.384	12.084	8.126	4.234	4.444	16.645	23.081
Sevilla	21.857	20.416	19.547	13.520	5.694	6.458	15.336	15.936
ANDALUCÍA	120.813	112.456	70.857	48.856	25.665	27.660	82.879	92.252

El tipo de discapacidad más habitual es la discapacidad física (233.269 personas) y la mixta (175.131), seguida de la discapacidad intelectual (119.713) y la sensorial (53.325). No se observan diferencias significativas por sexo en atención al tipo de discapacidad reconocida.

Consideraciones en relación a las personas con discapacidad incluidas en el III PAIPDA 2021-2026

La atención a la discapacidad requiere un mayor nivel de personalización, de forma que, cualquier programa, medida o servicio se diseñe según un modelo centrado en la persona, en el que se prioricen las necesidades específicas de cada una de ellas independientemente del tipo de discapacidad.

En cuanto a las personas con discapacidad intelectual atendidas en Unidades de Salud Mental (USM), existe un predominio de hombres (61,013%) respecto a mujeres (39,98%).

Existe una mayor cantidad de mujeres beneficiarias (60,73%) del Servicio de Asistencia Residencial que de hombres (39,27%). Dicha diferencia de mujeres sobre hombres no está alineada con la distribución por sexo de las personas con discapacidad (51,63% de hombres y 48,37% de mujeres).

El cuidado y la asistencia personal a personas con discapacidad se encuentra altamente feminizado, es decir, la presencia de mujeres cuidadoras es muy superior a la de los hombres: el 79,1% del total de personas cuidadoras son mujeres.

La relación familiar (hijo/a, hermano/a, padre/madre u otro pariente) entre las personas con discapacidad y sus cuidadores es la más usual y se refleja en el 68,63% de los casos. En concreto, las relaciones más frecuentes son el caso de que la persona cuidadora sea la hija (25'28% de los casos) o que la persona cuidadora sea el cónyuge o pareja (20'16% de los casos).

El 57,24% de las personas con discapacidad requieren cuidados de más de 8 horas diarias. Esto conlleva un elevado grado de implicación por parte de las personas cuidadoras.

Características de la persona cuidadora principal.



En el ámbito de personas cuidadoras de personas con discapacidad, un 48,24% de las mismas mantienen una relación de parentesco con estas (hijo/a, hermano/a, padre/madre u otro pariente) y el 4,38% son personal empleado.

Por lo general, es mayor el número de mujeres cuidadoras respecto al de hombres (79,1%). El tramo de edad en el que se observa un mayor predominio es el de 45 a 65 años, suponiendo un 48,72% sobre el total de tramos. En dicho intervalo, se aprecia a su vez un número considerablemente mayor de mujeres cuidadoras que de hombres, en línea con el resto de tramos de edades.

Por lo general, son las mujeres con una relación de parentesco con las personas con discapacidad las cuidadoras de las mismas.

La relación que se da con mayor frecuencia es el caso de que la persona con discapacidad sea una mujer de 80 o más años, y la persona que la cuida principalmente sea su hija. Existen 41.400 mujeres con discapacidad en esta situación.

Las hijas son el colectivo con mayor representación dentro de las personas cuidadoras principales, produciéndose la situación de que 105.100 personas con discapacidad son cuidadas principalmente por su hija. De hecho, atendiendo al número de tarjetas +Cuidados emitidas a personas cuidadoras en 2018, el 83,6% de las mismas han sido recibidas por mujeres, porcentaje que se mantiene en 2021 con el 83,16%.

En la encuesta EDAD 2020 se recoge que el 51,8% de las personas cuidadoras principales llevan prestando esta atención más de ocho años.

Personas con discapacidad destinataria de cuidados.

Según la encuesta EDAD 2020, cabe resaltar que un 46,1% de las personas cuidadoras convivientes proveen asistencia durante más de 10 horas al día.

4.1.2 Sistema para la Autonomía y la 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, regula las condiciones básicas de promoción de la autonomía personal y de atención a las personas en situación de dependencia mediante la creación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), en el que colaboran y participan todas aquellas Administraciones Públicas con competencias en la materia.

El SAAD se configura como una red de utilización pública que integra, de forma coordinada, centros y servicios, públicos y privados, prestaciones económicas y ayudas destinadas a la



promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.

La red de centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de Andalucía estará integrada por los siguientes tipos:

- Centros y servicios públicos de titularidad de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Organismos y Entidades dependientes.
- Centros y servicios públicos de titularidad de las Entidades Locales de Andalucía.
- Centros y Servicios privados concertados del tercer sector definidos en el artículo 2.8 de la Ley 38/2006, de 14 de diciembre.
- Centros y servicios privados concertados de la iniciativa privada con ánimo de lucro.

Los centros y servicios privados concertados, así como los no concertados que colaboren con el Sistema en la atención a personas en situación de dependencia deberán estar debidamente acreditados conforme a la normativa aplicable en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia garantiza las condiciones básicas y el contenido común del derecho a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia; sirve de cauce para la colaboración y participación de las Administraciones Públicas, en el ejercicio de sus respectivas competencias, en esta materia; optimiza los recursos públicos y privados disponibles, y contribuye a la mejora de las condiciones de vida de la ciudadanía.

En virtud del Decreto 168/2007, de 12 de junio, 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 (SAAD) en Andalucía. Dicho procedimiento establece dos fases, la de valoración del grado de dependencia y la de resolución del programa individual de atención, PIA. Ambas fases son consecutivas, de modo que cuando se tramita una solicitud inicial, resuelta la primera fase, se aborda la segunda.

4.1.2.1 Solicitudes

La presentación de las solicitudes y de la documentación podrá realizarse:

- De manera telemática a través de la Ventanilla Electrónica de Dependencia.
- De manera presencial, preferentemente en los Servicios Sociales Comunitarios correspondientes al domicilio de las personas interesadas, o también en los siguientes registros:
- En el registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de la Administración General del Estado, de las



Administraciones de las Comunidades Autónomas, de las Entidades que integran la Administración Local y del sector público institucional.

- En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- En las oficinas de asistencia en materia de registros.
- En cualquier otro registro que establezcan las disposiciones vigentes.

La persona en situación de dependencia podrá presentar a su instancia o a la de su representante un escrito solicitando la revisión del grado de dependencia reconocidos cuando concurra alguno de los siguientes requisitos:

- Mejora o empeoramiento de la situación de dependencia.
- Error de diagnóstico o en la aplicación del correspondiente baremo.

4.1.2.2 Solicitudes iniciales

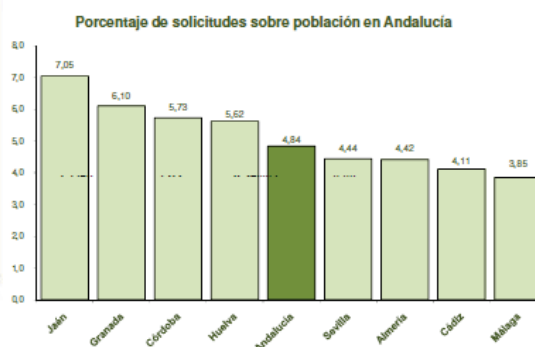
Ámbito territorial	Solicitudes iniciales por sexo				
	Hombre	%	Mujer	%	Total
Almería	12.513	38,67%	19.849	61,33%	32.362
Cádiz	19.714	38,46%	31.547	61,54%	51.261
Córdoba	16.091	36,14%	28.434	63,86%	44.525
Granada	21.130	37,57%	35.108	62,43%	56.238
Huelva	11.083	37,48%	18.489	62,52%	29.572
Jaén	15.827	35,81%	28.367	64,19%	44.194
Málaga	24.740	37,93%	40.490	62,07%	65.230
Sevilla	32.389	37,48%	54.028	62,52%	86.417
Andalucía	153.487	37,45%	256.312	62,55%	409.799

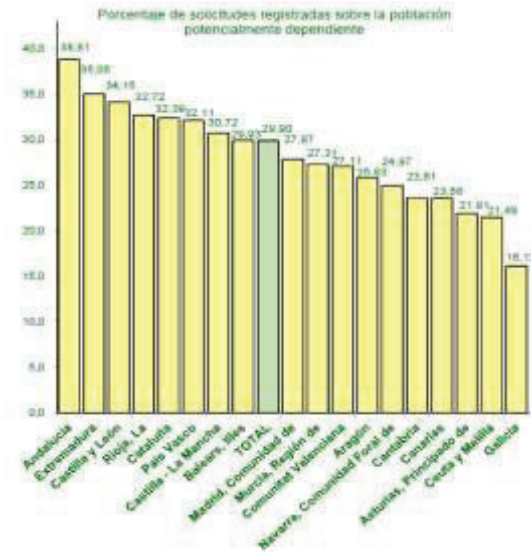
A la finalización del primer semestre de 2022, 409.799 personas han solicitado el reconocimiento de la situación de dependencia, 153.487 hombres (37,5%) y 256.312 mujeres (62,5%). La distribución por sexos de las solicitudes es muy similar en todas las provincias.

Ámbito territorial	Población ⁽¹⁾		Solicitudes Registradas	
	Nº	% s/total Andalucía	Nº	% s/población Andalucía
Almería	731.792	8,64	32.362	4,42
Cádiz	1.245.960	14,71	51.261	4,11
Córdoba	776.789	9,17	44.525	5,73
Granada	921.336	10,87	56.238	6,10
Huelva	525.835	6,21	29.572	5,62
Jaén	627.190	7,40	44.194	7,05
Málaga	1.695.551	20,01	65.230	3,85
Sevilla	1.947.652	22,99	86.417	4,44
Andalucía	8.472.407	100,00	409.799	4,84
Nacional	47.385.107	17,68	1.939.358	4,09

(1) Cifras INE de población referidas al 01/01/2021. Real Decreto 1069/2021, de 30 de noviembre. BOE 23.12.21.

Nota: el porcentaje Nacional se considera el peso de Andalucía sobre el total Nacional





Solicitudes por tramos de edad										
Sexo	Tramos de edad	Ámbito territorial								
		Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Andalucía
Hombre	[0, 3)	48	46	42	47	42	41	78	72	416
	[3, 6)	209	338	179	244	142	150	495	420	2.177
	[6, 21)	1.353	2.414	1.380	1.694	1.216	1.051	3.254	4.023	16.385
	[21, 65)	3.678	6.943	4.559	5.779	3.176	4.263	7.986	10.314	46.698
	[65, 80)	2.851	4.488	3.433	4.841	2.668	3.348	5.475	7.334	34.438
80 y más	4.374	5.485	6.498	8.525	3.839	6.974	7.452	10.226	53.373	
Subtotal		12.513	19.714	16.091	21.130	11.083	15.827	24.740	32.389	153.487
Mujer	[0, 3)	31	31	29	38	16	31	58	51	285
	[3, 6)	108	163	108	122	50	69	234	228	1.082
	[6, 21)	676	1.216	701	909	563	560	1.563	1.944	8.132
	[21, 65)	2.954	5.893	3.845	4.971	2.831	3.891	6.867	8.434	39.686
	[65, 80)	5.375	8.891	6.739	9.707	5.224	7.304	11.198	14.625	69.063
80 y más	10.705	15.353	17.012	19.361	9.805	16.512	20.570	28.746	138.064	
Subtotal		19.849	31.547	28.434	35.108	18.489	28.367	40.490	54.028	256.312
Total	[0, 3)	79	77	71	85	58	72	136	123	701
	[3, 6)	317	501	287	366	192	219	729	648	3.259
	[6, 21)	2.029	3.630	2.081	2.603	1.779	1.611	4.817	5.967	24.517
	[21, 65)	6.632	12.836	8.404	10.750	6.007	8.154	14.853	18.748	86.384
	[65, 80)	8.226	13.379	10.172	14.548	7.892	10.652	16.673	21.959	103.501
80 y más	15.079	20.838	23.510	27.886	13.644	23.486	28.022	38.972	191.437	
Total		32.362	51.261	44.525	56.238	29.572	44.194	65.230	86.417	409.799





El mayor número de solicitudes se registra para el tramo de edad de personas mayores de 80 años. En este tramo de edad, el 45,4% de las personas han solicitado la solicitud de valoración y reconocimiento del grado de dependencia. Le sigue el tramo de personas de entre 65 y 79 años con un 9,64%. Entre los 3 y los 64 años el porcentaje de población con solicitud es similar en todos los tramos, por debajo el 2%.

La diferencia entre géneros se incrementa en función de la edad, a mayor edad, la proporción de mujeres se incrementa. En los tramos de edad inferiores a los 65 años hay mayor presencia de hombres que de mujeres, mientras que a partir de los 65, los tramos con un mayor número de solicitudes son las mujeres, que en el tramo de mayores de 80 años suponen un 72,12%.

4.1.2.3 Valoración de la dependencia

El baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006 se encuentra aprobado por el Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero. Este baremo establece los criterios objetivos de valoración, los intervalos de puntuación para cada uno de los grados de dependencia, y los procedimientos y técnicas a seguir para ello.

Los órganos de valoración se trasladarán al domicilio o lugar de residencia de la persona solicitante a fin de evaluarla, así como examinar directamente el entorno en el que desarrollan sus actividades de la vida diaria y las condiciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales. Excepcionalmente, los órganos de valoración podrán determinar la valoración en unas instalaciones diferentes al domicilio de la persona solicitante.

Como resultado de la aplicación del baremo se determina el grado de dependencia de la persona. La LAPAD contempla tres grados de dependencia:

- Grado I (dependencia moderada): cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria al menos una vez al día o tiene necesidades de apoyo intermitente o limitado para su autonomía personal.
- Grado II (dependencia severa): cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria dos o tres veces al día, pero no requiere el apoyo permanente de una persona cuidadora.
- Grado III (gran dependencia): cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria varias veces al día y, por su pérdida total de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, necesita el apoyo indispensable y continuo de otra persona o tiene necesidades de apoyo generalizado para su autonomía personal.



Las personas titulares de las Delegaciones Territoriales de la Consejería competente en materia de dependencia serán las responsables de resolver el reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a prestaciones.

Resoluciones de grado.

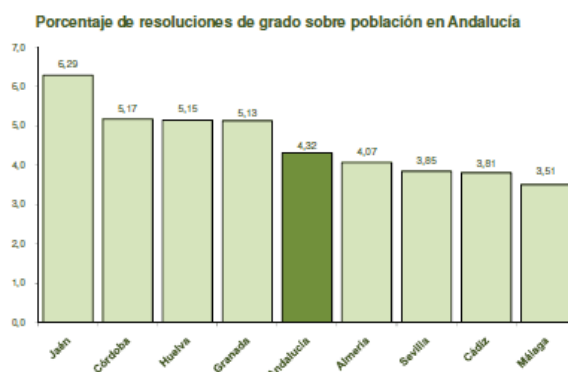
Ámbito territorial	Resoluciones de grado por sexo				
	Hombre	%	Mujer	%	Total
Almería	11.472	38,51%	18.317	61,49%	29.789
Cádiz	18.244	38,41%	29.248	61,59%	47.492
Córdoba	14.303	35,59%	25.888	64,41%	40.191
Granada	17.325	36,63%	29.972	63,37%	47.297
Huelva	10.060	37,16%	17.009	62,84%	27.069
Jaén	13.838	35,10%	25.582	64,90%	39.420
Málaga	22.385	37,61%	37.140	62,39%	59.525
Sevilla	27.707	36,97%	47.240	63,03%	74.947
Andalucía	135.334	37,00%	230.396	63,00%	365.730

A la finalización del primer semestre de 2022 se han notificado 365.730 resoluciones de grado en Andalucía. Este número supone el 20,3% de las resoluciones de grado de toda España, siendo Andalucía la Comunidad con un mayor número de resoluciones.

Ámbito territorial	Población ⁽¹⁾		Resoluciones de grado	
	Nº	% a total Andalucía	Nº	% a población Andalucía
Almería	731.792	8,64	29.789	4,07
Cádiz	1.245.860	14,71	47.492	3,81
Córdoba	776.789	9,17	40.191	5,17
Granada	921.398	10,87	47.297	5,13
Huelva	525.835	6,21	27.069	5,15
Jaén	627.190	7,40	39.420	6,29
Málaga	1.695.651	20,01	59.525	3,51
Sevilla	1.947.852	22,99	74.947	3,85
Andalucía	8.472.407	100,00	365.730	4,32
Nacional	47.385.107	17,88	1.804.756	3,81

(1) Cifras INE de población referidas al 01/01/2021. Real Decreto 1065/2021, de 30 de noviembre BOE 23.12.21.

Nota: el porcentaje Nacional se considera el peso de Andalucía sobre el total Nacional

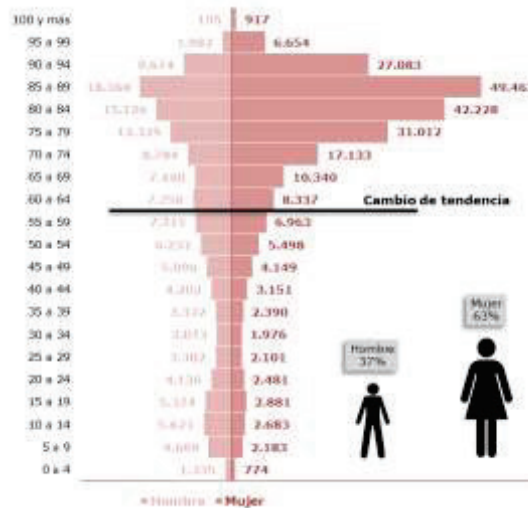


Si tenemos en cuenta la población total, un 4,32% de la misma dispone de resolución de grado, por encima de la media española que es de un 3,81%. En relación con la población potencialmente dependiente, Andalucía, con un 34,6%, también es la Comunidad con mayor cobertura en este sentido, superando ampliamente la media de un 27,8% de España.

Con relación a las solicitudes registradas, un 89,2% de las mismas cuentan con resolución de grado. En este caso, Andalucía se encuentra por debajo de la media española, que es de un 93,1%. Este indicador varía entre provincias de forma significativa observándose un 92,6% en Cádiz por un 84,1% en Granada.



En términos absolutos Sevilla es la provincia donde más resoluciones de grado se han emitido, 74.947, lo que supone un 20,41% del total.



La distribución por sexo de las resoluciones de grado es de un 37% de hombres frente a un 63% de mujeres. Esta distribución es muy similar en todas las provincias. La distribución es, asimismo, muy similar a la existente en las solicitudes por lo que no se puede inferir que se priorice a un género frente a otro en relación con las solicitudes.

		Resoluciones de grado por tramos de edad								
Sexo	Tramos de edad	Ámbito territorial								
		Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Andalucía
Hombre	[0, 3]	27	35	24	27	34	33	57	37	274
	[3, 6]	185	305	134	212	129	139	425	318	1.847
	[6, 21]	1.320	2.369	1.305	1.644	1.186	1.021	3.157	3.813	15.815
	[21, 65]	3.495	6.643	4.304	5.175	2.978	3.944	7.535	9.426	43.500
	[65, 80]	2.500	4.021	2.968	3.540	2.288	2.754	4.705	5.777	28.553
	80 y más	3.945	4.871	5.568	6.727	3.445	5.947	6.506	8.336	45.345
	Subtotal	11.472	18.244	14.303	17.325	10.060	13.838	22.385	27.707	135.334
Mujer	[0, 3]	17	25	13	30	14	22	40	30	191
	[3, 6]	94	156	93	117	48	66	209	178	961
	[6, 21]	652	1.187	674	888	546	546	1.536	1.847	7.876
	[21, 65]	2.714	5.575	3.583	4.402	2.618	3.578	6.408	7.661	36.539
	[65, 80]	4.778	7.977	5.855	7.376	4.573	6.144	9.853	11.929	58.485
	80 y más	10.062	14.328	15.670	17.159	9.210	15.226	19.094	25.595	126.344
	Subtotal	18.317	29.248	25.888	29.972	17.009	25.582	37.140	47.240	230.396
Total	[0, 3]	44	60	37	57	48	55	97	67	465
	[3, 6]	279	461	227	329	177	205	634	496	2.808
	[6, 21]	1.972	3.556	1.979	2.532	1.732	1.567	4.693	5.660	23.691
	[21, 65]	6.209	12.218	7.887	9.577	5.596	7.522	13.943	17.087	80.039
	[65, 80]	7.278	11.998	8.823	10.916	6.861	8.898	14.558	17.706	87.038
	80 y más	14.007	19.199	21.238	23.886	12.655	21.173	25.600	33.931	171.689
	Total	29.789	47.492	40.191	47.297	27.069	39.420	59.525	74.947	365.730



En la distribución de las resoluciones por tramos de edad, se observa, que el tramo de edad con un menor porcentaje de resoluciones de grado frente a solicitudes es el de 0 a 5 años, con un 82,5%, mientras que el tramo de 6 a 65 está por encima de un 90% (96,6% en el tramo de 6 a 19 años y un 92,7% en el de 20 a 64 años). El tramo de las personas mayores de 65 se encuentra entre el 84,1% de los de entre 65 y 79 años y un 89,7% entre los de 80 o más años.

El Grado II es el más común entre las resoluciones, con un 36,7% del total. Le sigue el grado I (22,7%) y el grado III (22,3%). Las valoraciones que finalizan con la determinación de que no existe grado de dependencia suponen un 18,3% del total.



A Mayor grado de dependencia, se observa una menor brecha por sexo, en el grado I la brecha es de 31,32, en el grado II de 27,12 y en el grado III de 20.

Se aprecian diferencias entre provincias que podrían considerarse significativas. Por ejemplo, en Málaga el 21,2% de las resoluciones dictaminan que no existe grado de dependencia, por lo que esas solicitantes no tienen derecho a prestación. Por el lado contrario, en Almería, el porcentaje de resoluciones sin grado es de un 15,7%. Estas diferencias podrían implicar la aplicación del baremo de forma no homogénea en función de la provincia a la que pertenezca, o la existencia de variables que afecten de manera significativa a la aplicación de dicho baremo.

A nivel estatal, esta desigualdad se acentúa, ya que, por ejemplo en Galicia o en la Comunidad de Murcia, el porcentaje de resoluciones sin grado es relativamente bajo, con 10,36% y un



11,56% respectivamente, mientras que en Extremadura o el País Vasco este porcentaje es de un 28,23% y un 26,72%.

4.1.2.4 *Personas con derecho a prestaciones*

Ámbito territorial	Resoluciones de grado con derecho por sexo				
	Hombre	%	Mujer	%	Total
Almería	9.607	38,28%	15.492	61,72%	25.099
Cádiz	15.001	38,78%	23.685	61,22%	38.686
Córdoba	11.480	35,79%	20.599	64,21%	32.079
Granada	14.127	36,20%	24.901	63,80%	39.028
Huelva	8.220	36,48%	14.312	63,52%	22.532
Jaén	11.403	34,51%	21.644	65,49%	33.047
Málaga	17.700	37,74%	29.204	62,26%	46.904
Sevilla	22.469	36,65%	38.846	63,35%	61.315
Andalucía	110.007	36,83%	188.683	63,17%	298.690

Como resultado de las valoraciones realizadas y las correspondientes resoluciones de grado, se contabilizan en Andalucía 298.690 personas con derecho a percibir una prestación, al haberles sido reconocido un grado de dependencia.

La distribución por sexo (36,8% de hombres y 63,2% de mujeres) es similar a la del total de resoluciones y al total de solicitudes, por lo que puede inferirse que no existen desigualdades por género en este paso.

Las personas con derecho a prestaciones en Andalucía suponen un 20,1% del total de personas con derecho a prestación en España.

Ámbito territorial	Total	GI	GII	GIII
Almería	25.099	7.189	10.972	6.938
Cádiz	38.686	11.155	18.492	9.039
Córdoba	32.079	10.258	13.778	8.043
Granada	39.028	8.017	18.629	12.382
Huelva	22.532	6.135	10.783	5.614
Jaén	33.047	7.722	15.742	9.583
Málaga	46.904	13.102	20.411	13.391
Sevilla	61.315	18.015	25.421	17.879
Andalucía	298.690	81.593	134.228	82.869

Por provincia, existen diferencias significativas en la ratio entre las resoluciones de grado que implican el derecho a prestación y el total de resoluciones de grado. En el grado I oscila entre el 26,2% de granada y el 19% de Cádiz. En el grado III el porcentaje de resoluciones varía entre el 25,5% de Córdoba y el 17% de Granada, es decir, 8,6 puntos porcentuales de diferencia.



4.1.2.5 Personas pendientes de resolución de grado

A la finalización del primer semestre de 2022, 40.992 personas están pendientes de que se les realice la valoración de la situación de Dependencia. A esta población hay que sumarle 3.077 personas ya valoradas, que están pendientes de notificación de la resolución de grado, por lo que el total de personas que están pendientes de la resolución del grado de dependencia es de 44.069, lo que supone un 10,8% del total de solicitudes presentadas. A nivel nacional, este porcentaje es de un 6,8%, siendo Andalucía la tercera CCAA con un porcentaje más elevado tras Canarias (22,9%) y la Comunidad Valenciana (11,4%).

En el informe semestral del IMSERSO de 30 de junio de 2022, se diferencian estos expedientes entre aquellos que llevan menos de 6 meses pendientes de resolución de grado (16.687) y los que llevan más de 6 meses de espera (27.382).

Se observan diferencias significativas entre provincias, por ejemplo mientras en Cádiz el porcentaje de solicitudes pendientes de resolución de grado es de un 7,4%, en Granada este porcentaje es de un 15,9%, más del doble.

4.1.2.6 Resolución del Programa individual de Atención.

Los Servicios Sociales Comunitarios con la participación de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía elaboran, a la vista de la documentación aportada y tras la valoración de la situación social, familiar y del entorno por la persona en situación de dependencia, un Informe Social. Emitido este informe se realizará con la participación de la persona interesada y sus familiares una Propuesta de Programa Individual de Atención que deberá ser remitida a la correspondiente Delegación Territorial de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía, que emitirá la Resolución correspondiente.

La propuesta del Programa Individual de Atención tendrá el siguiente contenido:

- Datos identificativos y bancarios de la persona en situación de dependencia.
- Circunstancias personales y familiares.
- Objetivos.
- Propuesta de modalidad de intervención, con indicación de lo siguiente:
 - Servicio o servicios propuestos, con indicación de las condiciones específicas de la prestación de éste (centro, intensidad, periodos, etc.).
 - En su caso, de no ser posible el acceso a un servicio público o concertado de atención y cuidado, propuesta de prestación económica vinculada al servicio.
 - Excepcionalmente, propuesta de prestación económica para cuidados familiares, cuando la persona beneficiaria esté siendo atendida en su entorno familiar



y se reúnan las condiciones adecuadas de convivencia y habitabilidad de la vivienda.

- En su caso, prestación económica de asistencia personal, con indicación de las condiciones específicas de acceso a dicha prestación.

4.1.2.7 Personas pendientes de resolución de PIA

A 30 de junio de 2022, 37.456 personas con derecho a prestación están pendientes de la resolución de PIA. La ratio entre personas pendientes de resolución de PIA y personas con derecho a prestación es de un 12,5% en Andalucía, oscilando entre el 7,7% de Jaén y el 18,1% de Cádiz. En relación con el resto de España, Andalucía obtiene mejores resultados, ya que la media española es de un 13,5%. La ratio varía entre el 28,9% de Cataluña y el 0,1% de Castilla y León (debe tenerse en cuenta que en esta Comunidad tienen un procedimiento de gestión en el que la mayoría de las resoluciones de grado y resoluciones de prestación se realizan de manera conjunta).

En el informe semestral del IMSERSO de 30 de junio de 2022, se diferencian estos expedientes entre aquellos que llevan menos de 6 meses pendientes de resolución de PIA (1.814) y los que llevan más de 6 meses de espera (35.630).

Por grado de dependencia, se observan diferencias significativas entre las personas con grado II y III, en los que el porcentaje de ellos que están pendientes de resolución de PIA es de un 9,5 y un 8,0% respectivamente, y aquellos de grado I en los que este porcentaje sube hasta un 21,9%. Esta diferencia, en diferentes proporciones, también se observa a nivel provincial, repitiéndose el mismo patrón, es decir, un alto peso de las personas con resolución de grado I en esta lista de espera.

4.1.2.8 Personas Beneficiarias (personas con resolución de PIA)

Atendiendo a la Ley 39/2006, de 14 diciembre y al Decreto 168/2007, de 12 de junio, la población beneficiaria de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), hace referencia a aquellas personas a las que se les ha reconocido un determinado servicio y/o prestación económica según su grado de dependencia reconocido prescrito a través del Programa Individual de Atención (PIA).

Ámbito territorial	Total	GI	GII	GIII
Almería	21.823	5.923	9.805	6.095
Cádiz	31.699	6.509	15.868	9.322
Córdoba	28.439	7.474	12.460	8.505
Granada	35.521	11.147	17.234	7.140



Huelva	20.508	4.874	10.154	5.480
Jaén	30.515	9.128	14.684	6.703
Málaga	40.557	10.959	18.380	11.218
Sevilla	52.172	15.430	21.777	14.965
Andalucía	261.234	71.444	120.362	69.428

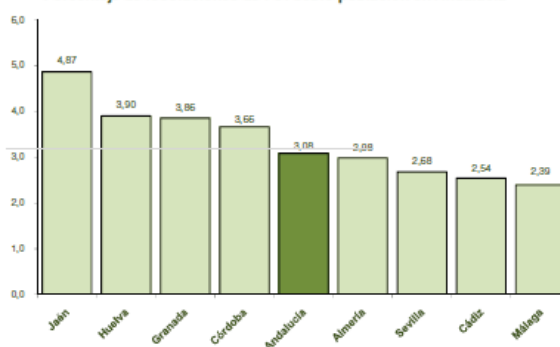
A la finalización del primer semestre de 2022, 261.234 tienen una resolución de PIA en Andalucía. Este número supone un 20,8% del total de resoluciones de PIA de España, siendo la Comunidad Autónoma con un mayor número en términos absolutos. En relación a la población potencialmente dependiente, Andalucía, con un 24,7% de cobertura, es la segunda Comunidad Autónoma tras Castilla y León, por encima de la media española que es de un 19,4%.

Ámbito territorial	Población ⁽¹⁾		Personas con resolución de PIA	
	Nº	% s/total Andalucía	Nº	% s/población Andalucía
Almería	731.792	8,54	21.823	2,98
Cádiz	1.245.960	14,71	31.699	2,54
Córdoba	776.789	9,17	28.439	3,66
Granada	921.338	10,87	35.521	3,85
Huelva	525.835	6,21	20.508	3,90
Jaén	627.190	7,40	30.515	4,87
Málaga	1.695.651	20,01	40.557	2,39
Sevilla	1.947.852	22,99	52.172	2,68
Andalucía	8.472.407	100,00	261.234	3,08
Nacional	47.385.107	17,88	1.255.161	2,65

(1) Cifras INE de población referidas al 01/01/2021. Real Decreto 106/2021, de 30 de noviembre BOE 23.12.21.

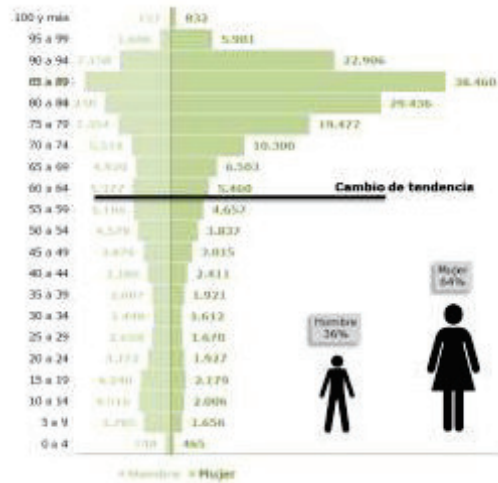
Nota: el porcentaje Nacional se considera el peso de Andalucía sobre el total Nacional

Porcentaje de resoluciones de PIA sobre población en Andalucía

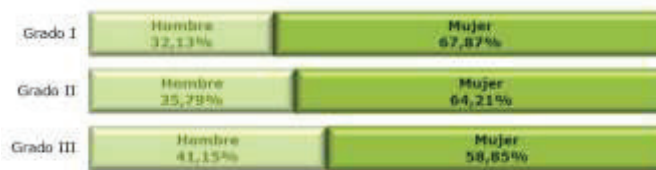


Si comparamos las resoluciones de PIA con la población total, se observa que Andalucía, con un 3,08%, se encuentra por encima de la media española (2,65%). Se destaca el caso de Jaén con una cobertura del 4,87% de la población.

En relación a las solicitudes registradas, Andalucía, con un 63,7%, está muy cerca de la media española, que es de un 64,7%. Galicia, con un 84,5%, es la Comunidad con un mejor resultado en esta ratio, mientras que Canarias y Cataluña con un 51,3% y un 51,4% respectivamente son las que obtienen peores resultados.



Distribución de grados por sexo



La distribución por sexo de las resoluciones de PIA, son de un 36,2% de hombres y un 63,8% de mujeres. Esta distribución es similar a la de las solicitudes y las resoluciones de grado. Por provincias los resultados por sexo son similares. Como en el caso de resoluciones de grado, a mayor dependencia disminuye la diferencia entre hombres y mujeres



Por tramos de edad, y en relación a la población total en esos tramos, el 1,14% de la población andaluza de entre 0 y 64 años dispone de resolución de PIA (la media española es de 0,91%), entre la de 65 a 79 años el porcentaje se incrementa hasta el 5,04% (media nacional de 3,69%) y, por último, entre la población de 80 o más años, el 30,29% de la misma tiene resolución de PIA (por un 23,39% en España).



4.1.2.9 Personas con resolución de PIA y prestación no efectiva

Las personas con resolución de PIA pueden ser personas beneficiarias con prestación (personas con resolución de PIA que además ya tienen al menos una prestación efectiva) o puede que aún no estén recibiendo ninguna prestación (personas con resolución de PIA que aún no tienen ninguna prestación efectiva).

A 30 de junio de 2022 en Andalucía había 12.382 personas con resolución de PIA que aún no estaban percibiendo ninguna prestación. Este dato implica un 4,74% del total de personas con resolución de PIA. El valor medio de este indicador a nivel nacional es de un 2,66%.

De estas 12.382, 3.992 llevaban 6 meses o más pendientes de recibir la prestación.

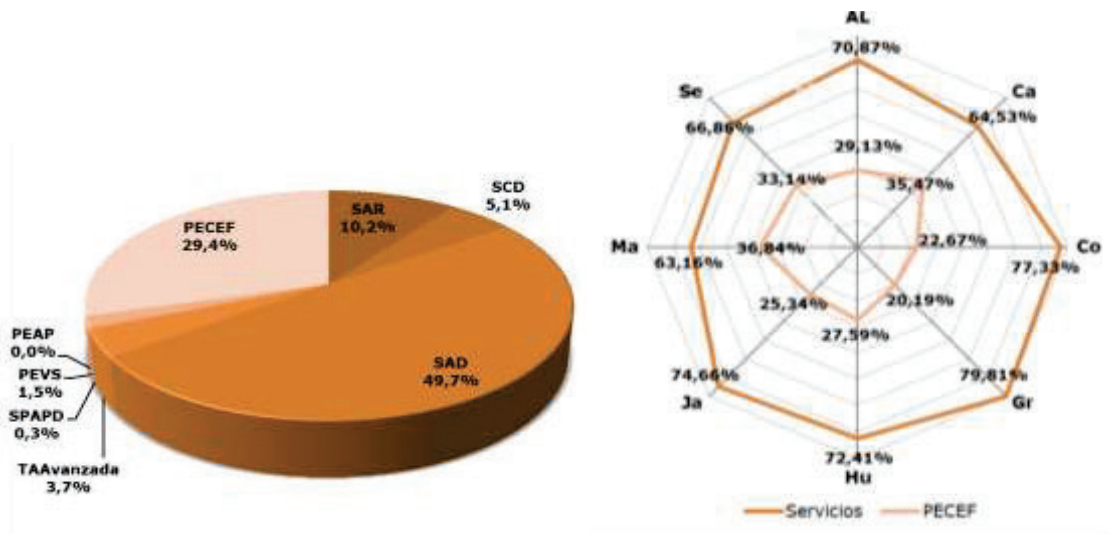
4.1.2.10 Prestaciones prescritas (prestación principal)

Los servicios prescritos a través del PIA atienden a las diferentes necesidades de las personas en situación de dependencia. En concreto se trata del servicio de atención residencial (SAR), servicio de centros de día (SCD), servicio de ayuda a domicilio (SAD), servicio de teleasistencia (TA) y servicio de promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia (SPAPD).

En cuanto a las prestaciones económicas de atención a la dependencia, presentan tres modalidades: la prestación económica vinculada al servicio (PEVS), la prestación económica de asistencia personal (PEAP) y la prestación económica para cuidados en el entorno familiar (PECEF).

En la siguiente tabla se muestra la distribución de las prestaciones prescritas, atendiendo a la principal del PIA.

Ámbito territorial	Prestaciones principales (personas beneficiarias)								TOTAL
	SAR	SCD	SAD	TAA	SPAPD	PEVS	PEAP	PECEF	
Almería	2.632	1.159	10.726	644	56	250	0	6.356	21.823
Cádiz	3.618	2.403	12.771	1.209	178	276	1	11.243	31.699
Córdoba	3.529	1.328	15.961	758	90	324	2	6.447	28.439
Granada	3.223	2.234	20.226	1.543	112	1.012	1	7.170	35.521
Huelva	1.885	679	11.688	473	32	93	0	5.658	20.508
Jaén	2.996	998	16.610	1.209	126	843	0	7.733	30.515
Málaga	3.595	1.844	17.664	1.646	100	762	4	14.942	40.557
Sevilla	5.105	2.761	24.141	2.236	196	436	6	17.291	52.172
Total	26.583	13.406	129.787	9.718	890	3.996	14	76.840	261.234
	10,2%	5,1%	49,7%	3,7%	0,3%	1,5%	0,0%	29,4%	100,0%



La prestación más frecuente es el Servicio de Ayuda a Domicilio, con un 49,7%, seguida de la PECEF con un 29,4%, el Servicio de Atención residencial con un 10,2% y el Servicio de Centro de Día con un 5,1% y la teleasistencia avanzada, con un 3,7%. La Prestación económica vinculada al servicio, el servicio de promoción de la autonomía y prevención de la dependencia y la prestación económica de asistencia personal están muy poco desarrolladas con porcentajes muy bajos en relación con el total.

La proporción entre servicios frente a PECEF es de 2,4, es decir 2,4 servicios frente a cada prestación económica. Esta proporción varía entre el 1,7 de Málaga y el 4,0 de Granada.

En el informe de Análisis desde la perspectiva de género de la prestación de los servicios del SAAD 2021, de mayo de 2022, que analiza los servicios y prestaciones principales a partir de los datos de 31 de diciembre de 2022, se recogen las siguientes conclusiones:

- En todos los servicios y prestaciones principales la presencia de mujeres es mayoritaria. A nivel global la brecha de género se sitúa en el 27,71%. El Servicio de Teleasistencia tiene el mayor índice de feminización con un dato de 4,48, lo que significa que hay casi 500 mujeres por cada 100 hombres. Destacan también por su feminización el Servicio de Promoción de la Autonomía y Prevención de la Dependencia, las Prestaciones Económicas vinculadas al Servicio y el Servicio de Ayuda a Domicilio (3,69, 3,16 y 2,61 respectivamente).
- Los hombres en situación de dependencia se concentran en su mayoría en las Prestaciones Económicas para cuidados en el entorno familiar (42,16%) seguido del Servicio de Ayuda a Domicilio (36,78%), del Servicio de Atención Residencial (10,90%) y Servicio de Centro de Día (6,54%). En cambio, las mujeres se concentran en su mayoría en el Servicio de Ayuda a Domicilio (54,29%), seguida de las Prestaciones Económicas para



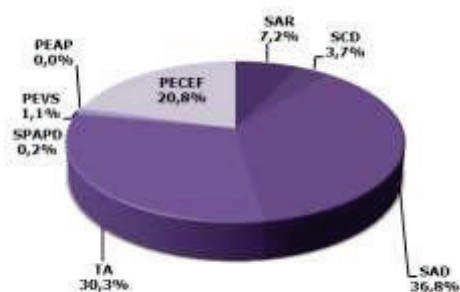
cuidados en el entorno familiar (23,92%), el Servicio de Atención Residencial (9,53%) y el Servicio de Teleasistencia (5,72%). Estos datos son congruentes con los patrones de género.

4.1.2.11 Prestaciones totales

Dado que en el PIA puede prescribirse más de una prestación, el número total de prestaciones no coincide con el total de personas beneficiarias. Al cierre del primer semestre de 2022, el total de prestaciones en Andalucía asciende a 370.165, distribuidas de la siguiente forma:

Ámbito territorial	Total prestaciones								TOTAL
	SAR	SCD	SAD	TA	SPAPD	PEVS	PEAP	PECEF	
Almería	2.632	1.162	11.297	7.574	56	250	0	6.356	29.327
Cádiz	3.618	2.404	13.701	11.158	178	276	1	11.243	42.579
Córdoba	3.529	1.328	16.739	13.120	90	324	2	6.447	41.579
Granada	3.223	2.242	21.487	17.375	112	1.012	1	7.170	52.622
Huelva	1.885	713	12.070	8.225	32	93	0	5.658	28.676
Jaén	2.996	1.039	16.923	13.982	126	843	0	7.733	43.642
Málaga	3.595	1.847	18.583	17.793	100	762	4	14.942	57.626
Sevilla	5.105	2.826	25.378	22.876	196	436	6	17.291	74.114
Total	26.583	13.561	136.178	112.103	890	3.996	14	76.840	370.165
	7,2%	3,7%	36,8%	30,3%	0,2%	1,1%	0,0%	20,8%	100,0%

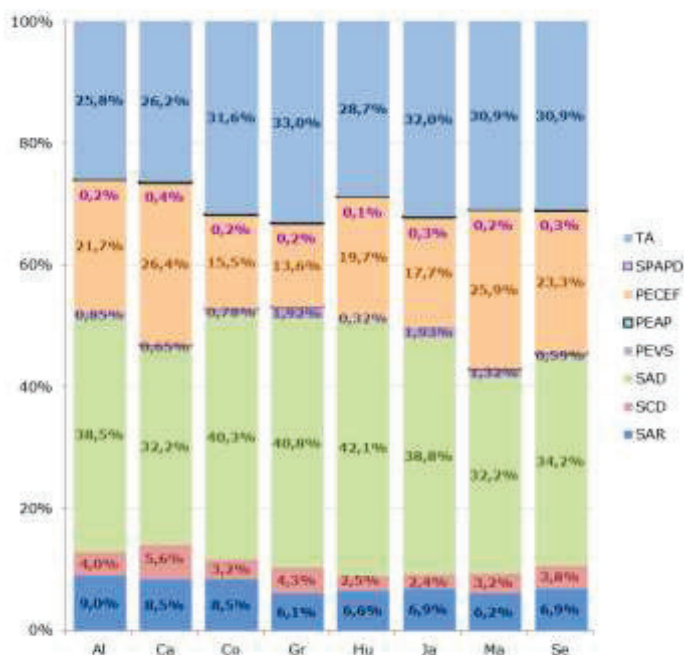
Ámbito territorial	Total prestaciones							
	SAR	SCD	SAD	TA	SPAPD	PEVS	PEAP	PECEF
Almería	9,0%	4,0%	38,5%	25,8%	0,2%	0,9%	0,0%	21,7%
Cádiz	8,5%	5,6%	32,2%	26,2%	0,4%	0,6%	0,0%	26,4%
Córdoba	8,5%	3,2%	40,3%	31,6%	0,2%	0,8%	0,0%	15,5%
Granada	6,1%	4,3%	40,8%	33,0%	0,2%	1,9%	0,0%	13,6%
Huelva	6,6%	2,5%	42,1%	28,7%	0,1%	0,3%	0,0%	19,7%
Jaén	6,9%	2,4%	38,8%	32,0%	0,3%	1,9%	0,0%	17,7%
Málaga	6,2%	3,2%	32,2%	30,9%	0,2%	1,3%	0,0%	25,9%
Sevilla	6,9%	3,8%	34,2%	30,9%	0,3%	0,6%	0,0%	23,3%
ANDALUCÍA	7,2%	3,7%	36,8%	30,3%	0,2%	1,1%	0,0%	20,8%





La prestación más frecuente es el Servicio de Ayuda a Domicilio, seguida de la Teleasistencia y de la PECEF, el SAR y el SCD. Estas prestaciones suponen el 98,7% del total. La PEVS, el SPAPD y la PEAP tienen, actualmente un desarrollo residual.

Distribución de las prestaciones por provincias



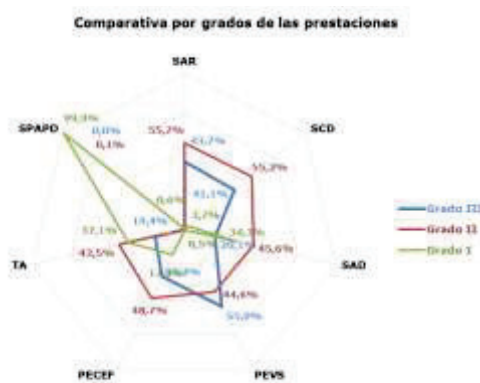
El peso de las prestaciones de servicio (incluyendo dentro de estas a la PEVS y la PEAP) y la PECEF es de un 79,2% y 20,8% respectivamente. La proporción de servicios es más de 10 puntos superior que la media española, que es de un 69,15% de servicios. Esta horquilla presenta variaciones significativas por provincia, por ejemplo, en Granada la proporción es 86,37% frente a 13,63%, mientras que en Cádiz esta proporción es de 73,59% frente a un 26,41%.

En función del grado de dependencia reconocido, la distribución de las prestaciones varía considerablemente.

Grado	Total prestaciones								
	SAR	SCD	SAD	TA	SPAPD	PEVS	PEAP	PECEF	TOTAL
GRADO III	11.614	5.567	27.411	21.713	0	2.197	10	25.649	94.161
	12,3%	5,9%	29,1%	23,1%	0,0%	2,3%	0,0%	27,2%	100%
GRADO II	14.805	7.491	62.115	48.794	1	1.781	4	37.404	172.395
	8,6%	4,3%	36,0%	28,3%	0,0%	1,0%	0,0%	21,7%	100%



GRADO I	164	503	46.652	41.596	889	18	0	13.787	103.609
	0,2%	0,5%	45,0%	40,1%	0,9%	0,0%	0,0%	13,3%	100%



Cuanto mayor es el grado de dependencia en mayor proporción se prescribe el SAR y SCD, así como la PECEF, mientras que la TA va disminuyendo. A menor grado se priman los servicios domiciliarios, SAD y TA.

La ratio de prestaciones por persona beneficiaria en Andalucía es de 1,42. La media nacional es de 1,29, valor que oscila entre el 1,08 de Extremadura y el 1,60 de las Islas Baleares.

4.1.2.12 Servicio de Atención Residencial

El servicio de atención residencial es aquel que ofrece, desde un enfoque biopsicosocial, servicios continuados de carácter personal y sanitario.

Al igual que en el caso del servicio de centro de día, existen distintos tipos de servicios especializados según la tipología de la situación de dependencia:

- Servicio de atención residencial para personas mayores.
- Servicio de atención residencial para personas con discapacidad.

Servicio de atención residencial para personas mayores en situación de dependencia

El servicio de atención residencial para personas mayores en situación de dependencia se presta en centros de carácter social que, como sustitución del hogar familiar, ofrecen alojamiento, convivencia y atención integral.

Existen dos modalidades de prestación de este servicio:



- Servicio de Atención Residencial para personas mayores.
- Servicio de Atención Residencial para personas mayores con trastornos graves y continuados de conducta.

Las personas usuarias del Servicio de Atención Residencial tendrán garantizadas las siguientes prestaciones: atención a la salud, estimulación de las capacidades biopsicosociales y ayuda en el desarrollo de las actividades de la vida diaria.

Para ello, los centros deberán ofrecer los siguientes servicios: alojamiento, lavandería, actividades de promoción de la salud y medidas higiénico-sanitarias, seguimiento sanitario, ayudas en el desarrollo de actividades de la vida diaria, atención social individual, grupal y comunitaria, atención social familiar y comunicación con el exterior.

Estos servicios deberán adaptarse a las necesidades concretas de cada persona con arreglo a su situación de dependencia.

La prestación de este servicio está garantizada todos los días del año y durante las 24 horas del día.

El Servicio de Atención Residencial para personas mayores en situación de dependencia está indicado, con carácter general, para personas mayores de 65 años en situación de dependencia en grado II (dependencia severa) o III (gran dependencia).

El servicio de Atención Residencial para personas mayores con trastornos graves y continuados de conducta está orientado hacia personas mayores de 65 años en situación de dependencia en grado II (dependencia severa) o III (gran dependencia), en aquellos casos en los que a la situación de dependencia se suma la existencia de trastornos graves y continuados de conducta.

El Servicio de Atención Residencial para personas mayores es incompatible con el resto de servicios y prestaciones del catálogo.

La participación en la financiación del servicio por parte de la persona beneficiaria estará condicionada por su capacidad económica, debiendo aportar el 75% de sus ingresos líquidos anuales, excluyendo las pagas extraordinarias. Esta aportación nunca podrá superar el 90% del coste del servicio.

Servicio de Atención Residencial para personas con discapacidad en situación de dependencia

El Servicio de Atención Residencial para personas con discapacidad en situación de dependencia se presta en centros residenciales destinados a servir de hogar sustitutorio, de



forma temporal o permanente, a personas que por su grado de discapacidad, unido a su problemática socio-familiar y económica, tengan dificultades para ser atendidas en su unidad de convivencia o no puedan vivir de forma independiente.

Existen las siguientes modalidades de servicios:

- Servicio de Atención Residencial para personas gravemente afectadas por discapacidad intelectual.
- Servicio de Atención Residencial para personas adultas.
- Servicio de Atención Residencial para personas gravemente afectadas por discapacidad física y/o visual o parálisis cerebral.
- Servicio de Atención Residencial para personas con trastorno del espectro autista.
- Servicio de Atención Residencial para personas psicodeficientes.
- Servicio de Atención Residencial en Casas-Hogar para personas con enfermedad mental.
- Servicio de Atención Residencial en Viviendas tuteladas para personas con discapacidad.
- Servicio de Atención Residencial en Viviendas supervisadas para personas con enfermedad mental.

El Servicio de Atención Residencial ofrece a las personas usuarias alojamiento, manutención, higiene personal y todas aquellas actividades que no puedan realizar por sí mismas, así como, en su caso, atención sanitaria y psicosocial. A tal efecto, cada persona usuaria cuenta con un programa individual de desarrollo personal: estimulación sensitivo-motriz, psicomotricidad, comunicación, actividades de la vida diaria y terapia ocupacional en función de sus necesidades.

La prestación de este servicio se garantiza todos los días de año y las 24 horas del día.

La persona destinataria de este servicio debe tener reconocida una situación de dependencia en grado II o III, y hallarse afectada por discapacidad intelectual, física, parálisis cerebral, trastornos del espectro autista, alteraciones graves de conducta o cualquier otro tipo de discapacidad que fuera necesario atender en este régimen.

Debe tener entre 16 y 65 años, límite superior que no se tendrá en cuenta en el caso de personas con discapacidad intelectual.

El servicio de atención residencial para personas con discapacidad sólo es compatible con el servicio de centro de día con terapia ocupacional, con carácter complementario.

La participación en la financiación del servicio por parte de la persona beneficiaria estará condicionada por su capacidad económica, debiendo aportar el 75% de sus ingresos líquidos



anuales, excluyendo las pagas extraordinarias. Esta aportación nunca podrá superar el 90% del coste del servicio.

Ámbito territorial	Personas atendidas	GIII	GII	GI
Almería	2.632	1.260	1.359	13
Cádiz	3.618	1.570	2.014	34
Córdoba	3.529	1.663	1.841	25
Granada	3.223	1.256	1.950	17
Huelva	1.885	830	1.052	3
Jaén	2.996	1.044	1.915	37
Málaga	3.595	1.715	1.856	24
Sevilla	5.105	2.276	2.818	11
Andalucía	26.583	11.614	14.805	164

A la finalización del primer semestre de 2022, 26.583 personas eran atendidas mediante el servicio de atención residencial en Andalucía, el 10,2% del total de personas beneficiarias. Por provincias, este porcentaje varía entre el 8,9% de Málaga y el 12,4% de Córdoba.

Si se analizan los datos en función del grado de dependencia de las personas beneficiarias, el 16,7% de las personas con grado III disfrutan de este servicio, bajando este porcentaje al 12,3% en los grados II. Evidentemente este servicio tiene poca repercusión en los grados I, donde tan sólo el 0,2% incluye este servicio en el PIA.

El número de personas atendidas mediante el servicio de atención residencial en Andalucía, suponen el 15,55% del total de España.

En relación con el total de prestaciones en Andalucía, el porcentaje de personas con atención residencial es del 7,18%, siendo la media España de un 10,58%.

En el Servicio de Atención Residencial se evidencia que entre los 3 y los 64 años los hombres son los principales beneficiarios, a pesar de que son más mujeres que hombres las beneficiarias de este servicio de forma global. El servicio se feminiza fundamentalmente a partir de los 80 años, con una brecha de género del 55,24%. (Fuente: informe de Análisis desde la perspectiva de género de la prestación de los servicios del SAAD 2021, de mayo de 2022).

4.1.2.13 Servicios de Centro de Día/Noche

El servicio de centro de día es el conjunto de actuaciones que se prestan durante parte del día para ofrecer una atención integral mediante servicios de manutención, ayuda a las actividades de la vida diaria, acompañamientos y otros para personas en situación de dependencia.



Atendiendo a la normativa previa a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, podemos distinguir dos tipos de centros de día:

- Servicio de centro de día dirigido a personas mayores.
- Servicio de centro de día dirigido a personas con discapacidad.

Servicio de Centro de día para personas mayores en situación de dependencia.

El Servicio de Centro de Día para personas mayores en situación de dependencia ofrece atención integral durante el periodo diurno con el objetivo de mantener o mejorar el mayor nivel posible de autonomía personal mediante programas y terapias adaptadas a la situación específica de cada persona. Este servicio está orientado a optimizar la calidad de vida tanto de la persona en situación de dependencia como de su entorno socio-familiar, favoreciendo la permanencia en su medio habitual.

Este servicio atiende, desde un enfoque biopsicosocial, las necesidades de asesoramiento, prevención, rehabilitación, orientación para la promoción de la autonomía, atención asistencial y personal, favoreciendo la permanencia de las personas mayores en su ambiente familiar y social.

Las personas usuarias atendidas en horario completo (Grados III y II) tienen garantizado el servicio de comedor y transporte adaptado, acordes a sus necesidades.

Según el Grado de dependencia, la intensidad del servicio será la siguiente:

- Grados III y II. Gran dependencia y dependencia severa: mínimo de 39 horas semanales, 5 días a la semana.
- Grado I. Dependencia moderada: mínimo de 15 horas semanales, 5 días a la semana.

Este servicio se destina a personas en situación de dependencia mayores de 65 años en cualquiera de sus Grados, siempre que no precisen permanecer en cama y dispongan de apoyo familiar suficiente que garantice su permanencia en el entorno habitual.

El Servicio de Centro de Día será incompatible con todos los servicios y prestaciones económicas con excepción de:

- El servicio de teleasistencia.
- El servicio de ayuda a domicilio, siempre que la ayuda se preste con carácter complementario para facilitar la asistencia al centro de día a las personas reconocidas con Grados II y III de dependencia.

La participación en la financiación del servicio por parte de la persona beneficiaria está condicionada por su capacidad económica personal en los términos previstos en las



disposiciones vigentes. Esta participación se calcula aplicando un porcentaje sobre los ingresos líquidos anuales, una vez descontados del cómputo los conceptos previstos en tales disposiciones. A tal efecto se aplican los siguientes porcentajes:

- Centro de día con y sin servicio de transporte: 25%.
- Las personas reconocidas con grado I de dependencia, en función del número de horas previsto, aportarán el 15% de sus ingresos líquidos anuales.
- Centro de día con horario reducido: parte proporcional sobre los citados porcentajes, en función de las horas semanales atención.

La aportación de la persona usuaria no podrá sobrepasar el 90% del coste del servicio establecido.

Servicio de centro de día para personas con discapacidad en situación de dependencia

El Servicio de centro de día para personas con discapacidad en situación de dependencia está destinado a aquellas personas que por su gravedad y necesidad de atención continuada, no pueden ser atendidas por su entorno familiar durante el día, o aquellas que debido a su discapacidad no pueden integrarse, transitoria o permanentemente, en un medio laboral especial o normalizado, en cuyo caso se denomina servicio de centro de día con terapia ocupacional.

En función de las distintas situaciones de discapacidad, existen diferentes modalidades de servicio:

- Servicio de centro de día para personas con discapacidad intelectual.
- Servicio de centro de día para personas con discapacidad física y/o visual o parálisis cerebral.
- Servicio de centro de día para personas con discapacidad intelectual y graves trastornos de conducta.
- Servicio de centro de día para personas con trastornos del espectro autista.
- Servicio de centro de día para personas con daño cerebral sobrevenido.
- Servicio de centro de día para personas con sordoceguera.
- Servicio de centro de día con terapia ocupacional.
- Servicio de centro de día para personas con enfermedad mental.

Este servicio ofrece atención integral y específica durante el período diurno a personas con discapacidad en situación de dependencia.

Las personas usuarias deben tener garantizada la disponibilidad de los servicios de comedor y transporte, adecuados a las características de sus necesidades, así como la atención sanitaria



especializada y psicosocial. Además, contarán con una programación detallada e individualizada en la que se fijarán los objetivos a alcanzar, la metodología a seguir y su evaluación.

En el caso del servicio de centro de día con terapia ocupacional, a través de la realización de tareas prelaborales u ocupacionales, se pretende la integración social y, en su caso, laboral de las personas destinatarias, mejorar su adaptación personal y social, normalizar sus condiciones de vida y, cuando sea posible, habilitarles laboralmente garantizando su igualdad de oportunidades.

Según el Grado de dependencia, la intensidad del servicio será la siguiente:

- Grados III y II. Gran dependencia y dependencia severa: mínimo de 39 horas semanales, 5 días a la semana.
- Grado I. Dependencia moderada: mínimo de 15 horas semanales, 5 días a la semana.

Además de tener reconocida la situación de dependencia en cualquiera de sus Grados, la persona destinataria deberá encontrarse afectada por discapacidad intelectual, física, visual, parálisis cerebral, trastornos del espectro autista, alteraciones graves de conducta, daño cerebral sobrevenido o cualquier otro tipo de discapacidad que fuera necesario atender en este régimen.

Las personas destinatarias deben tener entre 16 y 65 años, salvo en el caso de discapacidad intelectual en el que no se obliga al límite superior.

En el tramo de edades comprendidas entre 55 y 65 años se valorará, en función de las circunstancias personales, la idoneidad de acceder a un centro de día para personas mayores o a otro destinado a personas con discapacidad.

La prescripción de este servicio requiere que la persona en situación de dependencia se encuentre integrada en una unidad de convivencia o que reciba cuidados de personas externas a esa unidad que, aunque no la pueden atender durante el día, le garantizan una atención adecuada durante el tiempo que no acude al centro a fin de mantener una adecuada integración en su entorno habitual.

El servicio de centro de día es incompatible con los servicios y prestaciones económicas con excepción de:

- El servicio de teleasistencia.
- El servicio de atención residencial, con carácter complementario, y siempre que se trate de un centro de día con terapia ocupacional.



- El servicio de ayuda a domicilio siempre que la ayuda se preste con carácter complementario para facilitar la asistencia al centro de día a las personas reconocidas con Grados II y III de dependencia.

La participación en la financiación del servicio por parte de la persona beneficiaria está condicionada por su capacidad económica personal en los términos previstos en las disposiciones vigentes. Esta participación se calcula aplicando un porcentaje sobre los ingresos líquidos anuales, una vez descontados del cómputo los conceptos previstos en tales disposiciones. A tal efecto se aplican los siguientes porcentajes:

- Centro de día: 25%.
- Centro de día con Terapia Ocupacional con comedor y con/ sin transporte: 25%.
- Centro de día con Terapia Ocupacional sin comedor y sin transporte: 15%.
- Centro de día sin transporte ni comedor (Grado I): 10%.

La aportación de la persona beneficiaria no podrá sobrepasar el 90% del coste del servicio establecido.

Datos a 30 de junio de 2022

Ámbito territorial	Personas atendidas	GIII	GII	GI
Almería	1.162	568	578	16
Cádiz	2.404	988	1.272	144
Córdoba	1.328	640	658	30
Granada	2.242	785	1.396	61
Huelva	713	260	427	26
Jaén	1.039	358	617	64
Málaga	1.847	758	1.033	56
Sevilla	2.826	1.210	1.510	106
Andalucía	13.561	5.567	7.491	503

A la finalización del primer semestre de 2022, 13.561 personas eran atendidas mediante el servicio de centro de día en Andalucía, el 5,2% del total de personas beneficiarias. Por provincias, este porcentaje varía entre el 3,4% de Jaén y el 7,6% de Cádiz.

Si se analizan los datos en función del grado de dependencia de las personas beneficiarias, el 8,0% de las personas con grado III disfrutaban de este servicio, bajando este porcentaje al 6,2% en los grados II. Evidentemente este servicio tiene poca repercusión en los grados I, donde tan sólo el 0,7% incluye este servicio en el PIA.

El número de personas atendidas mediante el servicio de centro de día en Andalucía, suponen el 14,33% del total de España.



En relación al total de prestaciones en Andalucía, el porcentaje de personas con atención residencial es del 3,66%, siendo la media España de un 5,85%.

El uso del Servicio de Centro de Día está prácticamente equilibrado por sexo, si bien se repiten los mismos patrones de masculinización/feminización por edad (los más jóvenes masculinizados y más feminizado en los grupos de mayor edad). (Fuente: informe de Análisis desde la perspectiva de género de la prestación de los servicios del SAAD 2021, de mayo de 2022).

4.1.2.14 Servicio de Ayuda a Domicilio

El servicio de ayuda a domicilio es un servicio realizado preferentemente en el domicilio, que proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, educativas, rehabilitadoras y de atención a las personas y unidades de convivencia con dificultades para permanecer o desenvolverse en su medio habitual.

El servicio comprende la atención personal en la realización de las actividades básicas de la vida diaria y la cobertura de las necesidades domésticas.

Las actuaciones relacionadas con las necesidades domésticas sólo podrán prestarse conjuntamente con las de atención personal. Excepcionalmente y de forma justificada, podrán prestarse separadamente cuando así se disponga, motivadamente, en el programa individual de atención.

Actuaciones que ofrece el servicio

- Atención a las necesidades domésticas o del hogar:
 - Relacionadas con la alimentación.
 - Relacionadas con el vestido.
 - Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda.
- Actuaciones de carácter personal:
 - Relacionadas con la higiene personal.
 - Relacionadas con la ingesta y hábitos alimentarios.
 - Relacionadas con la movilidad.
 - Relacionadas con cuidados especiales.
 - De ayuda en la vida familiar y social.

La duración del servicio será variable en función de la situación sociofamiliar, de las necesidades de la persona en situación de dependencia para hacer posible su permanencia en el hogar y de la intensidad del servicio que corresponda a la persona según su grado de dependencia y los servicios compatibles prescritos.



Según el grado de dependencia, el servicio se ajustará a los siguientes intervalos:

- Grado III. Gran dependencia: entre 46 y 70 horas mensuales
- Grado II. Dependencia severa: entre 21 y 45 horas mensuales
- Grado I. Dependencia moderada: entre 10 y 20 horas mensuales

Cuando resulte compatible con el servicio de centro de día o con la prestación económica vinculada al mismo, su intensidad será como máximo de 22 horas mensuales de atención, de lunes a viernes, con objeto de facilitarles la asistencia al centro.

Para poder solicitar el Servicio de Ayuda a Domicilio es necesario que la persona en situación de dependencia viva en un domicilio particular.

El servicio de ayuda a domicilio será compatible con el servicio de teleasistencia y con el servicio de centro de día, con carácter complementario y siempre que la ayuda a domicilio se preste para facilitar la asistencia al centro a las personas reconocidas con grados II y III de dependencia.

La participación en la financiación del servicio por parte de la persona usuaria está condicionada por su capacidad económica personal en los términos previstos en las disposiciones vigentes.

Ámbito territorial	Personas atendidas	GIII	GII	GI
Almería	11.297	2.091	4.994	4.212
Cádiz	13.701	3.335	6.553	3.813
Córdoba	16.739	4.080	7.182	5.477
Granada	21.487	2.970	10.431	8.086
Huelva	12.070	2.673	5.869	3.528
Jaén	16.923	2.768	7.572	6.583
Málaga	18.583	3.908	8.645	6.030
Sevilla	25.378	5.586	10.869	8.923
Andalucía	136.178	27.411	62.115	46.652

A la finalización del primer semestre de 2022, 136.178 personas eran atendidas mediante el servicio de ayuda a domicilio en Andalucía, el 52,1% del total de personas beneficiarias. Por provincias, este porcentaje varía entre el 43,2% de Cádiz y el 60,5% de Córdoba.

Si se analizan los datos en función del grado de dependencia de las personas beneficiarias, el porcentaje de personas beneficiarias de este servicio disminuye a mayor grado de dependencia. Así, disponen de este servicio el 65,4% de los grados I, el 51,6% de los grados II y el 39,5 de los grados III.



El número de personas atendidas mediante el servicio de ayuda a domicilio en Andalucía, suponen el 45,30% del total de España.

En relación al total de prestaciones en Andalucía, el porcentaje de personas con el servicio de ayuda a domicilio es del 36,79%, muy por encima de la media de España que es de 18,59%.

Hasta los 30 años el uso del Servicio de Ayuda a Domicilio es más frecuente en los hombres, mientras que a partir de esa edad comienza a feminizarse, alcanzando una brecha de género del 48,38% en la franja de edad de 65-79 años y a partir de los 80 aumenta hasta el 49,12%. (Fuente: informe de Análisis desde la perspectiva de género de la prestación de los servicios del SAAD 2021, de mayo de 2022).

En cuanto a la intensidad de la ayuda a domicilio, para los grados I es de media de 10,1 horas (15,2 horas en España), de 40 horas para los grados II (37,3 horas en España) y de 61,7 horas para los grados III (57,6 horas en España). Se aprecian diferencias significativas por Comunidades Autónomas donde la intensidad puede llegar a ser de más del doble entre una y otra.

4.1.2.15 Servicio de Teleasistencia

Dentro del Catálogo de Servicios para la atención a la dependencia, la teleasistencia se configura como un servicio esencial para facilitar la permanencia de las personas en situación de dependencia en el entorno en el que desarrollan su vida, en algunos casos como instrumento suficiente para mantener su autonomía personal, y en otros, como servicio complementario a otros recursos.

Consiste en la atención directa y personalizada ante situaciones de emergencia, inseguridad, soledad o aislamiento, a través de profesionales especializados que proporcionan los apoyos necesarios para poder resolver situaciones de diversa naturaleza, movilizándolo los recursos más adecuados para cada caso.

Se trata de un dispositivo especial que permite contactar de forma inmediata con el servicio a través de un pulsador (tipo colgante o pulsera) desde cualquier lugar del domicilio.

El servicio de teleasistencia se presta en dos modalidades: básica y avanzada.

Actuaciones que ofrece el servicio de teleasistencia básica

- Atención profesionalizada y directa, conociendo en cada momento las circunstancias personales y familiares en las que se encuentra la persona. Además se habilitan los recursos necesarios para el aviso a los servicios sanitarios y de seguridad ciudadana o en el caso de extrema gravedad derivándolas a los servicios de emergencias del 061, así como a los familiares designados previamente por la persona interesada.



- Contacto periódico con las personas beneficiarias del servicio, aportándoles confianza, seguridad y compañía.
- Seguimiento personal de cada persona beneficiaria, que garantiza una mejor prestación del Servicio.

Actuaciones que ofrece el servicio de teleasistencia avanzada. Desarrolla una o varias de las siguientes actuaciones, adicionales a las de carácter básico:

- La realización de campañas, programas o actividades de prevención de la dependencia y de promoción de la autonomía personal, con el fin de lograr hábitos de vida saludable que promuevan el envejecimiento activo, la convivencia y el autocuidado.
- Detección de situaciones de riesgo mediante el uso de dispositivos periféricos capaces de detectar o prevenir las mismas.
- Facilitar la atención fuera del domicilio con la utilización de dispositivos móviles y de localización.
- La atención a las urgencias y emergencias sanitarias, las citas médicas y los consejos sanitarios a través de la integración entre la plataforma de teleasistencia con la del 061 y Salud Responde.

La atención profesionalizada que ofrece este servicio permite a las personas beneficiarias mantener el contacto verbal a través de la línea telefónica, con sólo apretar un botón, las 24 horas del día todos los días del año y sin moverse de su domicilio.

Pueden acceder a este servicio todas las personas en situación de dependencia, indistintamente del grado de dependencia que tengan reconocido. Se requiere únicamente que residan en su domicilio habitual.

El Servicio de Teleasistencia es compatible con la mayoría de servicios y prestaciones económicas, es decir, puede ser prestado junto con otros servicios o prestaciones del catálogo. Sólo es incompatible con el Servicio de Atención Residencial y con la Prestación económica vinculada a la adquisición de un servicio de esta misma naturaleza, debido a que es necesario que la persona beneficiaria resida en su domicilio habitual.

La participación en el coste se establece mediante un sistema de descuentos/bonificaciones aplicables sobre la tarifa mensual del servicio, en función de la edad y capacidad económica de la persona beneficiaria. En todo caso, el servicio es gratuito para las personas mayores de 80 años.

Ámbito territorial	Personas atendidas	GIII	GII	GI
Almería	7.574	1.379	3.333	2.862
Cádiz	11.158	2.619	5.196	3.343
Córdoba	13.120	2.943	5.485	4.692



Ámbito territorial	Personas atendidas	GIII	GII	GI
Granada	17.375	2.202	7.986	7.187
Huelva	8.225	1.817	3.839	2.569
Jaén	13.982	2.202	6.126	5.654
Málaga	17.793	3.759	7.695	6.339
Sevilla	22.876	4.792	9.134	8.950
Andalucía	112.103	21.713	48.794	41.596

A la finalización del primer semestre de 2022, 112.103 personas eran atendidas mediante el servicio de teleasistencia en Andalucía, el 42,9% del total de personas beneficiarias. Por provincias, este porcentaje varía entre el 34,7% de Almería y el 48,9% de Granada.

Si se analizan los datos en función del grado de dependencia de las personas beneficiarias, el porcentaje de personas beneficiarias de este servicio disminuye a mayor grado de dependencia. Así, disponen de este servicio el 58,5% de los grados I, el 40,5% de los grados II y el 31,3% de los grados III.

El número de personas atendidas mediante el servicio de teleasistencia en Andalucía, suponen el 36,98% del total de España.

En relación al total de prestaciones en Andalucía, el porcentaje de personas con teleasistencia es del 30,28%, muy por encima de la media de España que es de 18,75%.

La distribución por sexo en el Servicio de Teleasistencia es del 81,74% de mujeres y del 18,26% de hombres. Las mayores brechas de género se encuentran a partir de los 65 años. Estos datos evidencian la mayor dificultad que tienen las mujeres en delegar su cuidado en otras personas del entorno familiar. (Fuente: informe de Análisis desde la perspectiva de género de la prestación de los servicios del SAAD 2021, de mayo de 2022).

4.1.2.16 Servicio de Promoción de la Autonomía y Prevención de la Dependencia

Son servicios de promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia el conjunto de actuaciones dirigidas a desarrollar y mantener la capacidad personal de controlar, afrontar y tomar decisiones acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias y facilitar la ejecución de las actividades básicas de la vida diaria, así como las orientadas a evitar el agravamiento de la situación de dependencia.

En nuestra Comunidad Autónoma, los servicios se prestan en colaboración con los Centros de Participación Activa de Andalucía, mediante la realización de programas y actividades grupales de carácter preventivo y actividades ocupacionales, orientadas a mantener o mejorar



la capacidad para realizar las actividades básicas de la vida diaria, evitar la aparición de limitaciones en la actividad, potenciar el desarrollo personal y la integración social, fomentando y desarrollando las capacidades comunicativas y de interrelación personal, generación de grupos y otras habilidades sociales. Todo ello con el fin de alcanzar el mayor nivel de autonomía y calidad de vida.

El servicio de promoción se prestará con una intensidad de 15 horas mensuales de atención o su equivalente en sesiones. Se realizará en forma de talleres para la promoción de la autonomía personal, desarrollados en sesiones grupales.

Por su propia naturaleza y finalidad, los servicios de promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia van dirigidos, de manera preferente, a las personas reconocidas con una dependencia moderada (Grado I).

Los servicios de promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia tienen carácter gratuito para las personas beneficiarias.

Ámbito territorial	Personas atendidas SPAPD	GIII	GII	GI
Almería	56	0	0	56
Cádiz	178	0	0	178
Córdoba	90	0	0	90
Granada	112	0	0	112
Huelva	32	0	1	31
Jaén	126	0	0	126
Málaga	100	0	0	100
Sevilla	196	0	0	196
Andalucía	890	0	1	889

A la finalización del primer semestre de 2022, 890 personas eran atendidas mediante el servicio de Promoción de la Autonomía y Prevención de la Dependencia en Andalucía, el 0,3% del total de personas beneficiarias. Por provincias, este porcentaje varía entre el 0,2% de Huelva y el 0,6% de Almería. Como se observa, se trata de un servicio con escaso desarrollo. A excepción de un grado II, el resto de personas atendidas en este servicio tiene reconocido un grado I de dependencia. El número de personas atendidas mediante el servicio de promoción de la autonomía y prevención de la dependencia en Andalucía, suponen el 1,43% del total de España.

En relación al total de prestaciones en Andalucía, el porcentaje de personas con el Servicio de promoción de la autonomía y prevención de la dependencia es del 0,24%, muy por debajo de la media de España que es de 3,86%.



En el Servicio de Promoción de la Autonomía Personal y Prevención de la Dependencia, la distribución por sexo es del 78,66% de mujeres y 21,34% de hombres, siendo la brecha de género del 57,32%. En todas las franjas de edad el servicio está feminizado, excepto en la de 19-30 años que está equilibrado. (Fuente: informe de Análisis desde la perspectiva de género de la prestación de los servicios del SAAD 2021, de mayo de 2022).

4.1.2.17 Prestación Económica Vinculada al Servicio

La prestación económica vinculada al servicio está destinada a aquellos casos en los que existe imposibilidad de acceder al servicio público o concertado adecuado a la persona en situación de dependencia. Su objetivo es contribuir a la financiación del coste de dicho servicio proporcionado por entidades privadas y debidamente acreditadas.

La persona destinataria de esta prestación económica deberá cumplir con los requisitos específicos previstos para el acceso al servicio de atención al que se vincula la misma y debe ocupar o tener plaza reservada en el centro, debidamente acreditado, en su caso.

La prestación económica vinculada al servicio sólo será compatible con:

- El Servicio de Teleasistencia excepto cuando la prestación económica esté vinculada a la adquisición de un Servicio de Atención Residencial.
- El servicio de Ayuda a Domicilio cuando la prestación esté vinculada a la adquisición de un Servicio de Centro de día, en los casos que determina la normativa y con carácter complementario.

La cuantía de las prestaciones económicas se establece por el Gobierno del Estado en función del grado de dependencia reconocido. En la actualidad, las cuantías establecidas son las siguientes:

- Grado III: 715,07 euros.
- Grado II: 426,12 euros.
- Grado I: 300 euros.

El importe de la prestación se determinará aplicando a dicha cuantía un coeficiente calculado de acuerdo a la capacidad económica de la persona en situación de dependencia. También se tendrá en cuenta en la determinación de la cuantía, la dedicación horaria de los cuidados.

Por último, deberá descontarse de la cuantía cualquier otra prestación económica de análoga naturaleza y finalidad que se esté percibiendo.

En cualquier caso, la Comunidad Autónoma de Andalucía garantiza que el importe final de la prestación reconocida no sea inferior a la cuantía mensual vigente de las pensiones de



jubilación e invalidez del sistema de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva, modulada según el grado de dependencia reconocido.

La cuantía de la prestación económica vinculada al servicio no podrá en ningún caso ser superior a la aportación de la persona beneficiaria por el coste del servicio que recibe.

Ámbito territorial	Personas atendidas	GIII	GII	GI
Almería	250	158	89	3
Cádiz	276	154	121	1
Córdoba	324	184	140	0
Granada	1.012	504	506	2
Huelva	93	49	44	0
Jaén	843	428	404	11
Málaga	762	472	290	0
Sevilla	436	248	187	1
Andalucía	3.996	2.197	1.781	18

A la finalización del primer semestre de 2022, 3.996 personas eran beneficiarias de una PEVS en Andalucía, el 1,5% del total de personas beneficiarias. Por provincias, este porcentaje varía entre el 0,5% de Huelva y el 2,8% de Jaén y Granada.

Si se analizan los datos en función del grado de dependencia de las personas beneficiarias, se observa que el servicio es prácticamente para los grados I, y que se incrementa con el grado de dependencia reconocido, un 1,5% en los grados II y un 3,2% en los grados III.

El número de personas que perciben la PEVS en Andalucía, supone el 2,25% del total de España.

En relación al total de prestaciones en Andalucía, el porcentaje de personas con PEVS es del 1,08%, muy por debajo de la media de España que es de 11%.

En la Prestación Económica vinculada al servicio, teniendo mucha menor población global beneficiaria, las mujeres representan el 75,96% del total, dándose de nuevo las diferencias más significativas en los grupos de edad más altos. (Fuente: informe de Análisis desde la perspectiva de género de la prestación de los servicios del SAAD 2021, de mayo de 2022).

Subtipo de PEVS

En las 2.996 prestaciones económicas vinculadas al servicio, se identifican los siguientes subtipos:



- Vinculadas a ayuda a domicilio: 0 (0% en Andalucía frente al 32,79% de España)
- Vinculadas a atención residencial: 3.871 (96,87% frente al 44,13% de España)
- Vinculadas a Centro de día/noche: 125 (3,13% frente al 12,18% de España)
- Vinculadas a servicios de promoción de la autonomía y prevención de la dependencia: 0 (0% en Andalucía frente al 10,62% de España)
- Vinculada al servicio de teleasistencia: 0 (0% en Andalucía frente al 0,27% de España)

En Andalucía, la cuantía de las PEVS por tipo de servicio es la siguiente:

SUBTIPO PEVS	Grado dependencia	Cuantía media Andalucía (€)	Cuantía media España (€)
Atención residencial	I	353	467
	II	359	442
	III	585	531
Centro de día/noche	I	257	217
	II	321	330
	III	515	446

4.1.2.18 Prestación Económica de Asistencia Personal

La prestación económica de asistencia personal está destinada a contribuir a la cobertura de los gastos derivados de la contratación de un/a asistente personal.

El/la asistente personal es aquella persona que bajo la dirección de la persona con discapacidad, realiza por ella determinadas tareas básicas de su vida diaria y/o le acompaña para facilitar su acceso al empleo, la formación, ocio y la participación social.

La finalidad de esta prestación es la promoción de una vida más autónoma en el entorno habitual que facilite la atención de manera personalizada e integradora en función de las circunstancias y necesidades de la persona en situación de dependencia, ayudándola en su plena integración en la sociedad.

Para tener derecho a esta prestación económica es necesario:

- Tener reconocida la situación de dependencia en cualquier grado.
- Tener la capacidad para determinar los servicios que requiere, definir el perfil de su asistente, ejercer control e impartir instrucciones a la persona encargada de su asistencia.
- Recibir los servicios mediante contrato con empresa especializada o directamente con la persona encargada de la asistencia personal, en el que deberán constar las condiciones y directrices para la prestación del servicio y la cláusula de confidencialidad que se establezca.

La persona encargada de la asistencia personal deberá reunir los siguientes requisitos:



- Ser mayor de 18 años.
- Residir legalmente en España.
- Reunir las condiciones de idoneidad para la prestación del servicio que establezca la persona en situación de dependencia.
- Acreditar el cumplimiento de las obligaciones de afiliación y alta en el correspondiente Régimen de la Seguridad Social cuando la relación con la persona en situación de dependencia esté basada en un contrato de prestación de servicio.

La Prestación económica de asistencia personal sólo es compatible con el Servicio de Teleasistencia.

La cuantía de las prestaciones económicas se establece por el Gobierno del Estado, en función del grado de dependencia reconocido. En la actualidad, las cuantías establecidas son las siguientes:

- Grado III: 715,07 euros.
- Grado II: 426,12 euros.
- Grado I: 300 euros.

El importe de la prestación se determinará aplicando a dicha cuantía un coeficiente calculado de acuerdo a la capacidad económica de la persona en situación de dependencia. También se tendrá en cuenta en la determinación de la cuantía, la dedicación horaria de los cuidados, si es completa, media o parcial.

Por último, deberá descontarse de la cuantía cualquier otra prestación económica de análoga naturaleza y finalidad que se esté percibiendo.

En cualquier caso, la Comunidad Autónoma de Andalucía garantiza que el importe final de la prestación reconocida no sea inferior a la cuantía mensual vigente de las pensiones de jubilación e invalidez del sistema de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva, modulada según el grado de dependencia reconocido.

Ámbito territorial	Personas atendidas	GIII	GII	GI
Almería	0	0	0	0
Cádiz	1	1	0	0
Córdoba	2	2	0	0
Granada	1	0	1	0
Huelva	0	0	0	0
Jaén	0	0	0	0
Málaga	4	4	0	0
Sevilla	6	3	3	0
Andalucía	14	10	4	0



Esta prestación tiene en estos momentos un desarrollo residual en Andalucía. A la finalización del primer semestre de 2022, únicamente 14 personas (10 de grado III y 4 de grado II) eran perceptoras de una PEAP en Andalucía, el 0,01% del total de personas beneficiarias.

El número de personas perceptoras de una PEAP en Andalucía, suponen el 0,16% del total de España. Únicamente en el País Vasco (6.144) y, en menor medida, Castilla y León (1.834) se percibe un desarrollo significativo de esta medida. En 7 CCAA no existe ninguna prescripción de la misma.

En relación con el total de prestaciones en Andalucía, el porcentaje de personas con PEAP es del 0,00%, evidentemente, por debajo de la media de España, también muy baja, que es de 0,53%.

La cuantía media de la PEAP en Andalucía para los grados II es de 199,8 (la media española es de 412 €) y de 670,1€ para los grados III (media española de 670,8 €).

4.1.2.19 Prestación económica para cuidados en el entorno familiar

La prestación que tiene carácter excepcional, por lo que únicamente podrá reconocerse cuando no sea posible el reconocimiento de un servicio adecuado, debido a la inexistencia de recursos públicos o privados acreditados.

La prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales se reconoce, con carácter excepcional, con el fin de contribuir a la cobertura de los gastos derivados de la atención prestada, cuando una persona en situación de dependencia está siendo atendida por alguna persona de su entorno familiar o afectivo y lleva haciéndolo de forma continuada en el tiempo. Además, han de reunirse determinados requisitos de acceso a la prestación, que afectan a la vivienda y a la persona cuidadora.

La persona destinataria de esta prestación económica debe cumplir los siguientes requisitos:

- Tener reconocida la situación de dependencia en cualquiera de los grados establecidos.
- Vivir en un domicilio particular con condiciones adecuadas de habitabilidad y en cuya unidad familiar existan condiciones adecuadas de convivencia.
- Que los cuidados que se le presten sean adecuados a las necesidades de la persona en función de su grado de dependencia y se vinieran prestando con carácter previo de, al menos, un año.
- Que la persona en situación de dependencia y la persona cuidadora convivan en el mismo domicilio, salvo cuando la persona en situación de dependencia resida en un entorno caracterizado por la falta de recursos, despoblación u otras circunstancias que impidan o dificulten la atención.

La persona encargada de los cuidados debe cumplir también los siguientes requisitos:



- Ser mayor de dieciocho años y tener capacidad física, mental e intelectual suficiente para desarrollar, por sí misma y de manera adecuada, las funciones de atención y cuidado, así como no tener reconocida la situación de dependencia.
- Residir legalmente en España.
- Ser cónyuge o pariente por consanguinidad, afinidad o adopción, hasta el tercer grado de parentesco. Se entienden como situaciones asimiladas a la relación familiar, las parejas de hecho, personas tutoras y personas designadas, administrativa o judicialmente, con funciones de acogimiento. Excepcionalmente, cuando la persona en situación de dependencia resida en un entorno caracterizado por la falta de recursos, despoblación u otras circunstancias que impidan o dificulten la atención, la Administración competente podrá permitir la existencia de cuidados por parte de una persona de su entorno que resida en el municipio de la persona en situación de dependencia o en uno vecino o vecina, y lo haya hecho durante el período previo de un año a la fecha de presentación de la solicitud. Cuando la persona tuviera reconocida la situación de dependencia en grado III o II será necesaria la convivencia con la persona de su entorno, dada la necesidad de atención permanente y apoyo indispensable y continuo que se requiere. En el supuesto de que la persona tuviera reconocida la situación de dependencia en grado I, el entorno al que se refiere este apartado, habrá de tener además la consideración de rural y no será necesaria la convivencia en el domicilio de la persona dependiente.
- Prestar los cuidados en el entorno habitual de la persona beneficiaria y asumir formalmente los compromisos necesarios para la atención y cuidado de la persona en situación de dependencia.
- Asumir igualmente el compromiso de realizar las acciones formativas que se le propongan, siempre que sean compatibles con el cuidado de la persona en situación de dependencia.
- Que la persona cuidadora facilite el acceso de los servicios sociales de las Administraciones públicas competentes, a la vivienda de la persona en situación de dependencia con el fin de comprobar el cumplimiento de los requisitos o variación de las circunstancias, previo consentimiento de la persona beneficiaria.

La prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales sólo es compatible con el servicio de teleasistencia.

La cuantía de las prestaciones económicas se establece por el Gobierno del Estado en función del grado de dependencia reconocido. En la actualidad, las cuantías máximas de las prestaciones económicas por cuidados en el entorno familiar establecidas son las siguientes:

- Grado III: 387,64 euros.
- Grado II: 268,79 euros.
- Grado I: 153 euros.



El importe de la prestación se determinará aplicando a dicha cuantía un coeficiente calculado de acuerdo a la capacidad económica de la persona en situación de dependencia. También se tendrá en cuenta en la determinación de la cuantía, la dedicación horaria de los cuidados, si es completa, media o parcial.

Por último, deberá descontarse de la cuantía cualquier otra prestación económica de análoga naturaleza y finalidad que se esté percibiendo.

En cualquier caso, la Comunidad Autónoma de Andalucía garantiza que el importe final de la prestación reconocida no sea inferior a la cuantía mensual vigente de las pensiones de jubilación e invalidez del sistema de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva, modulada según el grado de dependencia reconocido.

Ámbito territorial	Personas atendidas	GIII	GII	GI
Almería	6.356	2.296	3.058	1.002
Cádiz	11.243	3.723	6.322	1.198
Córdoba	6.447	2.379	2.954	1.114
Granada	7.170	2.131	3.680	1.359
Huelva	5.658	1.842	2.993	823
Jaén	7.733	2.245	4.365	1.123
Málaga	14.942	4.755	7.041	3.146
Sevilla	17.291	6.278	6.991	4.022
Andalucía	76.840	25.649	37.404	13.787

A la finalización del primer semestre de 2022, 76.840 personas eran beneficiarias de una PECEF en Andalucía, el 29,4% del total de personas beneficiarias. Por provincias, este porcentaje varía entre el 20,2% de Granada y el 36,8% de Málaga.

Si se analizan los datos en función del grado de dependencia de las personas beneficiarias, se observa que a mayor grado de dependencia se incrementa el porcentaje de personas que perciben una PECEF, un 19,3% de las personas beneficiarias de grado I, un 31,1% de las de grado II y un 36,9% de las de grados III.

El número de personas que perciben la PECEF en Andalucía, supone el 15,40% del total de España.

En relación al total de prestaciones en Andalucía, el porcentaje de personas con PEVS es del 20,76%, más de 10 puntos por debajo de la media de España que es de 30,85%.

La Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar está prácticamente equilibrada. La mayor diferencia se encuentra a partir de los 80 años donde la brecha de



género es del 58,73%. (Fuente: informe de Análisis desde la perspectiva de género de la prestación de los servicios del SAAD 2021, de mayo de 2022).

En relación a la cuantía media de las PECEF en Andalucía, es superior a la española. Así, para los grados I es de 147,7 euros (la media española es de 139,1€), para los grados II de 270,1€ (la media española es de 240,9€) y para los grado III de 396,6 € (la media española es de 334,70 €).

4.1.2.20 Personas cuidadoras no profesionales

Las personas cuidadoras no profesionales atienden a las personas en situación de dependencia, ya que para el reconocimiento de las prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar se requiere esta figura que aparece identificada en la resolución aprobatoria de la citada prestación económica.

Los cuidados están feminizados; a 30 de junio de 2022 en Andalucía el 82,9% son mujeres cuidadoras frente al 17,1% de hombres. En España la distribución es de 73,9% de mujeres frente a un 26,1% de hombres.

Si observamos la tendencia del indicador de personas cuidadoras con respecto a los últimos 6 años, la brecha de género está disminuyendo. No obstante, los datos siguen mostrando una situación de desigualdad, en la cual las mujeres siguen siendo las principales proveedoras de los cuidados.

Tendencia datos personas cuidadoras						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Mujer	83,03%	86,93%	86,56%	85,65%	85,03%	84,22%
Hombre	12,97%	13,07%	13,44%	14,35%	14,97%	15,67%
Brecha de género	74,06%	73,86%	73,12%	71,30%	70,06%	68,55%

Fecha datos: Junio (excepto 2021 - 31/12/2021)

Fuente: SISS-Depende

En cuanto a la edad de la persona cuidadora, el mayor porcentaje se encuentra entre los 50 y 66 años (45,5%), seguido por el tramo de 16 a 49 (38,2%) y los de 65 a 79 años (13,9%). En los tramos de más edad, de 80 a 89 y de 90 o más años, el porcentaje es de 2,3 y 0,1. Esta distribución, es similar al resto de Comunidades Autónomas.

En cuanto al parentesco, por orden de prevalencia, se obtiene el siguiente perfil:

- Madre: 40,6%
- Hijo/a: 24,4%
- Cónyuge: 17,3%
- Hermano/a: 5,4%
- Padre: 3,7%
- Yerno/nuera: 1,1%
- Nieto/a: 0,8%



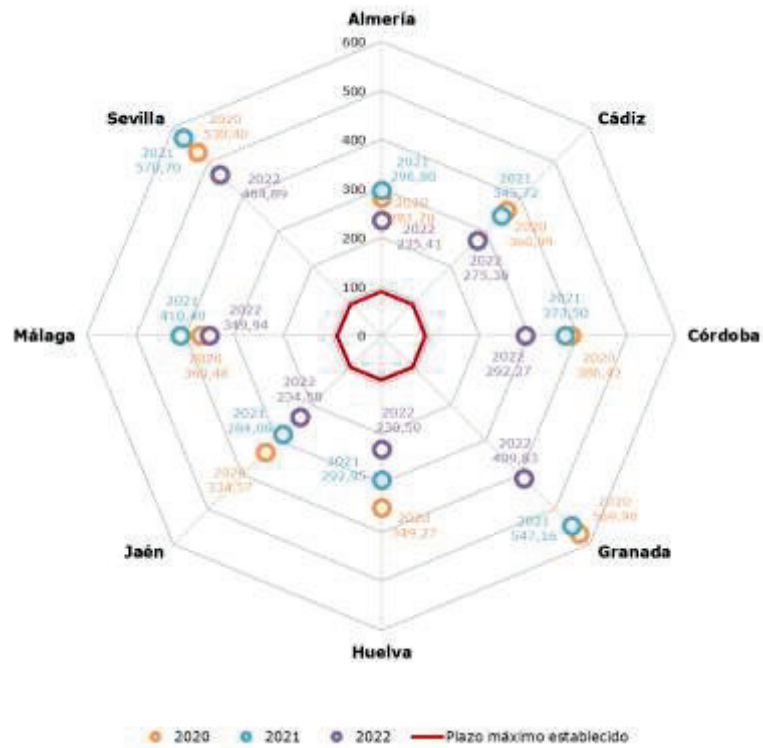
- Compañero/a: 0,3%
- Otros: 6,3%

4.1.2.21 Tiempos de espera

Plazo entre la solicitud y la resolución de grado

Plazo desde la solicitud hasta la resolución de grado						
Ámbito territorial	2020		2021		2022	
	Exped.	Días	Exped.	Días	Exped.	Días
Almería	1.792	281,70	3.832	296,80	1.951	235,41
Cádiz	3.138	360,99	6.021	345,72	2.828	275,38
Córdoba	3.189	386,42	6.076	373,50	2.723	292,27
Granada	4.322	569,96	6.964	547,16	3.610	409,83
Huelva	2.437	349,27	3.668	292,95	2.569	230,50
Jaén	3.165	334,57	5.636	284,06	2.743	234,58
Málaga	4.521	369,48	7.667	410,40	3.405	349,94
Sevilla	6.859	530,40	11.037	570,70	4.981	464,89
Andalucía	29.423	426,60	50.901	420,81	24.810	332,78

Variación anual de los días desde la solicitud hasta la resolución de grado.





El tiempo medio de espera desde la solicitud de valoración hasta la resolución de grado en Andalucía es de 332 días, siendo el plazo establecido por la ley de 90 días.

Se identifican diferencias significativas entre provincias, por ejemplo 464 días de Sevilla que duplica los 230 días de plazo medio de Huelva.

Desde 2020 hasta la finalización del primer semestre de 2022, los plazos para este trámite se han reducido en un 22% en Andalucía (desde 426 días en 2020 hasta los 332 actuales), destacando Huelva, donde el plazo se ha reducido un 34,0%. En el lado contrario en Málaga está reducción ha sido de un 5,3%.

A nivel estatal, en el informe semestral del IMSERSO, se toma como referencia las resoluciones que se han producido entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022. Sobre esta base, el plazo medio para este procedimiento es de 352 días, mientras que la media española se sitúa en 215 días.

Plazo entre la resolución de grado y la resolución de prestación

Plazo entre resolución de grado y resolución de prestación						
Ámbito territorial	2020		2021		2022	
	Exped.	Días	Exped.	Días	Exped.	Días
Almería	1.991	459,44	2.615	276,02	1.472	215,98
Cádiz	2.159	516,59	3.593	423,62	1.935	338,06
Córdoba	2.849	383,57	4.487	258,52	1.979	178,19
Granada	3.325	362,39	5.822	191,57	2.123	116,63
Huelva	2.131	260,93	3.334	187,95	1.627	123,45
Jaén	2.649	356,51	5.433	214,43	1.667	117,41
Málaga	3.828	405,15	6.228	303,31	1.853	165,75
Sevilla	3.898	328,30	7.289	279,40	2.760	245,28
Andalucía	22.830	379,28	38.801	263,82	15.416	191,55



Variación anual de los días desde la resolución de grado hasta la resolución de prestación.



El tiempo medio de espera desde la solicitud de valoración hasta la resolución de grado en Andalucía es de 192 días, siendo el plazo establecido por la ley de 90 días.

Se identifican diferencias significativas entre provincias, por ejemplo 338 días de Cádiz que triplica los 116 días de plazo medio de Granada.

Desde 2020 hasta la finalización del primer semestre de 2022, los plazos para este trámite se han reducido en un 49,5% en Andalucía (desde 379 días en 2020 hasta los 192 actuales), destacando Granada y Jaén, donde el plazo se ha reducido un 67%. En el lado contrario en Sevilla está reducción ha sido de un 25,3%.

A nivel estatal, en el informe semestral del IMSERSO, se toma como referencia las resoluciones que se han producido entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022. Sobre esta base, el plazo medio para este procedimiento es de 220 días, mientras que la media española se sitúa en 125 días.

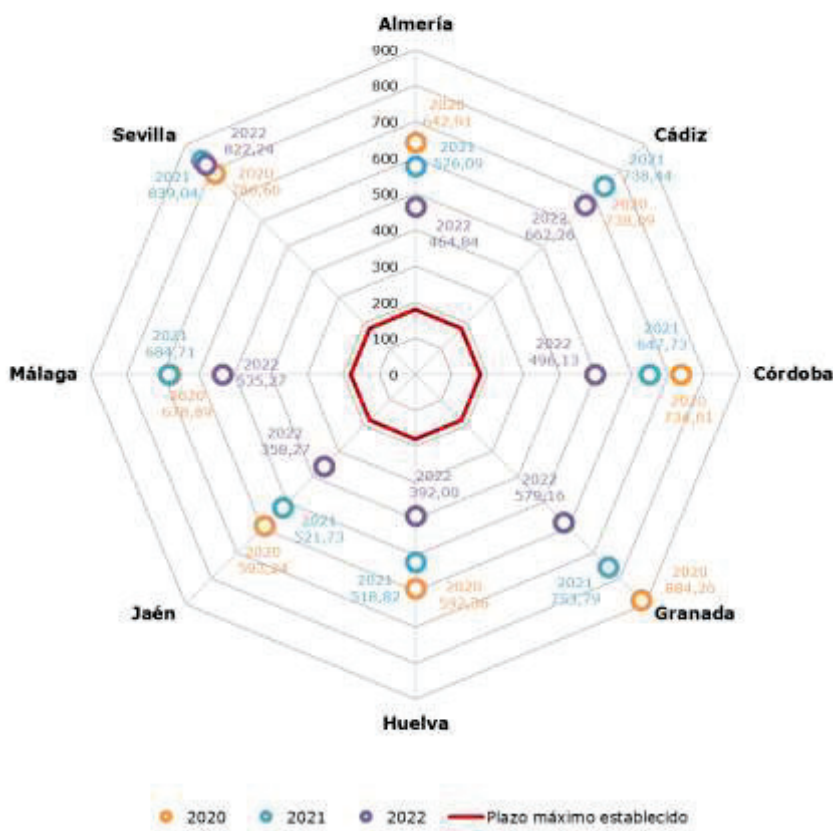
Plazo entre la solicitud y la resolución de prestaciones



Para calcular el promedio en los diferentes trámites se han considerado los expedientes resueltos en cada uno de ellos. Al no ser los mismos expedientes en los diferentes trámites NO sería aditivo.

Plazo entre solicitud y resolución de prestaciones						
Ámbito territorial	2020		2021		2022	
	Exped.	Días	Exped.	Días	Exped.	Días
Almería	1.991	642,91	2.615	576,09	1.472	464,84
Cádiz	2.159	738,09	3.593	738,44	1.935	662,26
Córdoba	2.849	734,61	4.487	647,73	1.979	496,13
Granada	3.325	884,26	5.822	753,79	2.123	579,16
Huelva	2.131	592,36	3.334	518,82	1.627	392,00
Jaén	2.649	593,24	5.433	521,73	1.667	358,27
Málaga	3.828	678,89	6.228	684,71	1.853	535,27
Sevilla	3.898	786,60	7.289	839,04	2.760	822,24
Andalucía	22.830	718,59	38.801	680,37	15.416	562,62

Variación anual de los días desde la solicitud hasta la resolución de prestación.

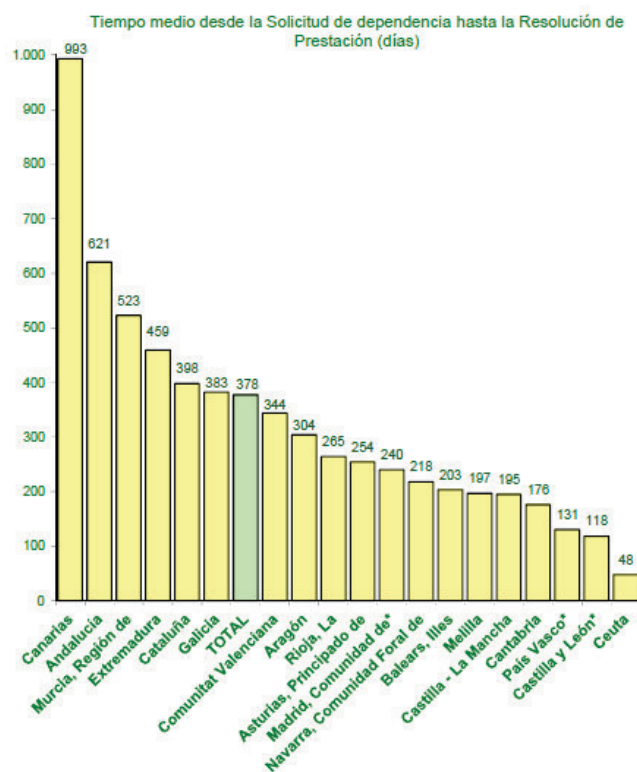




El tiempo medio de espera desde la solicitud de valoración hasta la resolución de prestación en Andalucía es de 563 días, siendo el plazo establecido por la ley de 180 días.

Se identifican diferencias significativas entre provincias, por ejemplo 822 días de Sevilla que suponen más del doble de los 358 días de plazo medio de Jaén.

Desde 2020 hasta la finalización del primer semestre de 2022, los plazos para este trámite se han reducido en un 21,7% en Andalucía (desde 718 días en 2020 hasta los 562 actuales), destacando Jaén, donde el plazo se ha reducido un 39,6%. En el lado contrario en Sevilla el plazo se ha incrementado en un 4,5% en el periodo de referencia.



A nivel estatal, en el informe semestral del IMSERSO, se toma como referencia las resoluciones que se han producido entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022. Sobre esta base, el plazo medio es de 621 días, mientras que la media española se sitúa en 378 días. Andalucía es la segunda Comunidad Autónoma con un mayor plazo entre la solicitud y la resolución de prestaciones. En el período analizado, únicamente en Castilla y León, País Vasco y Cantabria se cumple el plazo de 6 meses previsto en la ley. Los mejores resultados los obtienen País Vasco y Castilla León, con 131 y 118 días respectivamente. Es reseñable que estas dos



Comunidades Autónomas tienen un procedimiento de gestión en el que la mayoría de resoluciones de grado y resoluciones de prestación se realizan de manera conjunta.

4.1.2.22 Resumen de datos y evolución en el tiempo

DATO	30/06/2022	Variación mismo mes año anterior		
		Indicador	Nº	%
Solicitudes	409.799	394.967	14.832	3,76%
Solicitudes ptes de Resol. Grado	44.069	38.785	5.284	13,62%
Con Valoración	3.977	3.621	356	9,83%
Sin valoración	40.092	35.164	4.928	14,01%
Resoluciones de grado	365.730	356.182	9.548	2,68%
Grado III	81.593	78.261	3.332	4,26%
Grado II	134.228	128.932	5.296	4,11%
Grado I	82.869	82.704	165	0,20%
Sin grado	67.040	66.285	755	1,14%
P. con derecho	298.690	289.897	8.793	3,03%
Personas pendientes de PIA	37.456	52.305	-14.849	-28,39%
Grado III	6.564	7.075	-511	-7,22%
Grado II	12.772	14.712	-1.940	-13,19%
Grado I	18.120	30.518	-12.398	-40,63%
Personas beneficiarias	261.234	237.592	23.642	9,95%
Grado III	69.428	65.900	3.528	5,35%
Grado II	120.362	113.679	6.683	5,88%
Grado I	71.444	58.013	13.431	23,15%
Prestaciones	370.165	325.668	44.497	13,66%
SAR	26.583	24.751	1.832	7,40%
SCD	13.561	12.407	1.154	9,30%
SAD	136.178	111.219	24.959	22,44%
PEVS	3.996	4.147	-151	-3,64%
PEAP	14	13	1	7,69%
PECEF	76.840	75.030	1.810	2,41%
TA	112.103	96.908	15.195	15,68%
SPAPD	890	1.193	-303	-25,40%

4.1.2.23 Resumen de principales indicadores en Andalucía y el resto de España

INDICADOR	ANDALUCÍA	ESPAÑA
Porcentaje de población potencialmente dependiente	12,46	13,69
Solicitudes registradas en relación con la población total	4,8	4,1
Solicitudes registradas en relación con la población potencialmente dependiente	38,8	29,9
Personas pendientes de resolución de grado en relación con las solicitudes	10,8	6,8
Resoluciones de grado con relación a la población total	4,3	3,8
Resoluciones de grado con relación a la población potencialmente dependiente	34,6	27,8



INDICADOR	ANDALUCÍA	ESPAÑA
Resoluciones de grado con relación a las solicitudes registradas	89,2	93,2
“Sin grado” en relación con el total de resoluciones de grado	18,33	19,64
Grado I en relación con el total de resoluciones de grado	22,66	27,72
Grado II en relación con el total de resoluciones de grado	36,70	30,12
Grado III en relación con el total de resoluciones de grado	22,31	22,53
Porcentaje de personas con derecho a prestación pendientes de resolución de prestaciones	12,5	13,5
Personas beneficiarias en relación con la población total	3,08	2,65
Personas beneficiarias en relación con la población potencialmente dependiente	24,7	19,4
Personas beneficiarias en relación con las solicitudes registradas	63,7	64,7
Personas beneficiarias pendientes de la efectividad de las prestaciones en relación con el total de Resoluciones de prestaciones	4,74	2,66
Ratio de número de prestaciones por persona con resolución de PIA	1,42	1,29
Personas con SPDPA respecto al total de prestaciones	0,24	3,86
Personas con TA respecto al total de prestaciones	30,28	18,75
Personas con SAD respecto al total de prestaciones	36,79	18,59
Personas con SCD respecto al total de prestaciones	3,66	5,85
Personas con SAR respecto al total de prestaciones	7,18	10,58
Personas con PEVS respecto al total de prestaciones	1,08	11,00
Personas con PECEF respecto al total de prestaciones	20,76	30,85
Personas con PEAP respecto al total de prestaciones	0,00	0,53

4.1.2.24 Resumen de principales indicadores por provincias

INDICADOR	AND.	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Solicitudes registradas en relación con la población total	4,8	4,42	4,11	5,73	6,1	5,62	7,05	3,85	4,44
Personas pendientes de resolución de grado en relación con las solicitudes	10,8	8	7,4	9,7	15,9	8,5	10,8	8,7	13,3
Resoluciones de grado con relación a la población total	4,3	4,1	3,8	5,2	5,1	5,2	6,3	3,5	3,9
Resoluciones de grado con relación a las solicitudes registradas	89,2	92	92,6	90,3	84,1	91,5	89,2	91,3	86,7
“Sin grado” en relación con el total de resoluciones de grado	18,33	15,7	18,5	20,2	17,5	16,8	16,2	21,2	18,2
Grado I en relación con el total de resoluciones de grado	22,66	23,3	19	20	26,2	20,7	24,3	22,5	23,9
Grado II en relación con el total de resoluciones de grado	36,70	36,8	38,9	34,3	39,4	39,8	39,9	34,3	33,9
Grado III en relación con el total de resoluciones de grado	22,31	24,1	23,5	25,5	17	22,7	19,6	22	24
Porcentaje de personas con derecho a prestación pendientes de resolución de prestaciones	12,5	13,1	18,1	11,3	9	9	7,7	13,5	14,9
Personas beneficiarias en relación con la población total	3,08	3	2,5	3,7	3,9	3,9	4,9	2,4	2,7
Personas beneficiarias en relación con las solicitudes registradas	63,7	67,4	61,8	63,9	63,2	69,3	69	62,2	60,4
Ratio de número de prestaciones por persona con resolución de PIA	1,42	1,34	1,34	1,46	1,48	1,4	1,43	1,42	1,42
Personas con SPDPA respecto al total de prestaciones	0,24	0,19	0,42	0,22	0,21	0,11	0,29	0,17	0,26
Personas con TA respecto al total de prestaciones	30,28	25,83	26,21	31,55	33,02	28,68	32,04	30,88	30,87
Personas con SAD respecto al total de prestaciones	36,79	38,52	32,18	40,26	40,83	42,09	38,78	32,25	34,24
Personas con SCD respecto al total de prestaciones	3,66	3,96	5,65	3,19	4,26	2,49	2,38	3,21	3,81
Personas con SAR respecto al total de prestaciones	7,18	8,97	8,5	8,49	6,12	6,57	6,86	6,24	6,89
Personas con PEVS respecto al total de prestaciones	1,08	0,85	0,65	0,78	1,92	0,32	1,93	1,32	0,59
Personas con PECEF respecto al total de prestaciones	20,76	21,67	26,41	15,51	13,63	19,73	17,72	25,93	23,33
Personas con PEAP respecto al total de prestaciones	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01

*Los colores de las celdas indican los valores más altos (verdes) y bajos (rojos) de cada fila.



4.1.3 Servicio Andaluz de Teleasistencia

A través del servicio de teleasistencia domiciliaria se garantizan las siguientes prestaciones a las personas usuarias:

- Atención ininterrumpida, directa y personalizada ante cualquier tipo de necesidad.
- Respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, movilizando los recursos necesarios.
- Seguimiento personal y periódico, transmitiendo confianza, seguridad y compañía, mediante avisos a familiares o a quien indique la persona usuaria, en caso de necesidad.
- Información sobre las prestaciones y servicios ofrecidos por el Sistema Andaluz de Salud y el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
- Realización de campañas informativas y/o de acompañamiento, tales como campaña de vacunación antigripal, campaña de prevención frente a los efectos del calor y de Navidad.

La modalidad de Teleasistencia avanzada incluye, además de las prestaciones correspondientes a la teleasistencia domiciliaria, apoyos tecnológicos complementarios dentro o fuera del domicilio, así como la interconexión con los servicios de información y profesionales de referencia en los sistemas sanitario y social, desarrollando procesos y protocolos de actuación en función de la situación de necesidad de atención detectada.

Pueden ser titulares del Servicio Andaluz de Teleasistencia:

- **Personas en situación de dependencia:** personas de cualquier edad que tienen reconocida la prestación de Teleasistencia en su Programa Individual de Atención (PIA). Dependiendo de su grado de dependencia y sus capacidades, el servicio puede prestarse directamente a la persona en situación de dependencia o a su cuidador o cuidadora. El servicio de teleasistencia es compatible con todos los servicios y prestaciones económicas del catálogo de dependencia a excepción del servicio de atención residencial con el que es incompatible debido a que es necesario que la persona usuaria resida en su domicilio habitual.
- **Personas a partir de 65 años:** para el acceso al Servicio Andaluz de Teleasistencia de las personas a partir de los 65 años residentes en Andalucía, sólo existe el requisito de ser titular de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.
- **Personas con discapacidad:** personas de edad comprendida entre los 16 y 65 años, que tengan una discapacidad con un grado de minusvalía reconocido igual o superior al 65%, y que estén empadronadas en cualquier municipio de Andalucía.

Muchas personas titulares cuentan con el servicio de forma gratuita y algunas deben pagar una participación mensual que varía dependiendo de la edad, la situación económica, si vive en soledad o convive con otras personas, si se encuentra en situación de dependencia o tiene



un determinado grado de discapacidad, entre otros. En concreto, el coste del servicio según cada situación es el siguiente:

- Gratuito:
 - Personas en situación de dependencia, mayores de 80 años, cualquiera que fuera su capacidad económica.
 - Personas en situación de dependencia, menores de 80 años, con capacidad económica inferior al 75% del IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples)
 - Personas titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco Oro que vivan solas, o que convivan exclusivamente con titular/titulares de la citada Tarjeta en su modalidad Oro.
 - Personas titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco en cualquiera de sus modalidades, mayores de 80 años y que vivan solas.
- Cuota 3,60 euros/mes:
 - Personas en situación de dependencia, menores de 80 años, con capacidad económica igual o superior al 75% del IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples).
 - Titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco Oro que convivan con personas no titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco Oro.
- Cuota 10,80 euros/mes:
 - Titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco no incluidos en los apartados anteriores.
 - Personas con discapacidad menores de 65 años

4.1.3.1 Personas usuarias (septiembre de 2022)

Territorio	TOTAL	HOMBRE	MUJER
Personas usuarias	257.288	54.949	202.339
Población	8.472.407	4.173.339	4.299.068

En Andalucía hay 257.288 personas usuarias del servicio de teleasistencia, un 21,4% de hombres frente a un 78,6% de mujeres. Se observa una clara diferencia entre la distribución por sexo de la Comunidad Autónoma (49,3% hombres y 50,7% mujeres) que nos indica que es un servicio altamente feminizado.

Se estima que, en septiembre de 2022, 314.606 personas se benefician del servicio ya que las personas con las que conviven las personas titulares de la Teleasistencia también son atendidas.



En relación a la población total, la cobertura del servicio alcanza al 3,4% de la población (1,3% del total de hombres y un 4,7% del total de mujeres).

Territorio	PERSONAS USUARIAS			DISTRIBUCIÓN POR SEXO		COBERTURA (porcentaje de personas usuarias sobre la población total)		
	TOTAL	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER
Almería	14.349	3.090	11.259	21,5%	78,5%	2,0%	0,8%	3,1%
Cádiz	33.572	6.773	26.799	20,2%	79,8%	2,7%	1,1%	4,2%
Córdoba	29.680	6.581	23.099	22,2%	77,8%	3,8%	1,7%	5,8%
Granada	33.254	7.761	25.493	23,3%	76,7%	3,6%	1,7%	5,5%
Huelva	14.749	3.067	11.682	20,8%	79,2%	2,8%	1,2%	4,4%
Jaén	25.561	5.643	19.918	22,1%	77,9%	4,1%	1,8%	6,3%
Málaga	42.328	9.072	33.256	21,4%	78,6%	2,5%	1,1%	3,8%
Sevilla	63.795	12.962	50.833	20,3%	79,7%	3,3%	1,4%	5,1%
Andalucía	257.288	54.949	202.339	21,4%	78,6%	3,0%	1,3%	4,7%

Por provincias la cobertura global del servicio oscila entre el 2,0% de Almería y el 4,1% de Jaén. La distribución por sexo las provincias es muy similar a la media de Andalucía.

Tramo de edad	PERSONAS USUARIAS			DISTRIBUCIÓN POR SEXO		COBERTURA (porcentaje de personas usuarias sobre la población total)		
	TOTAL	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER
De 0 a 64 años	10.045	4.725	5.320	47,0%	53,0%	0,1%	0,1%	0,2%
De 65 a 79 años	72.308	13.294	59.014	18,4%	81,6%	6,7%	2,7%	10,3%
De 80 o más años	174.935	36.930	138.005	21,1%	78,9%	41,5%	23,7%	51,8%

Si se analiza el número de personas usuarias por tramos de edad se observa claramente la prevalencia del colectivo de personas de 80 o más años. En este tramo de edad, la cobertura del servicio alcanza el 41,5% del total de habitantes de esa edad. El porcentaje se reduce a un 6,7% en las personas de entre 65 y 79 años y, prácticamente se reduce a cero para las personas menores de 65 años. Es significativa la brecha de género existente en el tramo de edad más alto, ya que más de la mitad (un 51,8%) de las mujeres de esa edad que viven en Andalucía son usuarias del SAT, mientras que en el caso de los hombres no se alcanza ni a la cuarta parte de los mismos (un 23,7%).

COLECTIVO	TOTAL	Porcentaje sobre el total
Dependencia	106.860	41,5%



COLECTIVO	TOTAL	Porcentaje sobre el total
Discapacidad	1.304	0,5%
Mayores	149.124	58,0%
TOTAL	257.288	

Por colectivo, la mayor parte de las personas usuarias accede al servicio por su condición de persona mayor de 65 años (58,5%), mientras que un 41,5% lo hace a través del SAAD y tan solo un 0,5% se corresponde al colectivo de personas con discapacidad.

TERRITORIO	% Servicio gratuito	% Coste de 3,60 €/mes	% Coste 10,80 €/mes
ALMERÍA	76%	8%	16%
CÁDIZ	65%	14%	22%
CÓRDOBA	73%	8%	19%
GRANADA	72%	9%	19%
HUELVA	75%	10%	15%
JAÉN	75%	12%	13%
MÁLAGA	69%	10%	21%
SEVILLA	64%	11%	25%
ANDALUCIA	71%	10%	19%

El coste del servicio es gratuito para el 71% de las personas usuarias, de las restantes, un 10% asume un coste de 3,60€/mes y un 19% 10,80€ al mes.

PERFIL DE LA PERSONA USUARIA DEL SAT				
TERRITORIO	% Mujer	% convivencia (vive solo/a)	Media de edad	% de personas mayores de 80 años
ALMERÍA	78%	63%	82	71%
CÁDIZ	80%	61%	81	64%
CÓRDOBA	78%	62%	83	73%
GRANADA	77%	62%	82	69%
HUELVA	79%	58%	82	69%
JAÉN	78%	62%	83	74%
MÁLAGA	79%	62%	81	66%
SEVILLA	80%	59%	82	65%
ANDALUCIA	79%	61%	82	69%



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 69% de las personas tienen 80 o más años frente al 4% 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 58% acceden al servicio a través de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco, el 41,5% son personas en situación de dependencia y el 0,5% 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.

Teleasistencia avanzada

Además de todas las prestaciones que ya ofrece el Servicio Andaluz de Teleasistencia, la Teleasistencia Avanzada incluye dispositivos periféricos que permiten la detección de situaciones de riesgo, como detectores de gas, humo o caídas y facilita la atención fuera del domicilio con la utilización de dispositivos móviles y de localización. Es un servicio destinado a la atención a las personas con dependencia moderada (Grado I).

En Andalucía 31.432 personas disponen de teleasistencia avanzada, en concreto 14.230 disponen de detectores de gas, 28.479 detectores de humo y 10.154 disponen de un dispositivo adicional móvil.

En cuanto al perfil de las personas usuarias del servicio de 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.

4.1.3.2 Prestación del servicio

Durante 2021 el Servicio Andaluz de Teleasistencia (SAT) gestionó 5.249.297 llamadas, manteniendo una atención continuada y personalizada, las 24 horas del día los 365 días del año, a 244.343 personas mayores, en situación de dependencia y con discapacidad en Andalucía.



Del total de llamadas gestionadas por este servicio, 1.603.289 fueron 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 produjo por motivo de conversación y compañía.

Las llamadas más frecuentes son por motivo de emergencia, caídas u otras demandas de servicios de salud (28%), para asistencia técnica. (23%), y aquellas para solicitar algún tipo de información sobre prestaciones sociales (19%).

Por otro lado, 3.646.008 fueron 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.

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

Desde el SAT, también se realizan diferentes campañas informativas. En 2021 los motivos fueron campañas de ola de calor, de la gripe y de navidad.

4.1.3.3 Servicio de Teletraducción

En enero 2021 se puso en marcha el sistema de teletraducción 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 Telesistencia, 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.

4.1.3.4 Digitalización del parque de dispositivos

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 Telesistencia 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 Telesistencia.

4.1.3.5 Indicadores de calidad del servicio

El servicio Andaluz de Telesistencia cuenta con la certificación de servicio según la norma UNE 158401. Dentro de los requisitos para mantener esta certificación se encuentra la obligatoriedad de realizar el seguimiento, medición y análisis de un conjunto de indicadores que faciliten información para la mejora continua de la eficacia y eficiencia, así como la satisfacción de las personas usuarias.



Los indicadores que miden actuaciones relacionadas con el servicio técnico (instalación y mantenimiento) mejoran ampliamente los estándares de calidad establecidos, ya que la instalación media se realiza en un plazo medio de 8 días, el porcentaje de averías en los dispositivos que impiden la comunicación es de un 0,36%, y en caso de producirse, son



resueltas en un plazo de 11 horas.



En cuanto a los indicadores que miden la atención directa a las personas usuarias (el tiempo de respuesta a las llamadas y la frecuencia de seguimiento mensual) obtienen resultados que se encuentran al límite de los estándares marcados por el sistema de gestión de calidad. La principal causa de esta desviación es el continuo incremento de personas usuarias y beneficiarias, mientras que se mantiene constante el número de personas teleasistentes.



En cuanto a los indicadores que miden la retroalimentación de las personas usuarias, se destaca el elevado, y mantenido en el tiempo, grado de satisfacción manifestado por las personas en las encuestas periódicas, así como el reducido porcentaje de quejas con respecto al servicio y el mínimo porcentaje de personas que se dan de baja por falta de calidad en el servicio

4.1.3.6 Datos de satisfacción de las personas usuarias

En las encuestas anuales para determinar la satisfacción de las personas usuarias, además de la satisfacción global con el servicio vista en el apartado anterior, se recogen una serie de conclusiones extraídas a partir de los datos recabados. A continuación se recogen algunos de las conclusiones más relevantes:

- El trato dispensado por el personal teleasistente a las personas usuarias (9,7/10), lo que pone de manifiesto las diferencias con las tareas propias de un call center, estando comprometidos con el lado humano de las personas y sus necesidades.



- Un 75% de las personas encuestadas indican que el apoyo del Servicio Andaluz de Telesistencia les permite seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones.
- La disminución en las llamadas de seguimiento que viene ocurriendo desde hace varios años se cuantifica en los datos obtenidos. Años anteriores la puntuación de este ítem no bajaba de 9 /10, y siendo en la actualidad de 8 /10, solo habiendo obtenido una valoración de 10 por el 46.8% de las personas encuestadas.
- El hecho de que prácticamente no se estén realizando llamadas de seguimientos y del aumento de los tiempos de espera para atender las llamadas va de la mano con necesidad de incrementar personal, siendo la principal causa en la bajada de la puntuación de todos los ítems de la encuesta.

Además, en el informe se recogen algunas propuestas de mejora:

- Las personas usuarias han notado que no se les llama como era habitual y eso se refleja tanto en la bajada de la calificación obtenida, como en el aumento de reclamaciones referidas a la falta de seguimiento. Para ello es imprescindible y necesario un aumento de la plantilla de personal telesistente.
- Dar a conocer todas las prestaciones que ofrece el servicio, quitando así el pensamiento generalizado de que solo sirve para llamadas de emergencia y el desconocimiento de otros servicios ofertados. Si bien al aumentar la demanda de estos servicios, manteniendo el mismo personal, supondría disminuir aún más la frecuencia de los seguimientos.

4.1.4 Programas Sociales

4.1.4.1 Tarjeta Andalucía Junta 65

La Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco es un instrumento para la promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia que la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad pone a disposición de las personas mayores de 65 años de Andalucía. Existe dos modalidades, en función de los ingresos de la persona, la Oro, que se concede a aquellas personas cuyos ingresos son inferiores al 75% del IPREM, y la Verde, para aquellas personas que superen dichos ingresos. La principal diferencia, en cuanto al disfrute de los servicios ofertados, es que las personas titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco Oro lo van a hacer en unas condiciones más ventajosas.

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.



En Andalucía, un 17% de su población total tiene 65 años o más; 1.470.813 personas para ser exactos. De esta población, 997.024 personas disponen de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco en alguna de sus dos modalidades, a 30 de junio 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. De ellas, un total de 814.707 personas disfrutaban de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco (82%) en su modalidad verde y 182.317 en su modalidad oro (18%).

Provincias	Tarjeta verde						Tarjeta oro						TOTAL					
	Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total	
Almería	27.682	7%	27.841	7%	55.523	7%	778	6%	9.230	5%	10.008	5%	28.460	7%	37.071	6%	65.531	7%
Cádiz	60.233	15%	50.517	12%	110.750	14%	2.122	17%	30.311	18%	32.433	18%	62.355	15%	80.828	14%	143.183	14%
Córdoba	46.451	11%	48.193	12%	94.644	12%	1.202	10%	17.604	10%	18.806	10%	47.653	11%	65.797	11%	113.450	11%
Granada	51.566	13%	55.501	14%	107.067	13%	1.361	11%	16.562	10%	17.923	10%	52.927	13%	72.063	13%	124.990	13%
Huelva	25.787	6%	23.818	6%	49.605	6%	627	5%	11.330	7%	11.957	7%	26.414	6%	35.148	6%	61.562	6%
Jaén	41.419	10%	36.946	9%	78.365	10%	819	6%	19.101	11%	19.920	11%	42.238	10%	56.047	10%	98.285	10%
Málaga	65.082	16%	67.932	17%	133.014	16%	2.981	24%	26.407	16%	29.388	16%	68.063	16%	94.339	16%	162.402	16%
Sevilla	91.169	22%	94.570	23%	185.739	23%	2.756	22%	39.126	23%	41.882	23%	93.925	22%	133.696	23%	227.621	23%
Andalucía	409.389	100%	405.318	100%	814.707	100%	12.646	100%	169.671	100%	182.317	100%	422.035	100%	574.989	100%	997.024	100%

En cuanto a la distribución por sexo de cada modalidad de tarjeta, el número de hombres y de mujeres con tarjeta verde es similar. Por el contrario el colectivo de mujeres con tarjeta oro supone un 93% del total de personas titulares de tarjeta oro, en concreto 169.671 mujeres titulares de la tarjeta frente a 12.646 hombres titulares.

	Tarjeta verde		Tarjeta oro		TOTAL	
Hombres	409.389	50%	12.646	7%	422.035	42%
Mujeres	405.318	50%	169.671	93%	574.989	58%
Total	814.707	100%	182.317	100%	997.024	100%

Perfil de las personas titulares con tarjetas activas:

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 84 años.

Respecto al sexo, las mujeres suponen el 58% de las personas titulares frente a un 42% de hombres.

Edad	Tarjeta verde			Tarjeta oro			TOTAL		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total



Edad	Tarjeta verde			Tarjeta oro			TOTAL											
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total									
TOTAL	409.389	100%	405.318	100%	814.707	100%	12.646	100%	169.671	100%	182.317	100%	422.035	100%	574.989	100%	997.024	100%
De 65 a 74 años	172.718	42%	159.617	39%	332.335	41%	5.020	40%	51.504	30%	56.524	31%	177.738	42%	211.121	37%	388.859	39%
De 75 a 84 años	170.060	42%	159.142	39%	329.202	40%	5.252	42%	77.327	46%	82.579	45%	175.312	42%	236.469	41%	411.781	41%
De 85 a 94 años	63.050	15%	79.096	20%	142.146	17%	2.221	18%	38.860	23%	41.081	23%	65.271	15%	117.956	21%	183.227	18%
De 95 y más años	3.561	1%	7.463	2%	11.024	1%	153	1%	1.980	1%	2.133	1%	3.714	1%	9.443	2%	13.157	1%

Por edades se observa que el tramo de edad más numeroso de las personas titulares de la tarjeta se encuentra entre 75 y 84 años (41% del total).

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 fue 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 recuperó el ritmo de las nuevas expediciones, finalizando el ejercicio con 8.443 nuevas tarjetas expedidas más que en 2020 (27%).

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 vieron 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 recuperaron los estándares de tiempo establecidos en el sistema de gestión de calidad.

Tarjetas renovadas



En 2021 se renovaron 175.799 tarjetas, lo que representó un incremento porcentual de 9,37% respecto al 2020. Hay que señalar 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.

Modernización de la TAJ65

En 2022, la Agencia inició el proceso de modernización de la TAJ65 que continuará durante el 2023 y años posteriores. Una vez evolucionada, mejorará sus prestaciones al ofrecer nuevas funcionalidades al servicio de las personas mayores.

La tecnología actual requiere un contacto físico con máquinas lectoras específicas. Para esta tecnología tan concreta, actualmente solo se puede garantizar la lectura y el registro de los usos de la tarjeta en el programa de bonificación del transporte, ya que el sector de transporte en autobús es el único donde todas las empresas conveniadas cuentan con los lectores apropiados para leer la TAJ65.

El cambio de tecnología propiciará una optimización en los tiempos de lectura de la Tarjeta, evitará la necesidad de contacto físico entre dispositivos lectores (atendiendo a las recomendaciones sanitarias tras la crisis sanitaria provocada por el COVID 19) y hará más factible la lectura de la Tarjeta en otros sectores.

Asimismo este cambio tecnológico de la propia Tarjeta, irá acompañado del desarrollo de una APP y de los sistemas de información precisos para adaptarse a las nuevas necesidades de las personas mayores y mejorar la información generada en el uso de la TAJ65.

4.1.4.2 Programa transporte bonificado

El transporte Bonificado es el programa vinculado a la TAJ65 que históricamente más personas utilizan. El servicio consiste en propiciar la movilidad y el uso del transporte público en bus de personas titulares de la tarjeta, mediante la aplicación de un 50% sobre el precio de venta al público del billete.

A pesar de la coyuntura sanitaria, durante el año 2021 han usado este servicio 140.555 personas. Si bien sigue siendo una cifra importante, supone un decremento porcentual del 23,59 % con respecto al número de personas usuarias en 2020. En cuanto al número de viajes realizados en 2021 han sido 1.852.071.



4.1.4.3 Programa de bonificación en la compra de productos ópticos

El programa de ópticos consiste en favorecer que las personas mayores de sesenta y cinco años puedan adquirir productos ópticos en condiciones de precio ventajosas, con descuentos en los establecimientos ópticos conveniados que van desde el 30% al 55% del importe establecido.

En 2021 el número de compras se ha mantenido prácticamente en los niveles de 2020, con 4.433 operaciones registradas.

4.1.4.4 Programa de orientación jurídica gratuita en los centros de participación activa

El programa de Orientación Jurídica consiste en un servicio de información jurídica gratuita a titulares de la TAJ65 que se imparten en Centros de Participación Activa (CPA) de titularidad de la Junta de Andalucía.

Se persigue promover la autonomía de las personas mayores ofreciéndoles mayor seguridad jurídica a través de las consultas que pueden plantear a profesionales del derecho.

En 2021 se gestionaron en torno a 400 sesiones de orientación jurídica para más de 500 personas.

4.1.4.5 Programa de comedores en los centros de participación activa:

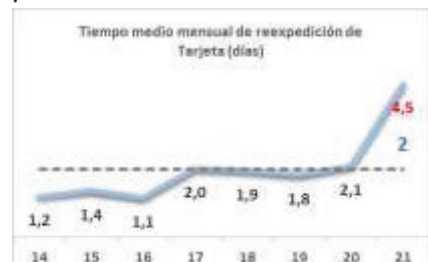
PROGRAMA DE COMEDORES EN CENTROS DE PARTICIPACIÓN ACTIVA						
PERSONAS USUARIAS			AÑO 2021		ACUMULADO	
HOMBRES	MUJERES	TOTAL	COMIDAS	Bonificación	COMIDAS	BONIFICACIÓN
253	2.118	2.371	185.663	448.188,12	2.449.416	5.786.444,04

El programa de Comedores permite a las personas mayores titulares TAJ65, que además sean socias de un CPA, acceder a menús saludables en condiciones ventajosas.

En 2021 se han servido 185.663 comidas en Andalucía a casi 2.500 personas titulares de la TAJ65 oro.



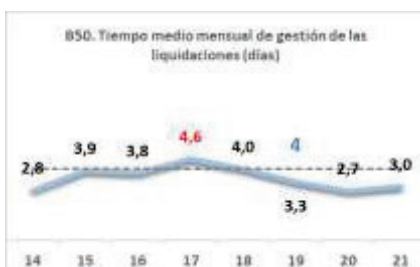
4.1.4.6 Indicadores de calidad de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco y de sus programas asociados



Los trabajos de adaptación para la puesta en marcha del contrato y la adopción de protocolos de actuación por parte de la nueva empresa estampadora, han provocado que se rebasen los tiempos medios de expedición y reexpedición de las tarjetas. Si bien las incidencias han sido ya identificadas y se han implementado acciones correctoras al respecto



- Los resultados sobre la **cobertura de la TAJ65** muestran una tendencia a la baja.
- Los resultados del indicador **tiempo medio mensual de respuesta a las llamadas atendidas** están muy por encima del valor establecido como estándar (15 segundos). La principal causa de esta desviación es la falta de recursos en el Servicio de Teleasistencia.





➤ La pandemia provocó un descenso muy significativo en el **número de sesiones de orientación jurídica** por el temor al contagio y cierres temporales de CPA.

4.1.5 Principales conclusiones para el diagnóstico

Población potencialmente dependiente

- Existen discrepancias entre la metodología utilizada por la ASSDA y el IMSERSO para la estimación de las personas potencialmente dependientes. En la ASSDA se incluye al 100% de las personas mayores de 65 mientras que el IMSERSO aplica en el tramo de 65 a 79 unos coeficientes diferentes por tramos quinquenales.
- La población potencialmente dependiente de Andalucía (atendiendo a los criterios incluidos en el plan de choque 2021-2023) asciende a 1.055.830 personas, un 12,46% de la población total.
- En Andalucía viven 1.495.393 personas mayores de 65 años, de las cuales 421.397 tienen 80 o más años. Dentro de la población mayor, se está produciendo un aumento de la población más mayor. El peso de la población de 80 y más años es 4,98% y este porcentaje puede triplicarse en las próximas décadas. En Andalucía 581.438 personas tienen reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%.

Acceso al Sistema:

- En Andalucía 409.799 personas han solicitado la valoración de la situación de la dependencia, un 4,84% de la población total. Existen diferencias significativas por provincias a la hora de acceder al SAAD, mientras que en Jaén lo hace un 7,05% de la población total, en Málaga esa cifra no alcanza el 4%.
- En proporción, los hombres solicitan en menor medida el reconocimiento de la situación de dependencia, ya que solo lo hace un 3,7% del total de hombres de la Comunidad Autónoma frente al 6,0% de las mujeres.

Resolución de grado

- 44.069 personas están pendientes de la resolución de grado, lo que supone un 10,1% de las solicitudes registradas. En este caso también se observan diferencias significati-



vas por provincias, oscilando el porcentaje de solicitudes de resolución de grado entre el 7,4% de Cádiz y el 15,9% de Granada.

- A la finalización del primer semestre de 2022 se han notificado 365.730 resoluciones de grado en Andalucía. Este número supone el 20,3% de las resoluciones de grado de toda España, siendo Andalucía la Comunidad con un mayor número de resoluciones. Si tenemos en cuenta la población total, un 4,32% de la misma dispone de resolución de grado, por encima de la media española que es de un 3,81%. En relación con la población potencialmente dependiente, Andalucía, con un 34,6%, también es la Comunidad con mayor cobertura en este sentido, superando ampliamente la media de un 27,8% de España.
- El Grado II es el más común entre las resoluciones, con un 36,7% del total. Le sigue el grado I (22,7%) y el grado III (22,3%). Las valoraciones que finalizan con la determinación de que no existe grado de dependencia suponen un 18,3% del total.
- Se aprecian diferencias entre provincias que podrían considerarse significativas. Por ejemplo, en Málaga el 21,2% de las resoluciones dictaminan que no existe grado de dependencia, por lo que esas solicitantes no tienen derecho a prestación. Por el lado contrario, en Almería, el porcentaje de resoluciones sin grado es de un 15,7%. Estas diferencias podrían implicar la aplicación del baremo de forma no homogénea en función de la provincia a la que pertenezca, o la existencia de variables que afecten de manera significativa a la aplicación de dicho baremo. A nivel estatal, esta desigualdad se acentúa, ya que, por ejemplo en Galicia o en la Comunidad de Murcia, el porcentaje de resoluciones sin grado es relativamente bajo, con 10,36% y un 11,56% respectivamente, mientras que en Extremadura o el País Vasco este porcentaje es de un 28,23% y un 26,72%.

Personas beneficiarias:

- A 30 de junio de 2022, 37.456 personas con derecho a prestación están pendientes de la resolución de PIA. La ratio entre personas pendientes de resolución de PIA y personas con derecho a prestación es de un 12,5% en Andalucía, oscilando entre el 7,7% de Jaén y el 18,1% de Cádiz. En relación con el resto de España, Andalucía obtiene mejores resultados, ya que la media española es de un 13,5%. La ratio varía entre el 28,9% de Cataluña y el 0,1% de Castilla y León (debe tenerse en cuenta que en esta Comunidad tienen un procedimiento de gestión en el que la mayoría de las resoluciones de grado y resoluciones de prestación se realizan de manera conjunta).
- Por grado de dependencia, se observan diferencias significativas entre las personas con grado II y III, en los que el porcentaje de ellos que están pendientes de resolución de PIA es de un 9,5 y un 8,0% respectivamente, y aquellos de grado I en los que este porcentaje sube hasta un 21,9%.
- A la finalización del primer semestre de 2022, 261.234 tienen una resolución de PIA en Andalucía. Este número supone un 20,8% del total de resoluciones de PIA de España, siendo la Comunidad Autónoma con un mayor número en términos absolutos. En rela-



ción a la población potencialmente dependiente, Andalucía, con un 24,7% de cobertura, es la segunda Comunidad Autónoma tras Castilla y León, por encima de la media española que es de un 19,4%.

- A 30 de junio de 2022 en Andalucía había 12.382 personas con resolución de PIA que aún no estaban percibiendo ninguna prestación. Este dato implica un 4,74% del total de personas con resolución de PIA. El valor medio de este indicador a nivel nacional es de un 2,66%.

Prestaciones:

- Atendiendo a las prestaciones principales, la más frecuente es el Servicio de Ayuda a Domicilio, con un 49,7%, seguida de la PECEF con un 29,4%, el Servicio de Atención residencial con un 10,2% y el Servicio de Centro de Día con un 5,1% y la teleasistencia avanzada, con un 3,7%. La Prestación económica vinculada al servicio, el servicio de promoción de la autonomía y prevención de la dependencia y la prestación económica de asistencia personal están muy poco desarrolladas con porcentajes muy bajos en relación con el total.
- En cuanto a las prestaciones totales, 370.365, la prestación más frecuente es el Servicio de Ayuda a Domicilio, seguida de la Teleasistencia y de la PECEF, el SAR y el SCD. Estas prestaciones suponen el 98,7% del total. La PEVS, el SPAPD y la PEAP tienen, actualmente un desarrollo residual.
- La ratio de prestaciones por persona beneficiaria en Andalucía es de 1,42. La media nacional es de 1,29, valor que oscila entre el 1,08 de Extremadura y el 1,60 de las Islas Baleares.
- La proporción entre servicios frente a PECEF es de 2,4, es decir 2,4 servicios frente a cada prestación económica. Esta proporción varía entre el 1,7 de Málaga y el 4,0 de Granada.
- El peso de las prestaciones de servicio (incluyendo dentro de estas a la PEVS y la PEAP) y la PECEF es de un 79,2% y 20,8% respectivamente. La proporción de servicios es más de 10 puntos superior que la media española, que es de un 69,15% de servicios. Esta horquilla presenta variaciones significativas por provincia, por ejemplo, en Granada la proporción es 86,37% frente a 13,63%, mientras que en Cádiz esta proporción es de 73,59% frente a un 26,41%.

Distribución por sexo:

- En la siguiente tabla se muestra la distribución por sexo de los principales datos analizados con relación al procedimiento valoración de la dependencia y acceso al SAAD:

	Total	Hombre	Mujer
Población total	8.472.407	51,0%	49,0%
PPD (Criterio ASSDA)	1.830.472	46,2%	53,8%
Solicitudes	409.799	37,5%	62,5%
Resoluciones de grado	365.730	37,0%	63,0%



Sin grado	67.040	37,8%	62,2%
grado I	82.869	34,3%	65,7%
grado II	134.228	36,4%	63,6%
grado III	81.593	40,0%	60,0%
Personas con derecho	298.690	36,8%	63,2%
Personas beneficiarias	261.234	36,2%	63,8%

Hay una diferencia menor de dos puntos porcentuales en la proporción hombre-mujer que se da entre las solicitudes registradas y en el total de personas beneficiarias.

- En la siguiente tabla se muestra la distribución por sexo de las personas beneficiarias de las diferentes prestaciones.

	Total	Hombre	Mujer
Personas beneficiarias	261.234	36,2%	63,8%
Prestación Principal			
SAD	129.787	27,6%	72,4%
TA	9.718	19,0%	81,0%
SCD	13.406	47,4%	52,6%
SAR	26.583	39,5%	60,5%
SPAPD	890	21,7%	78,3%
PECEF	76.840	50,6%	49,4%
PEVS	3.996	24,1%	75,9%
PEAP	14	35,7%	64,3%

Hay una variación significativa de la proporción hombre-mujer que existe en las personas beneficiarias y el que existe en las prestaciones. En el caso de los hombres parece que se potencia especialmente la PECEF y el servicio de centro de día/noche, mientras que en el caso de las mujeres se tiende a la prescripción del servicio de ayuda a domicilio y la teleasistencia.

Prestación del servicio de teleasistencia:

- En Andalucía hay 257.288 personas usuarias del servicio de teleasistencia, un 21,4% de hombres frente a un 78,6% de mujeres. Se observa una clara diferencia entre la distribución por sexo de la Comunidad Autónoma (49,3% hombres y 50,7% mujeres) que nos indica que es un servicio altamente feminizado.
- El trato dispensado por el personal teleasistente a las personas usuarias (9,7/10), lo que pone de manifiesto las diferencias con las tareas propias de un call center, estando comprometidos con el lado humano de las personas y sus necesidades.
- Un 75% de las personas encuestadas indican que el apoyo del Servicio Andaluz de Teleasistencia les permite seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones. Este dato es muy relevante, dado que evalúa si se cumple uno de los principales fines o propósitos del servicio.



- Si se analiza el número de personas usuarias por tramos de edad se observa claramente la prevalencia del colectivo de personas de 80 o más años. En este tramo de edad, la cobertura del servicio alcanza el 41,5% del total de habitantes de esa edad. El porcentaje se reduce a un 6,7% en las personas de entre 65 y 79 años y, prácticamente se reduce a cero para las personas menores de 65 años. Es significativa la brecha de género existente en el tramo de edad más alto, ya que más de la mitad (un 51,8%) de las mujeres de esa edad que viven en Andalucía son usuarias del SAT, mientras que en el caso de los hombres no se alcanza ni a la cuarta parte de los mismos (un 23,7%).
- En cuanto a los indicadores que miden la atención directa a las personas usuarias (el tiempo de respuesta a las llamadas y la frecuencia de seguimiento mensual) obtienen resultados que se encuentran al límite de los estándares marcados por el sistema de gestión de calidad. La principal causa de esta desviación es el continuo incremento de personas usuarias y beneficiarias, mientras que se mantiene constante el número de personas teleasistentes.

Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco y programas asociados

- Los resultados de cobertura de la TAJ 65 muestran una tendencia a la baja. Entre las causas identificadas por la jefatura responsable están:
 - Menor número de solicitudes de alta provocada por la pandemia COVID.
 - No realización de acciones concretas de promoción sobre la TAJ65 (mailing a personas mayores, campañas telefónicas desde el Servicio de Teleasistencia, acciones promocionales en Centros de Participación Activa, distribución de cartelería y trípticos sobre la TAJ65 y sus beneficios asociados,...).
- El tiempo medio mensual de atención de las llamadas sobre la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco está no cumple los estándares de calidad (en 2021 se ha establecido en 15 segundos). Se han de establecer acciones correctoras para mejorar la atención telefónica recibida por las personas titulares de la tarjeta.
- El número de sesiones de la orientación jurídica realizada en los centros de participación activa demandada por las personas titulares de la TAJ65 ha descendido significativamente a lo largo 2021, destacando que tanto en Sevilla como en Córdoba no ha habido demanda del servicio. Una de las causas puede ser los efectos provocados por la pandemia. Es necesario analizar las causas, poner en marcha acciones correctoras y replantear los estándares de calidad del servicio.
- El número de nuevas empresas colaboradoras captadas para ofrecer prestaciones y servicios a las personas titulares a la TAJ65 ha descendido durante 2021, situándose muy por debajo de lo planificado. Se ha identificado como factores determinantes de este hecho la crisis pandémica en las empresas y la escasez de recursos dedicados a la captación de nuevas entidades.



4.2 INCLUSIÓN SOCIAL

4.2.1 Programa de Inclusión socio-laboral de personas en situación de exclusión o riesgo de exclusión

El Programa Incorpora tiene como objetivo la mejora de la empleabilidad y el acceso al mercado laboral de personas en riesgo de exclusión, con especial hincapié en el fortalecimiento de sus competencias personales y profesionales.

Esta iniciativa, financiada por la Fundación Bancaria "la Caixa", se coordina desde la Agencia y ofrece un servicio personalizado de intermediación y apoyo a la empleabilidad mediante una red de 58 Entidades Sociales y alrededor de 190 técnicos/as que operan en el territorio en colaboración con las empresas.

En **2021** se atendieron a **14.935 personas en riesgo de exclusión social, 7.877 mujeres** (53%) y **7.058 hombres** (46%).

Los **resultados** en 2021 del Grupo Incorpora Andalucía han sido los siguientes:

- 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

4.2.2 Bono Social Térmico

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 tuvieran 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 Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, que ha sido la encargada de su gestión y pago.



El Bono Social Térmico es una ayuda directa, complementaria al Bono Social Eléctrico, destinada a las personas más vulnerables para compensar los gastos que ocasionan el uso de la calefacción, el agua caliente o la cocina.

La población beneficiaria se caracteriza por encontrarse en una situación de vulnerabilidad y/o ser familia numerosa, con un número importante de personas mayores y una gran dispersión por todo el territorio de Andalucía. En este contexto, una de las dificultades ha sido el número elevado de personas fallecidas en 2019-2020, en la mayoría de los casos como consecuencia de la pandemia de COVID19. En Andalucía además, al retrasarse el inicio de la tramitación han coincidido dos años, 2019 y 2020, en los que el número de personas fallecidas ha sido importante, representado un 3,29 % del total de personas beneficiarias. Además, existen muchas dificultades en el acercamiento de la información relativa a la tramitación del bono social térmico a la población beneficiaria más vulnerable.

Al ser una ayuda automática, que no se tiene que solicitar, la Agencia pone a disposición de las personas beneficiarias diferentes vías para su tramitación. Para ello se ha creado un sistema de información al que se puede acceder vía web, por código QR, y por último, para aquellas personas que no cuentan con herramientas digitales, se habilita un teléfono de información gratuito asistido por personal administrativo, alrededor de 15, que se encargan de atender a las personas beneficiarias sin conocimientos previos o con dificultades para realizar el trámite por vía telefónica y telemática.

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.

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

4.2.3 Polígono SUR

La Oficina del Comisionado para el Polígono Sur es una figura excepcional que nació en octubre de 2003 como fruto de dos acontecimientos claves en la historia de este barrio



andaluz: la reivindicación vecinal y la voluntad política de las tres administraciones (Gobierno Central, Junta de Andalucía y Ayuntamiento de Sevilla) de ponerse de acuerdo para impulsar una iniciativa pionera, ilusionante y única: elaborar y poner en marcha con vecinos, técnicos, entidades sociales y autoridades políticas un Plan Integral para recuperar el barrio.

En el Plan Integral del Polígono Sur es por tanto el resultado de la participación de vecinos, técnicos y representantes políticos coordinados por una figura pública denominada Comisionado para el Polígono Sur.

A través de una forma novedosa de trabajo se pretende aumentar la coordinación entre administraciones para mejorar sus actuaciones; así como lograr la participación activa de los vecinos y vecinas, para que sean ellos y ellas las que decidan y hagan el barrio que quieren vivir.

La interlocución y coordinación actualmente depende de la Consejería de Presidencia, a través de la Delegación del Gobierno de la Junta en Sevilla. Orgánicamente se adscribe a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.

Su trabajo se fundamenta en un Plan Integral que recoge los problemas de la zona y propone cómo resolverlos a través de un modelo de gestión y financiación, basado en la coordinación de la acción pública y una planificación integral que van definiendo y construyendo los vecinos, entidades, técnicos y políticos.

4.2.3.1 Plan Integral del Polígono Sur

El Plan Integral del Polígono Sur es un nuevo modelo de intervención que trabaja para una mejor coordinación de las tres administraciones públicas con competencias en la zona: Estado, Junta de Andalucía y Ayuntamiento de Sevilla. Fue aprobado en diciembre de 2005 por el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía y por el Pleno del Ayuntamiento de Sevilla, y refrendado por la Junta Local de Seguridad en enero de 2006.

El Plan destaca dos objetivos:

- Desarrollar un nuevo modelo de gestión de las políticas públicas, específico para Polígono Sur, que cuente con altos niveles de coordinación de la acción pública y de participación ciudadana.
- Mejorar las condiciones de vida en Polígono Sur, con cuatro ejes básicos de actuación integrada: Urbanismo y convivencia vecinal, Inserción socio-laboral y promoción de la iniciativa económica, Intervención socioeducativa y familiar y Salud comunitaria.

Todo ello implica una adecuada gestión administrativa que asegure:



- **Coordinación:** instituyendo al Comisionado como interlocutor único de las administraciones, que eleva de manera anual las planificaciones integrales, y que coordina en procesos, procedimientos y resultados la intervención de las tres administraciones.
- **Adaptación:** adecuando los tiempos y las metodologías de intervención desde los distintos recursos para posibilitar su complementariedad y sinergias, así como la respuesta a las peculiaridades y necesidades de la zona.
- **Metodologías de trabajo:** rompiendo el aislamiento funcional y administrativo entre las diversas categorías y niveles de intervención que actúan en el Polígono Sur.
- **Participación Ciudadana:** desarrollando y consolidando, con carácter complementario, las estructuras de participación previstas en el Plan Integral.
- **Evaluación:** creando un modelo de evaluación compartido por las tres administraciones en el que las situaciones y necesidades de la zona, así como la respuesta eficaz a las mismas, determinasen la planificación de los programas y actuaciones y su dotación presupuestaria.

En 2016, una nueva revisión amplió las prioridades de trabajo con el horizonte 2020, que se resumen en el siguiente decálogo:

1. Desarrollar un sistema público de intervención en empleo y desarrollo socioeconómico que engarce los dispositivos y programa y garantice marcos estables de colaboración interadministrativa.
2. Impulsar el Plan Educativo de Zona con medidas innovadoras que promuevan el éxito escolar.
3. Diseñar y ejecutar una estrategia de rehabilitación urbanística y de vivienda en Martínez Montañés.
4. Construir la comisaría de Policía Nacional en Polígono Sur y desarrollar una estrategia integral de lucha contra la delincuencia organizada.
5. Apoyar el desarrollo de una estrategia cultural y educativa en torno al flamenco, que convierta este arte en una de las herramientas de transformación del barrio.
6. Amparar las líneas del Plan de Actuaciones en Salud.
7. Impulsar una estrategia territorializada y proactiva de trabajo con personas y familias en exclusión.
8. Impulsar programas estables de intervención con menores y jóvenes.
9. Apoyar una estrategia de trabajo por la igualdad y contra la violencia de género en Polígono Sur.
10. Apoyar la estrategia de comunicación de Polígono Sur.



4.3 ATENCIÓN A LA INFANCIA

Los Informes de Estado de la Infancia y Adolescencia en Andalucía recogen la siguiente información:

En Andalucía, en 2021, residían **1.564.022 menores de 0 a 17 años**, siendo los niños o chicos un 51,4% y las niñas o chicas un 48,6%. La población menor de 18 años representa un 18,5% del total de población en Andalucía, y un 19,2% respecto al total de personas menores de 0 a 17 años de España. Un 7,1% tenía nacionalidad extranjera y, de ellos, el 51,6% eran niños y el 48,4% niñas.

Esta población ha descendido un 5,2% con respecto al año 2010. La tasa de natalidad se situó en 2020 en 7,72 nacimientos por cada 1.000 habitantes, lo que ha supuesto un descenso respecto al año anterior (8,21).

En relación al **sistema educativo**, en el curso 2020/21 había matriculados/as 1.411.221 alumno/as en enseñanzas de régimen general no universitario, un 6% de nacionalidad extranjera. Con necesidades específicas de apoyo educativo existen 126.176 alumno/as, 66,1% niños y 33,9% niñas.

En el **sistema de protección** había 5.070 niños y niñas bajo tutela a 31 de diciembre de 2021:

- 2.330 en acogimiento residencial,
- 2.417 en acogimiento familiar y
- 1.142 son migrantes no acompañados/as.

Según la Encuesta de Condiciones de Vida de 2020, en Andalucía, el **28,5%** de las **personas menores de 18 años** se encuentra en **riesgo de pobreza o exclusión social**, es decir, 451.474 niñas, niños y adolescentes, de los cuales 159.402 se encuentran en situación de pobreza grave.

En 2021 se recibieron **4.501 llamadas en el teléfono de notificación de posibles situaciones de maltrato infantil**. El 68,6% de estas llamadas fueron catalogadas, efectivamente, como una posible situación de maltrato. Las tipologías de maltrato más frecuentes fueron: negligencia (39,7%), maltrato emocional (33,2%), maltrato físico (23,9%) y violencia sexual (3,2%).

Por otra parte, la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía establece la necesidad de fomentar las investigaciones, estrategias y métodos de intervención en materia de infancia y adolescencia, así como la necesidad de formar a las y los profesionales de todas las áreas y sistemas que atienden e intervienen con la infancia y adolescencia.



4.3.1 Atención y seguimiento a menores inmigrantes en el Sistema de Protección de Menores en Andalucía

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. Se trata de un instrumento fundamental para atender las necesidades y características especiales de menores inmigrantes y para propiciar el cumplimiento del objetivo de su **plena integración social y laboral en nuestra Comunidad Autónoma**.

La tutela de los y las menores corresponde a la Junta de Andalucía y su atención y seguimiento se lleva a cabo a través de la colaboración del personal mediador intercultural adscrito a este Programa, a través de actuaciones de información y acompañamiento.

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 2.255 niños (90%)**, con una **media de edad de 17 años**.

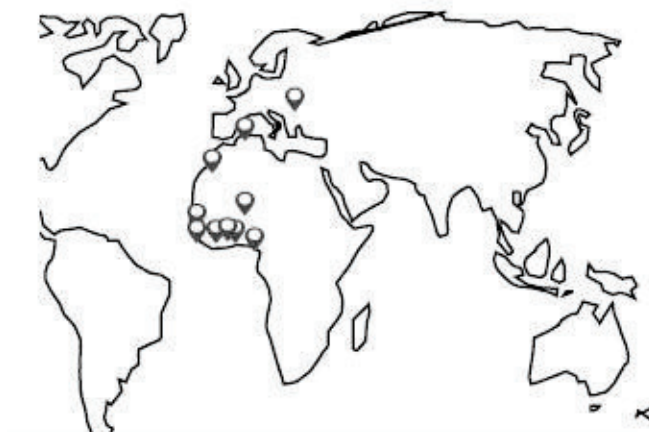
El número de menores atendidos ha disminuido como consecuencia de las diferentes olas de contagios que se han producido con posterioridad al periodo de confinamiento por COVID 2019. Esta situación ha obligado a los países vecinos, fundamentalmente a Marruecos, a mantener la mayor parte del tiempo su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



4.3.2 Formación, Investigación y Documentación en materia de Infancia (Observatorio de la Infancia en Andalucía)

4.3.2.1 Formación:

Anualmente, a través del **Plan de Formación**, el Observatorio realiza diversas acciones formativas destinadas a actualizar y mejorar el conocimiento sobre los niños y las niñas entre los profesionales que trabajan en ámbitos relacionados con la infancia y la adolescencia. Estas actividades se llevan a cabo con la participación como docentes de profesionales de organizaciones, instituciones académicas y, sobre todo, del propio sistema público de atención al menor. Además de acciones formativas presenciales, el Observatorio desarrolla



otras actividades por medio del Campus Virtual, plataforma educativa online diseñada para facilitar a los alumnos actividades complementarias o cursos a distancia.

Junto a ello, el Observatorio organiza diversas actividades científicas y divulgativas sobre el mundo del menor, entre las que destaca el Foro Andaluz de la Infancia, evento anual que se celebra con motivo de la conmemoración de la Declaración de los Derechos del Niño.

4.3.2.2 Investigación

Se investiga y analiza temas transversales relacionados con la infancia y la adolescencia junto a otros que sean de interés por su relevancia social o su efecto en la desigualdad y desprotección de esta población.

4.3.2.3 Documentación:

El Observatorio de la Infancia detecta, gestiona y difunde a la sociedad el conocimiento sobre menores elaborado tanto de forma interna, como por otras entidades. En este sentido, lleva a cabo acciones de comunicación, difusión y promoción de los productos generados, elabora periódicamente Boletines Informativos sobre temas concretos de infancia, informa sobre los principales eventos relacionados con la población infantil que tienen lugar tanto en España como en el extranjero, ofrece recursos y enlaces de interés, utilizando para ello herramientas de comunicación electrónica y la propia web del Observatorio. Al mismo tiempo gestiona el diseño y edición de sus publicaciones y la imagen gráfica de la entidad.

4.4 ATENCIÓN A LAS ADICCIONES

4.4.1 Población diana

El aspecto social del fenómeno de las drogas y adicciones afecta a la población en un amplio rango de edad que abarca entre los 12 y 64 años.

En 2021, el INE registró **5.997.864 personas de 12 a 64 años** residentes en Andalucía, un 50,3% hombres (3.015.947) y un 49,7% mujeres (2.981.917).

PROVINCIA	HOMBRE	MUJER	TOTAL	DISTRIBUCIÓN
Almería	273.714	251.521	525.235	9%
Cádiz	446.314	442.571	888.885	15%
Córdoba	271.434	267.655	539.089	9%
Granada	328.042	323.593	651.635	11%
Huelva	189.577	185.903	375.480	6%



Jaén	223.807	215.226	439.033	7%
Málaga	594.536	603.616	1.198.152	20%
Sevilla	688.523	691.832	1.380.355	23%
ANDALUCÍA	3.015.947	2.981.917	5.997.864	100%

Entre las provincias andaluzas, Sevilla (23%), Málaga (20%) y Cádiz (14,8%) representan casi el 60% de la población andaluza.

Según grupos de edad, la población menor de 20 años supone un 14%, entre los 21 y 44 años un 44% y entre los 45 y 64 años un 42%.

POBLACIÓN DE 12 A 64 AÑOS SEGÚN GRUPOS DE EDAD Y SEXO. ANDALUCÍA, 2021						
INTERVALO DE EDAD	HOMBRES	DISTRIBUCIÓN	MUJERES	DISTRIBUCIÓN	POBLACIÓN	DISTRIBUCIÓN
12-13 años	103.425	3,4%	97.611	3,3%	201.036	3,4%
14-15 años	100.887	3,3%	95.728	3,2%	196.615	3,3%
16-20 años	237.308	7,9%	222.552	7,5%	459.860	7,7%
21-24 años	183.723	6,1%	172.517	5,8%	356.240	5,9%
25-34 años	503.382	16,7%	487.331	16,3%	990.713	16,5%
35-44 años	649.457	21,5%	642.200	21,5%	1.291.657	21,5%
45-64 años	1.237.765	41,0%	1.263.978	42,4%	2.501.743	41,7%
TOTAL	3.015.947	100%	2.981.917	100%	5.997.864	100%

4.4.2 Consumo de Drogas

El tabaco es la sustancia psicoactiva más consumida en Andalucía en 2021. El porcentaje de personas que fuman a diario es de un 30,9%.

El porcentaje de aquellas personas que fuman diariamente es mayor entre los hombres (33,6%) que entre las mujeres (28,1%), pero también hay mayor porcentaje de hombres que han dejado de fumar (18%) respecto a las mujeres (13,2%).

Respecto a los patrones de consumo por edad, el porcentaje de aquello/as que fuman diariamente se incrementa con la edad, siendo el grupo de 35 a 44 años donde se da la mayor prevalencia (37%).

Hay un 2,6% de chicos y chicas entre 14 y 15 años que afirman fumar diariamente. El consumo ocasional de tabaco es más prevalente en el grupo de 21-24 años (11,5%), seguidos de aquellas personas entre 16 y 20 años (10,3%). Entre las personas que han dejado el tabaco, es más frecuente en el grupo de 45 a 64 años (23,9%), y hay casi un 6% de jóvenes entre 16 y 24 años que también han dejado de fumar.



Entre las provincias andaluzas, Córdoba (38,9%) y Sevilla (37,4%) son las provincias con mayor prevalencia de personas fumadoras diarias, Cádiz (8,2%) y Almería (7%) concentran mayores porcentajes de fumadores/as ocasionales.

La edad media de inicio en el consumo de tabaco es menor en Sevilla y Córdoba (16,7 años respectivamente). En Jaén la edad de inicio se incrementa hasta los 18 años.

Las prevalencias de consumo más elevadas (consumo alguna vez en la vida) las encontramos en el alcohol (86,3%) y el tabaco (51,3%).

PREVALENCIA CONSUMO DE ALCOHOL SEGÚN FRECUENCIA Y SEXO. ANDALUCÍA 2021			
	Total	Hombre	Mujer
ALGUNA VEZ EN LA VIDA	86,3%	87,9%	84,7%
ÚLTIMOS 12 MESES	77,1%	79,0%	75,2%
ÚLTIMO MES	65,4%	69,3%	61,4%
CONSUMO DIARIO	14,0%	25,1%	17,4%

PREVALENCIA CONSUMO DE TABACO SEGÚN FRECUENCIA Y SEXO. ANDALUCÍA 2021			
	Total	Hombre	Mujer
ALGUNA VEZ EN LA VIDA	51,3%	57,2%	45,5%
OCASIONALMENTE	4,8%	5,6%	4,1%
DIARIO	30,9%	33,6%	28,1%

Entre el resto de sustancias, (excluido el alcohol y el tabaco), **el cannabis es la tercera sustancia más consumida**, un 30,1% la habría consumido alguna vez en la vida, casi un 6% en el último año y un 5% en los últimos seis meses, con una frecuencia de alguna vez en la vida. **Le siguen los analgésicos opiáceos**, con un 10,8%, el éxtasis (5,1%) y la cocaína en polvo (4,6%). Las setas mágicas y las anfetaminas registraron prevalencias de consumo del 1,5%.

Los hombres suelen tener una prevalencia de consumo superior a la de las mujeres en todas las sustancias (excluidos el tabaco y alcohol), y para casi todos los periodos temporales considerados, excepto en el caso del consumo de analgésicos opiáceos e hipnosedantes sin prescripción médica, que presentan prevalencias algo más altas en las mujeres.

PORCENTAJE DE PERSONAS DE 14 A 64 AÑOS QUE HAN CONSUMIDO DISTINTOS TIPOS DE SUSTANCIAS SEGÚN SEXO Y FRECUENCIA												
SUSTANCIAS	ALGUNA VEZ EN LA VIDA			ÚLTIMOS 12 MESES			ÚLTIMOS 6 MESES			ÚLTIMO MES		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
CANNABIS	30,1%	35,3%	24,7%	5,5%	8,0%	2,9%	4,7%	7,0%	2,4%	4,4%	6,7%	2,2%
ANALGÉSICOS OPIÁCEOS	10,8%	10,7%	10,8%	2,4%	2,3%	2,6%	1,2%	1,2%	1,2%	-	-	-
ÉXTASIS/MDMA	5,1%	5,5%	4,7%	0,2%	0,3%	0,0%	0,1%	0,2%	0,0%	0,1%	0,2%	0,0%



PORCENTAJE DE PERSONAS DE 14 A 64 AÑOS QUE HAN CONSUMIDO DISTINTOS TIPOS DE SUSTANCIAS SEGÚN SEXO Y FRECUENCIA												
SUSTANCIAS	ALGUNA VEZ EN LA VIDA			ÚLTIMOS 12 MESES			ÚLTIMOS 6 MESES			ÚLTIMO MES		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
COCAÍNA EN POLVO	4,6%	7,4%	1,7%	1,0%	1,8%	0,2%	0,8%	1,4%	0,1%	1,4%	1,2%	0,1%
SETAS MÁGICAS (HONGOS)	1,5%	2,3%	0,8%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%
ANFETAMINAS O SPEED	1,5%	2,5%	0,5%	0,2%	0,3%	0,0%	0,1%	0,2%	0,0%	0,2%	0,2%	0,2%
HIPNÓTICOS SIN PRESCRIPCIÓN	0,9%	0,6%	1,1%	0,4%	0,2%	60,0%	0,4%	0,2%	0,6%	0,3%	0,1%	0,6%
TRANQUILIZANTES SIN PRESCRIPCIÓN	0,8%	0,9%	0,7%	0,2%	0,1%	0,3%	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%
HEROÍNA	0,6%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

El consumo de **alcohol** es la **sustancia que se empieza a consumir antes**, la edad media de inicio al consumo se sitúa en **16,8 años**; en el caso del **tabaco** se comienza a los **17,1 años**; y por último el consumo de **cannabis**, que sitúa la edad media de inicio en el consumo en **20 años**.

Los datos analizados señalan una **tendencia descendente del consumo diario de tabaco** (3,3 puntos porcentuales menos que en la edición anterior). Esta tendencia también se consolida en el consumo reciente de **cannabis**: el consumo en los últimos seis meses ha descendido casi 6 puntos porcentuales y 4 puntos en el último mes.

En cuanto a patrones de consumo problemático: un **4,7% de la población tiene un patrón de consumo de riesgo de alcohol**. De aquellos que habían consumido alcohol en los últimos 30 días un 21,2% practicó “binge drinking” o “atracones de alcohol”. En cuanto al cannabis, un 1,4% presenta consumo problemático, un 2,5% de hombres y un 0,4% de mujeres.

Respecto al consumo de tranquilizantes, un 9,9% de personas habrían consumido alguna vez tranquilizantes bajo prescripción médica, un 3,4% en el último mes, siendo más frecuente el consumo entre las mujeres. Tan solo un 0,8% lo habría consumido sin prescripción médica.

En cuanto al consumo de hipnóticos y somníferos bajo prescripción médica, un 6,9% de las personas habría consumido hipnóticos y somníferos bajo prescripción, un 3,2% en el último mes. Diariamente lo consumen un 2% de la población.

El consumo de analgésicos opiáceos se sitúa en un 10,8% de personas que lo habrían consumido alguna vez en la vida, un 2,4% en los últimos 12 meses y un 1,2% en el último mes, sin diferencia apreciable entre hombres y mujeres, pero sí dependiendo de la edad, es más frecuente a partir de los 35 años.

Entre los **factores de riesgo para el consumo de drogas**, en el estudio poblacional realizado se han evaluado la percepción de riesgo y la disponibilidad de las sustancias psicoactivas en la población andaluza. Se asume que la percepción de un mayor riesgo está asociada a un menor



consumo de sustancias, mientras que una mayor disponibilidad está relacionada con un mayor consumo.

La **percepción del riesgo**, en general, es **muy alta para la mayoría de los consumos**, tan solo dos de ellas no supera el 90% y son tomarse 5 o 6 cañas o copas el fin de semana (83,9%) y tomar tranquilizantes o pastillas para dormir una vez al mes o con menor frecuencia (88%).

Respecto a la **accesibilidad percibida para conseguir las diferentes sustancias legales**, un 75,9% de personas menores de 18 años opina que es relativamente fácil o muy fácil acceder a ellas a pesar de que en principio no pueden acceder a la compra. Esta percepción es similar en hombres que en mujeres y se incrementa conforme aumenta la edad, un 86,8% entre los 16-17 años. Respecto a las drogas ilegales, la percepción de la población general es que la más accesible es el cannabis (60,9%).

Información sobre drogas: casi la mitad de la población andaluza se siente bastante o muy informada (47,5%) sobre los posibles efectos de las drogas, hay un 25% que percibe que tiene algo de información y un 27,4% que afirman que la información que tienen al respecto es escasa o nula.

En general, los hombres sienten que tienen más información sobre los efectos de las drogas que las mujeres, un 51,1% piensan que tienen bastante o mucha información frente a un 43,9% de mujeres. Por otro lado, son las personas de mayor edad las que sienten que tienen más información sobre los efectos de las drogas. Entre los 12-13 años este porcentaje es del 30,2% respecto a un 43,7% de población entre 45 y 64 años.

Entre el rango de edad donde el consumo de drogas es más frecuente, entre los 21 y 34 años, más de la mitad de la población afirman tener bastante o mucha información sobre sus efectos. El 46,5% de chicos y chicas entre 12-13 años que afirma tener nada o poca información, lo que implica la importancia de incrementar las campañas informativas dirigidas a este sector de población.

4.4.3 Adicciones comportamentales

4.4.3.1 Internet

El uso de internet en los hogares andaluces está totalmente extendido, en nueve de cada diez hogares (94,5%) disponen de acceso a Internet, y en la misma proporción las viviendas disponen de conexión de banda ancha.

Un 94,6% de personas de 12 a 64 años habría utilizado Internet en 2021. Un 85,6% hace uso diario del mismo.



Las mujeres (96,2%) registran un mayor porcentaje de uso de Internet que los hombres (93%).

El uso de Internet se incrementa conforme aumenta la edad, ocho de cada diez chicos y chicas entre los 12-13 años lo habría utilizado (88,1%) y se incrementa hasta un 99,3% entre los 21-24 años. A partir de los 35 años comienza a descender hasta situarse en un 91% de personas entre los 45-64 años.

El nivel de estudios también influye en la utilización de Internet, a medida que se incrementa el nivel de estudios se incrementa el porcentaje de personas que lo han utilizado, pasando de un 80,9% en personas sin estudios a un 97,8% en personas con estudios universitarios o de posgrado.

Las actividades que se llevan a cabo en la red son muy variadas:

- a. En días laborables, las personas que utilizan Internet lo hacen principalmente para comunicarse:
 - Uso de mensajería instantánea (99,1%).
 - Redes sociales (81,6%).
 - Para mantenerse informado/as: un 78,9% busca información sobre temas y actualidad.
- b. En fines de semana utilizan Internet para las mismas actividades que en días laborables, pero intensifican el uso de aquellas actividades relacionadas con el ocio como ver películas o escuchar música.

Un **20,7% de las personas de 12 a 64 años realiza un uso intensivo de Internet**, destinando tres o más horas al día en días laborables y un 19,3% durante el fin de semana.

El uso intensivo depende más de la edad, en general entre los 12 y los 20 años realizan un uso más intensivo durante el fin de semana, a partir de los 21 años el uso intensivo es mayor entre semana. Las chicas y chicos preadolescentes y adolescentes realizan un uso más intensivo durante el fin de semana con una diferencia de más de cuatro puntos porcentuales.

Entre los 16 y 20 años es cuando se registra un mayor porcentaje de personas con un uso intensivo tanto los días laborables (26%) como los fines de semana (27,9%).

4.4.3.2 Redes sociales

Un 78,4% de las personas de 12 a 64 años han utilizado alguna vez las redes sociales. Se registra un mayor porcentaje de mujeres (81,8%) con una diferencia de siete puntos porcentuales respecto al porcentaje de hombres (75%). Entre los 16 y 24 años más del 97% las utilizan a diario, descendiendo hasta un 63% entre los 45 y 64 años. Hay que señalar que existe un 70,5% de chicos y chicas entre 12-13 años que afirman utilizarlas.



Un 59,5% de las y los andaluces utilizan redes sociales todos los días. Las mujeres hacen un uso diario superior al de los hombres (64,6% y 54,4% respectivamente).

Respecto al nivel de estudios, entre las personas que nunca las han utilizado son más frecuentes las que no tienen estudios (71,2%), este porcentaje desciende conforme aumenta el nivel de estudios, situándose en un 13,2% las personas con estudios universitarios y posgrado.

Un 1,6% de la población entre 12 y 64 años presenta riesgo potencial de adicción a redes sociales. No existen diferencias reseñables entre hombres y mujeres, pero sí dependiendo de la edad: entre los 12 y los 20 años es donde se encuentra el mayor riesgo de adicción. **Entre los 16- 20 años hay un 6% de personas con riesgo de adicción seguido de un 5,6% de las personas entre 14-15 años. Entre los 12-13 años este porcentaje es del 3,7%.**

Entre la población que utiliza las redes sociales todos los días, un 2,5% tienen riesgo de adicción, un 2,8% hombres y un 2,2% mujeres.

4.4.3.3 Videojuegos y juegos online

Un 26% de las personas encuestadas refiere haber jugado con videojuegos, juegos de ordenador o juegos en el móvil alguna vez, de ellas un 10,4% lo hace todos los días. Este porcentaje es mayor entre hombres (12,6%) que entre mujeres (8,2%). El porcentaje de personas que juegan todos los días se concentra principalmente entre los 12 y los 15 años, y va descendiendo conforme aumenta la edad. Así pues, entre las personas de 14-15 años un 28,7% juegan a diario y un 22,5% varias veces a la semana. Entre los 12-13 años también hay un porcentaje elevado de personas que juegan a diario (24,4%) o varias veces a la semana (23,1%).

Un 1% de las personas que juegan a videojuegos o juegos online muestran un riesgo potencial de adicción. Entre los hombres este porcentaje es del 1,6% y entre las mujeres del 0,5%. Entre las personas de menor edad el riesgo de adicción es mayor, **un 5,7% entre los 12-13 años y un 6,7% entre los 14-15 años.** Desciende hasta un 1,2% entre los 25-34 años y 0,5% entre los 35-44 años.

En cuanto **al riesgo de adicción a videojuegos** entre aquellas personas que juegan todos los días, los datos revelan que se incrementa hasta un 6,8% (un 9,4% los hombres y un 2,9% las mujeres). **Entre los 12 y los 15 años** este porcentaje se aumenta en más del doble respecto a población general, situándose en un **12,1% entre los 12-13 años y un 18,2% entre los 14-15 años.**



4.4.3.4 Juego con dinero

En Andalucía, en 2021, un 63,4% de la población entre 12 y 64 años que ha jugado en los últimos 12 meses (online y/o presencial) habría jugado con dinero, siendo este porcentaje mayor en hombres (66,3%) que en mujeres (60,6%). En cuanto a la edad, según aumenta se incrementa el porcentaje de aquellas personas que han jugado dinero en Internet, entre los 12-13 años un 24,8%, entre los 16-20 años un 40,1% y llega a un 72% entre los 45-64 años.

Un 13,6% de las personas que han jugado en los últimos doce meses en Internet, ha jugado dinero y un 63,2% de manera presencial. Dependiendo de la edad, el juego online se concentra más entre los 16-20 años (16,8%) y los 25-34 años (17,0%), mientras que el juego presencial se concentra entre los 45-64 años (72%).

En la modalidad online se realizan más: apuestas deportivas (10,6%), quinielas de fútbol y/o quinigol (2,6%), loterías, primitivas, bonoloto, once, cupones, juego activo (2,5%), juegos en casino (2,5%). En cuanto al tipo de juego que más se realiza cuando juegan dinero fuera de internet serían: loterías, primitiva, bonoloto, once cupones, juego activo eurojackpot, 7/39 (54,4%), loterías instantáneas (rasca de la once) (21%) y quinielas de fútbol y/o quinigol (7,3%).

Un 2% de las personas de 12 a 64 años estarían en riesgo por juego patológico, no hay diferencias por sexo, pero sí por edad, las mayores prevalencias de riesgo se sitúan entre los 16-20 años (2,8%) y los 21-24 (2,8%). Entre los hombres de 21-24 años se concentra el mayor porcentaje con riesgo de adicción (4,8%) y entre las mujeres se registra en el grupo de 16-20 años (3,1%).

El riesgo de adicción al juego es más prevalente entre aquellas personas que han jugado dinero en Internet (4,4%) que entre las que lo hacen fuera de Internet (3,1%).

4.4.4 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.

Resultados 2021 (las principales conclusiones que a continuación se presentan no son extrapolables al conjunto de las urgencias hospitalarias en Andalucía, ya que el Indicador Urgencias Hospitalarias se registra solo en seis hospitales públicos andaluces y de manera discontinua (una semana de cada mes):

- En 2020 se registraron **1.249 episodios** de urgencias relacionados con el consumo no médico de sustancias psicoactivas, 899 hombres (72%) y 350 mujeres (28%).



- Episodios de urgencias relacionados con el consumo exclusivo de alcohol: En 2020 ha supuesto el 45,5% del total de los episodios registrados, disminuyendo respecto al año anterior que supuso un 56,6%.
- **Sexo:** El porcentaje de hombres es mayor que el de mujeres, 72% frente al 28% respectivamente.
- **Media de edad de los episodios:** La media de edad de los episodios registrados es de **38,7 años**, manteniéndose estable respecto al año anterior. Las mujeres presentan una media de edad inferior a la de los hombres (37,1 años frente a 39,4 años), sobre todo en los episodios relacionados con el consumo exclusivo de alcohol (36,7 años frente a 42,2 años). Sin embargo, en las mujeres aumenta la media de edad en los episodios relacionados con el consumo exclusivo de psicofármacos (40,2 años frente a los 37,7 años) y se equiparan con los hombres en los episodios relacionados con el consumo de otras sustancias (37,5 años frente 37,2 años).
- Personas menores:
 - El porcentaje total de personas menores de 25 años fue del 17%, siendo superior en las mujeres (22,6% frente al 14,8% de los hombres).
 - Entre las mujeres menores de edad (15-17 años) y menores de 25 años, los porcentajes son mayores tanto en los episodios exclusivos de consumo de alcohol como en los consumos de otras sustancias.
 - Aumenta considerablemente el porcentaje de mujeres menores de edad atendidas por consumo exclusivo de alcohol que pasa del 8% en 2019 al 14,5% en 2020.

4.4.5 Red Pública de Atención a las Adicciones

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.

4.4.6 Admisiones a tratamiento por abuso o dependencia de sustancias psicoactivas u otras adicciones

El Indicador de Admisiones a Tratamiento se define como el número de personas admitidas a tratamiento registradas en los Centros de Tratamientos Ambulatorios (CTA), a través de la Ficha de Información Básica de Admisión a Tratamiento (FIBAT), por abuso o dependencia de las sustancias psicoactivas descritas en la clasificación del Sistema Estatal de Información Permanente sobre Adicciones a Drogas (SEIPAD) y por adicciones comportamentales.

Resultados 2021:

- **Número total de admisiones a tratamiento:** El número asciende a 17.238 admisiones, 2.222 más respecto al año 2020. En función del tipo de sustancia o adicción que motiva el tratamiento, en relación al año anterior, aumenta sobre todo el consumo de alcohol con 1.031 admisiones más (2,7%) y disminuye el consumo de tabaco con 460 admisiones menos (3,7%).
- **Personas en tratamiento en la Red Pública de Atención a las Adicciones, RPAA:** el número total de personas en tratamiento asciende a **55.395**, el **83,1% fueron hombres**. El 26,4% de las personas se encontraban en tratamiento por consumo de heroína y/o “rebujao” por delante del alcohol y la cocaína. Esto se debe a que la duración media del tratamiento por opiáceos es más elevada que para el resto de sustancias, principalmente por aquellas personas adscritas al Programa de Tratamiento con Metadona, que presenta una elevada adherencia (8,3 años en tratamiento como media).
- **Admisiones por sexo:** el porcentaje de mujeres admitidas a tratamiento (18,5%) es muy inferior respecto al de hombres (81,5%) y también algo menor respecto al año 2020 (19,3%). Las mujeres admitidas a tratamiento por consumo de hipnóticos y sedantes suponen un 43,3%, por adicciones comportamentales (compras, sexo, trabajo etc.) distintas al juego, 37,7% y por alcohol, 23,2%. El porcentaje más reducido 6,7% lo representan las mujeres admitidas a tratamiento por juego patológico.
- Sustancia que más ha motivado las admisiones a tratamiento:
 - Cocaína: 5.140 admisiones (29,8%).
 - Alcohol: 4.910 admisiones (28,5%).
 - Cannabis 2.625 admisiones (15,2%).
 - Heroína/rebujao: 2.186 admisiones (12,7%).
- Medias de edad de las personas admitidas a tratamiento:



- 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).
- Las medias de edad más elevadas las presentan las personas admitidas a tratamiento por alcohol (46,8 años), heroína y/ o “rebujaio” (45,2 años) e hipnóticos y sedantes (43 años). Por el contrario, las admitidas por consumo abusivo o dependencia a MDMA y a cannabis presentan las medias de edad más bajas (30,6 y 28,4 años respectivamente). En función del sexo, la diferencia más significativa se encuentra en las personas admitidas a tratamiento por hipnosedantes, donde las mujeres tienen una media de edad de 5,1 años más que los hombres.
- **Personas menores de edad admitidas a tratamiento:** el número de admisiones a tratamiento asciende a 604, lo que representa el 3,5% (141 más que el año anterior). El cannabis es la sustancia por la que más personas menores de edad son admitidas a tratamiento, 82,3%, seguida de las adicciones comportamentales, 8,4% (en 2020 el 86% y 3,5%).
- **Edades de inicio al consumo de las personas admitidas a tratamiento:** las edades de inicio al consumo más elevadas las presentan las personas admitidas a tratamiento por **hipnosedantes 29,6 años** y por **juego patológico 24,5 años**. Las edades más bajas las presentan las personas consumidoras de **cannabis (16 años)** y **alcohol (16,7 años)**. El inicio del consumo de heroína y/o “rebujaio” se sitúa en los 22,7 años, cocaína en los 21,1 años, adicciones sin sustancia (no incluido el juego patológico) en los 21,6 años. Según el sexo, **la edad media de inicio en el consumo es más elevada en las mujeres**, principalmente en el consumo de hipnosedantes y para el juego patológico, donde presentan una diferencia de 4,6 años y 8,6 años de media respectivamente más que los hombres.
- **Admisiones por juego patológico:** se producen **792** admisiones a tratamiento (**97 más que en 2020**). La mayor parte de las personas admitidas a tratamiento fueron hombres (93,3%). Según el tipo de juego los slots, máquinas de azar o tragaperras representan el 39,8% de las admisiones, seguido de los juegos de casino (23%) y de las apuestas deportivas (20,4%). Esta distribución es diferente según el sexo, las mujeres demandan tratamiento principalmente por jugar al bingo (24,5% mujeres y 0,7% hombres) y a la lotería (20,8% mujeres y 4,5% hombres), y los hombres por apuestas deportivas (21,9% hombres y 0% mujeres). La mayor parte de las personas que demandan tratamiento por juego lo practican de forma presencial, el 60,6%. Los conflictos familiares (83,9%) y los problemas económicos (81,9%) son los motivos más frecuentes que indican las personas admitidas a tratamiento por esta adicción por los que demandan tratamiento.
- **Admisiones por adicciones comportamentales distintas al juego:** se han registrado **199** admisiones (**69 más que en el año 2020**). Según el tipo de adicción, 52 personas fueron admitidas por adicción a las compras, 48 por adicción a videojuegos, 36 por adicción al móvil, 26 por adicción al sexo, 15 por adicción a internet, 12 a redes sociales, 6 a la adivinación/tarot, 3 por adicción al ejercicio y 1 por adicción al trabajo. Las diferencias más significativas por sexo se encuentran en la adicción a la adivinación-tarot (83,3% mujeres y 16,7%



hombres), en la adicción a videojuegos (95,8% hombres y 4,2% mujeres) y en la adicción al sexo (100% de hombres).

- 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%.

4.4.7 Intervenciones psicoeducativas

Este indicador está determinado por el número de personas usuarias que son atendidas anualmente en los CTA 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.

Resultados 2021:

- **Total Intervenciones Psicoeducativas (IPS):** En 2021 se han registrado 372 intervenciones psicoeducativas en los CTA de la RPAA, 275 hombres (73,9%) y 97 mujeres (26,1%).
- **Porcentaje de mujeres:** Aumenta respecto a 2020 (26,1% frente al 20,7%). También el porcentaje de mujeres es mayor en las intervenciones psicoeducativas que en las mujeres admitidas a tratamiento (26,1% frente al 18,5% que suponen en las FIBATS en 2021).
- **Media de edad:** La media de edad de las personas con intervenciones psicoeducativas es de 17,9 años. Las mujeres presentan una media de edad 2,3 años mayor que la de los hombres (19,6 años frente a 17,3).
- **Perfil más joven:** Las personas usuarias con intervenciones psicoeducativas constituyen un perfil bastante más joven que las que precisaron tratamiento (personas con aperturas de FIBAT en 2021), casi 22 años menos de media.
- **Menores de edad:** El 69,1% de las intervenciones psicoeducativas realizadas en 2021 han sido a menores de edad a diferencia de las personas admitidas a tratamiento (FIBAT), de las que tan sólo el 3,5% tenían menos de 18 años.
- **IPS según sustancia o conducta problema principal:** El cannabis es la sustancia que mayor número de intervenciones psicoeducativas ha ocasionado, el 70,4% del total, seguido de las conductas adictivas distintas a juego (12,6%) y el alcohol con un 4,8%. Entre las personas menores de edad el consumo de cannabis alcanza el 75,5% de las IPS.
- **IPS por provincias:** Al analizar por provincia, se observa que en la provincia de Córdoba se ha producido el mayor número de intervenciones psicoeducativas, el 27,2% del total, seguida de la provincia de Málaga (23,1%) y de Granada (16,1%).
- **Situación laboral y nivel de estudios:** La situación laboral predominante es “estudiando u opositando”, un 72,3%, y el nivel de estudios “haber finalizado educación primaria obligatoria” con un 54,3%.



- **Fuente de referencia principal (procedencia o derivación):** “Familiares y/o amistades” supone la principal fuente de referencia en el 25,5% de las IPS, seguidas de los “servicios legales, judiciales o policiales” (24,5%) y los “Servicios Sociales” (12,4%).

4.4.8 Acceso a programas y recursos de la Red Pública de Atención a Personas con Problemas de Adicciones de Andalucía

- **Nº de protocolos gestionados:** 3.069 (18% mujeres y 82% hombres)
- **Nº de ingresos:** 1.899 (18% mujeres y 82% hombres)
- **Nº de personas que renuncian** al ingreso o incorporación a un recurso: 1.271
- Personas con **necesidades especiales** atendidas:
 - 112 personas derivadas de Instituciones Penitenciarias.
 - 7 personas con Órdenes Judiciales de ingreso en Comunidad Terapéutica (hombres)
 - 12 menores (8 niños y 4 niñas)
 - 8 parejas
- Plazo para el 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.
- Plazo para el acceso a Viviendas de Apoyo a la Reinserción:
 - Varones: Acceso en unos 15 días.
 - Mujeres: Acceso en unos 26 días.
- Plazo para el acceso a las Unidades de Desintoxicación Hospitalaria:
 - La derivación se hace fundamentalmente por cercanía geográfica que oscila entre los 3-4 meses de espera.
- Plazo para el 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



4.4.9 Comunidades Terapéuticas

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, deshabitación de la conducta adictiva y la incorporación socio laboral de personas con cualquier tipo de adicción, edad, sexo, orientación o identidad de género, etnia, cultura, creencias religiosas, situación socioeconómica o capacidad funcional, etc.

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.

Resultados en 2021:

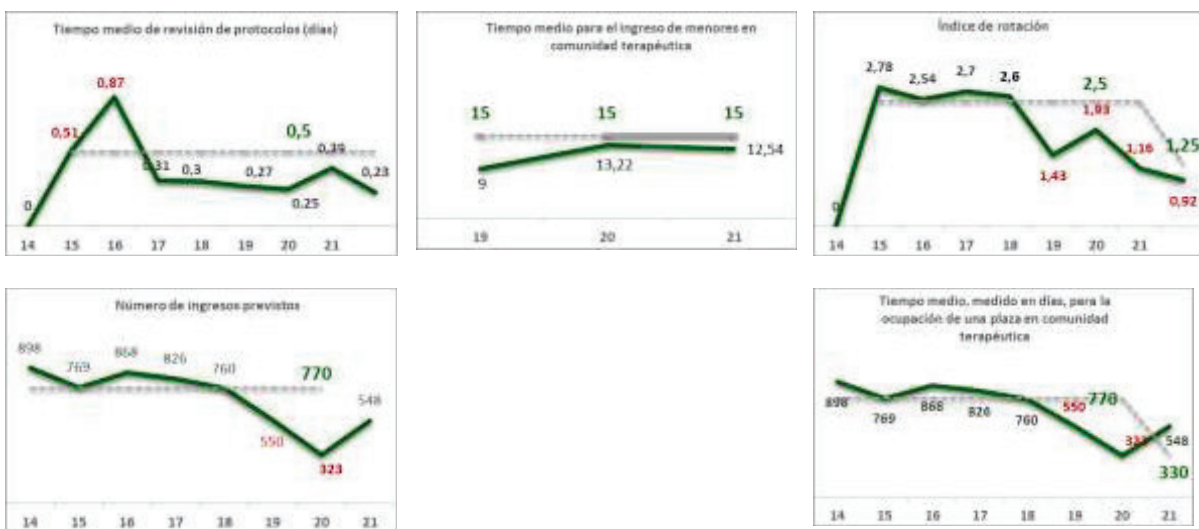
- Nº de personas que ingresaron en las seis comunidades terapéuticas de la Agencia: 437
- Nº total de personas atendidas: 529, 437 hombres (82,6%) y 83 mujeres (17,4%), con una media de edad de 42,66 años en hombres y 42,63 años en mujeres.
- Del total de personas atendidas, 147 (27,78%) tienen un diagnóstico doble (Patología Dual) y 47 (8,88%) estaban diagnosticadas de Trastorno Mental Grave.
- Del total de personas atendidas 196 (37%) padecen algún tipo de discapacidad (167 hombres y 29 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
- 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%).
- La ocupación media fue de 55%. El 51,57% finalizaron su tratamiento con alta terapéutica o por objetivos, 80,62% hombres y 19,38% mujeres.
- Satisfacción:
 - a. 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.



- b. 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.

4.4.9.1 Indicadores de calidad:

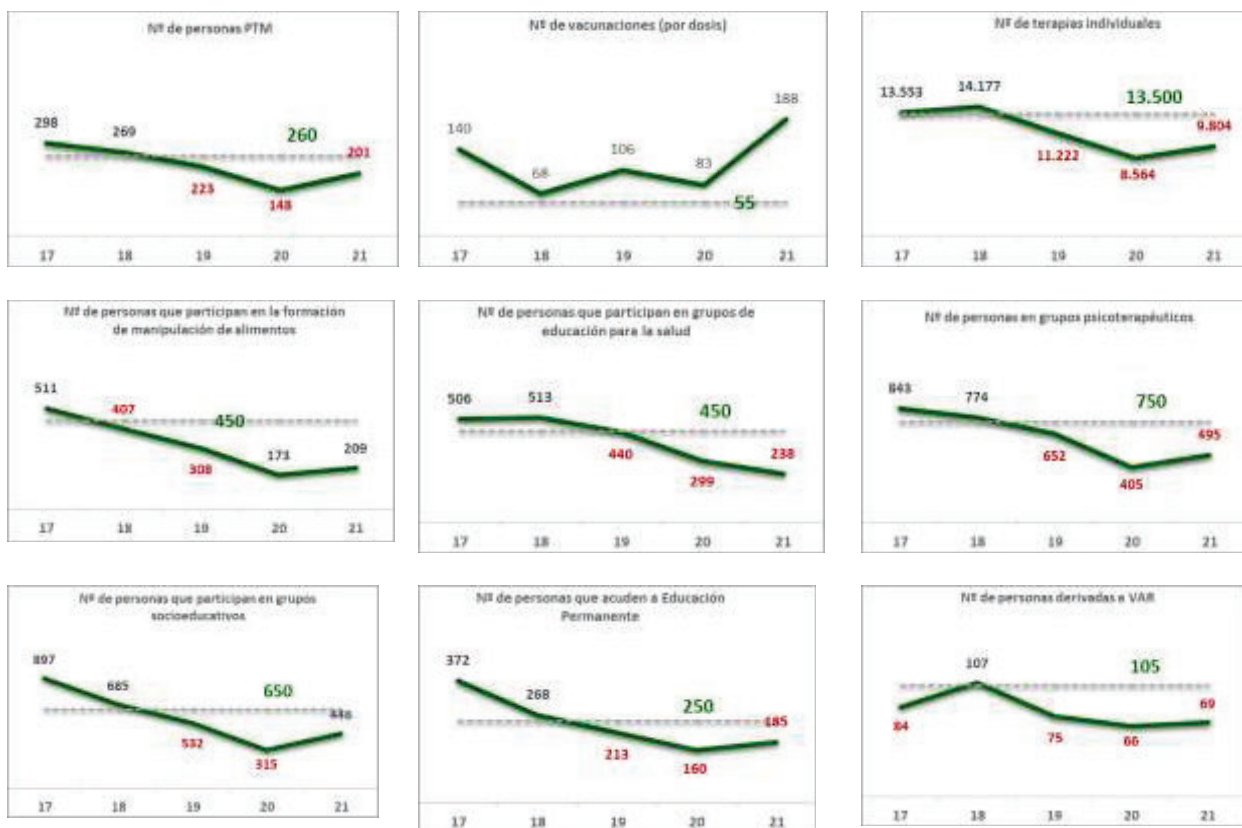
Recepción, valoración de protocolos y gestión de ingresos de recursos



- Los resultados de los indicadores vinculados a la **recepción, valoración de protocolos y gestión de ingresos** en comunidad terapéutica no han alcanzado los estándares de calidad establecidos, a excepción del plazo para el ingreso de menores.
- **El índice de rotación**, el **número de ingresos** y el **plazo de ocupación** ha descendido considerablemente durante el año 2020, a causa de las incidencias originadas por la pandemia. Durante el 2021, los resultados de estos indicadores se han recuperado aunque no han llegado a alcanzar los valores de calidad

Gestión, planificación y supervisión del proceso terapéutico





- Los resultados de los indicadores vinculados a las Comunidades Terapéuticas relativos a la actividad asistencial se han visto afectados de manera considerable durante el año 2021 por el alto número de incidencias acaecidas con respecto a la gestión de la pandemia (personas usuaria positivas, cuarentenas en los centros, demoras o anulaciones de ingresos tras los resultados de pruebas de detección de COVID-19).

4.4.10 Centro de Seguimiento de las personas usuarias del Programa Experimental de Prescripción de Estupefacientes, PEPSA

Resultados 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 diacetil morfina. (76,68% hombres) y (23,32% mujeres)
- Intoxicaciones: 0.



5 MARCO ESTRATÉGICO Y POLÍTICO

5.1 Mandatos estratégicos

En el análisis realizado para el diseño del Plan Plurianual de Gestión de la ASSDA, se han tenido en cuenta los diferentes Planes y Estrategias aplicables, tanto los directamente relacionados con los fines de la ASSDA, como aquellos que abordan elementos transversales a todas las políticas de la Junta de Andalucía.

- **Objetivos de Desarrollo Sostenible.** La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible aprobado por la ONU supone un plan de acción para fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia. Para ello plantea 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental.
- **Plan Estratégico de Servicios Sociales de Andalucía 2021-2025.** El Plan Estratégico de Servicios Sociales tiene como propósito orientar las políticas de la Junta de Andalucía en el ámbito de los servicios sociales, a través de actuaciones que den respuesta a las necesidades, expectativas y preferencias de la población andaluza. Este Plan, definido por la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, nace con la finalidad de programar las prestaciones, servicios, programas y otras actuaciones necesarias para cumplir los objetivos del Sistema Público de Servicios Sociales en Andalucía.
- **III Plan de acción integral para las personas con discapacidad en Andalucía 2021-2026.** El Plan contempla las medidas que serán articuladas por parte de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión e incluye medidas a desarrollar por otros centros directivos de la Junta de Andalucía, y que contribuirán a alcanzar los objetivos establecidos para el Plan. Corresponderá a la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión las labores de coordinación con los distintos centros directivos de la Junta de Andalucía, y con los actores relevantes que deban ser tenidos en consideración.
- **I Plan estratégico integral para personas mayores en Andalucía 2020-2023.** El I Plan Estratégico Integral para Personas Mayores de Andalucía 2020-2023 pretende ser el documento de referencia que oriente las políticas que la Junta de Andalucía desarrolle en el ámbito de las personas mayores en los próximos años, y plantea repuestas al reto que supone el envejecimiento demográfico que vive la sociedad andaluza, como el resto de las sociedades occidentales.
- **Estrategia para la transformación económica de Andalucía. Horizonte 2027.** Esta Estrategia se fundamenta, entre otros principios, en una constante búsqueda de mejora de la regulación, con el objetivo final de promover un gobierno más dinámico, menos burocrático y más innovador; en la transformación digital de la sociedad en su conjunto; en el refuerzo y promoción de los servicios públicos para aumentar la calidad y el retorno social de los mismos y en la necesaria evaluación de las polí-



ticas públicas, incorporando el enfoque de género de forma transversal en la acción de gobierno.

- **Plan de investigación e innovación en servicios sociales de Andalucía (PIISA).** El Plan de investigación e innovación de Servicios Sociales de Andalucía (PIISSA)¹ se inspira para su desarrollo en las exigencias de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía y, por otro lado, en el contexto estratégico y en las recomendaciones para la I+D+i de la Unión Europea, del Estado Español y de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Desde estas referencias, se plantea las investigaciones e innovaciones desde y para la intervención de los servicios sociales con el fin de avanzar en la calidad, actualización permanente y consolidación del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía (SPSSA).
- **III Plan andaluz sobre drogas y adicciones 2016-2021.** Actualmente en fase de evaluación, durante la vigencia del Plan Plurianual de Gestión de la ASSDA, está prevista la publicación del IV Plan, en el que la Agencia participará de forma activa.
- **Estrategia regional andaluza para la cohesión e inclusión social (ERACIS).** El objeto de la ERACIS es la actuación sobre las zonas de los pueblos y ciudades donde se registran situaciones graves de exclusión social y/o donde existen factores de riesgo de que se produzcan, así como actuar sobre el contexto general del municipio a fin de transformar la visión que se tiene sobre estas zonas y viceversa, de forma que se promueva la eliminación de la territorialidad como un factor de exclusión.
- **Plan estratégico de los recursos humanos de la administración general de la junta de Andalucía 2022-2030.** Uno de los pilares sobre el que se construyen las organizaciones y por ende las administraciones públicas son los recursos humanos. Es por ello que la Junta de Andalucía considera necesario abordar esta reforma a lo largo del periodo de duración del presente Plan considerando como pilares la transparencia, la rendición de cuentas, la inclusión y la igualdad de género como ejes transversales.
- **Estrategia andaluza de seguridad y salud en el trabajo 2017-2022.** La Estrategia Andaluza de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017-2022 (ampliado hasta 2023) tiene como objetivo mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral de la población trabajadora de nuestro territorio, promoviendo el entorno laboral como una plataforma para mejorar la seguridad y salud de las personas trabajadoras y persiguiendo, tanto en cifras globales como por sectores, la reducción de los accidentes laborales y las enfermedades profesionales.
- **Plan operativo de la consejería de igualdad, políticas sociales y conciliación en materia de transparencia pública para el período 2021-2022.** La Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía (en adelante LTPA) recoge, en su Título V, los elementos para la coordinación y planificación de la transparencia en el ámbito de la Junta de Andalucía. En concreto, el artículo 42 prevé que en materia de transparencia cada consejería establecerá un plan operativo que deberá incluir la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones y los procedimien-



tos para realizar la acción de transparencia en el ámbito de la Consejería y sus entidades y organismos adscritos. Estos planes se aprobarán mediante Orden y serán elaborados con la participación de la correspondiente Comisión de Transparencia con arreglo a los criterios y requisitos que se hayan establecido reglamentariamente.

- **Plan estratégico para la igualdad de mujeres y hombres en Andalucía 2022-2028.** En este Plan Estratégico se abordan a través de cinco ejes, los cinco grandes campos de trabajo que guiarán y orientarán nuestra acción: la gobernanza y el camino hacia Gobiernos con una mirada violeta en su gestión; los cuidados y la propia sostenibilidad de la vida con perspectiva de género; el trabajo centrado en la representación y el poder; la necesidad de impulsar un espacio productivo igualitario desde las instituciones competentes, que acompañen a las empresas que llevan años construyendo igualdad; y por último, la búsqueda de una sociedad libre de violencias machistas.
- **Estrategia andaluza de ciberseguridad 2022-2025.** La digitalización es uno de los ejes prioritarios de actuación para la Administración Autonómica, que actualmente se encuentra inmersa en un proceso de transformación liderado por la Agencia Digital de Andalucía. En esta línea, la ciberseguridad se erige como un pilar estratégico, que persigue proteger a la sociedad andaluza en su conjunto ante el cibercrimen y que, además, pretende aprovechar el alto potencial de crecimiento del sector de la ciberseguridad en Andalucía, de modo que contribuya tanto a la creación de riqueza y empleo en la Comunidad Autónoma como a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y metas establecidas en la Agenda 2030.
- **Estrategia de ética de los servicios sociales de Andalucía.** Esta Estrategia de Ética se constituye como un texto de referencia para la planificación y desarrollo de una cultura de la ética en todos los niveles del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, es decir, niveles de dirección, gestión y atención directa a la ciudadanía. Todas las premisas recogidas en este documento pretenden contribuir al avance progresivo de la calidad de la atención y de la capacidad de cuidado de estos servicios mediante la promoción de prácticas profesionales basadas en valores éticos, más centradas en la persona y su entorno.

Las directrices incluidas en estos planes han sido tenidas en cuentas a la hora de determinar los problemas, necesidades y, especialmente, los retos de la ASSDA para el período 2023-2026. Asimismo, aquellas implicaciones más directas con la Agencia se han incorporado en los propios objetivos estratégicos y operativos, así como en actuaciones concretas.



5.2 Mandatos políticos

A nivel político, en el desarrollo del presente Plan Plurianual se han tenido en cuenta los principales compromisos adquiridos por el Gobierno de la Junta de Andalucía en el ámbito de actuación de la ASSDA.

En el ámbito de la dependencia.

- Reducir de forma sustancial la lista de espera de personas solicitantes y reconocidas.
- Aumentar el número de personas beneficiarias del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- Reducir los tiempos de espera del reconocimiento del derecho a la prestación.
- Incrementar de manera considerable el número de plazas concertadas en Residencias y Centros de Día.
- Asumir nuevos aumentos del coste-plaza.
- Impulsar la innovación tecnológica en los cuidados.
- Modernización y adaptación de las centrales de atención de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia.
- Llevar a cabo la digitalización del parque de dispositivos del Servicio.
- Avanzar en la extensión y mejora tecnológica de la teleasistencia avanzada, para aprovechar el potencial de las tecnologías en el propio domicilio, personalizar la atención, reforzar los cuidados y efectuar un seguimiento proactivo.
- Contribuir a la mejora de las condiciones laborales y salariales del personal que presta el servicio de ayuda a domicilio y de la calidad de este.
- Impulsar la estabilidad y mejora laboral de los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Potenciar los servicios de respiro familiar, con el objetivo de responder a la demanda de las familias cuidadoras.
- Favorecer la cualificación y profesionalización en el sector.
- Regular los requisitos y condiciones de acceso a la prestación económica de asistencia personal para dar respuesta a las personas que requieren de la contratación de un profesional, y fomentar el uso de este servicio.
- Fomentar el uso de la prestación económica de asistencia personal
- Impulsar un modelo predictivo sobre la demanda de recursos atención a la dependencia que va a tener la población andaluza como consecuencia del envejecimiento de la población y el esperable incremento de las personas en situación de dependencia, a través de un sistema Big Data y georreferenciado.

En el ámbito de la atención a las adicciones:



- Modificar la Ley 4/1997, de 9 de julio, de Prevención y Asistencia en materia de Drogas para disponer de un marco regulatorio único sanitario para las Autorizaciones de todos los centros de Adicciones en Andalucía.
- Mejorar la accesibilidad de las personas atendidas en la Red Pública de Atención a las Adicciones, mediante el acercamiento de los recursos existentes a la población, tanto para las personas que ya están en tratamiento como facilitar a las personas con problemas de adicciones la decisión de ponerse en tratamiento.
- Implementar el Protocolo de actuación conjunta entre el Programa de Salud Mental y el Área de Adicciones para el abordaje conjunto de la patología dual, incluyendo el pilotaje de un modelo asistencial para la atención de personas con patología dual.
- En coordinación con el Instituto Andaluz de la Mujer, impulsar un protocolo de actuación en caso de violencia de género detectada en los centros de la Red Pública de Atención a las Adicciones, con derivación a recursos especializados.
- Poner a disposición de los profesionales nuevas opciones terapéuticas para la dependencia a opiáceos (buprenorfina de liberación lenta).
- Conectar DIRAYA-SIPASDA (Sistema de información del Plan Andaluz sobre Drogas) y desarrollaremos un sistema de información de los programas de adicciones (SIPRA).
- Ante el aumento de la adicción al juego online en menores de 25 años, aprobar programas específicos de prevención y atención a adolescentes y jóvenes.

En el ámbito de la igualdad de género y la prevención de la violencia de género:

- Mejorar la perspectiva de género en la planificación presupuestaria para contribuir a un mayor crecimiento económico y avanzar en la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Un presupuesto responsable con la igualdad de género es una potente herramienta de transformación debido a su carácter horizontal a todas las políticas públicas.
- Reducir la brecha de género para evitar desigualdades sociales, laborales y económicas.
- Impulsar un protocolo de actuación en caso de violencia de género detectada en los centros de la Red Pública de Atención a las Adicciones, con derivación a recursos especializados.
- Impulsar protocolos de actuación para garantizar y mejorar la asistencia a víctimas de violencia de género de forma coordinada entre la Administración andaluza, entes locales y agentes sociales.
- Promover de manera efectiva la promoción de la mujer en relación a su acceso a puestos de responsabilidad, en la Administración de la Junta de Andalucía y en todos los entes que conforman el sector público andaluz



En el ámbito de la innovación:

- Implementar el I Plan de Investigación e Innovación en Servicios Sociales de Andalucía 2021-2025, primero de sus características en Andalucía y en España con la finalidad de impulsar y desarrollar la investigación científica y la innovación como instrumentos para la mejora continua de la calidad de vida y el bienestar social de la población.
- Potenciar el desarrollo tecnológico y la innovación aplicados a la prestación de los servicios públicos, especialmente los sociales.
- Impulsar la innovación tecnológica en los cuidados y en aquellos productos de apoyo que favorecen la integración social con autonomía y permanencia en el domicilio.

Modernización y eficiencia:

- Mejorar la atención presencial de las Oficinas de asistencia en materia de registro.
- Establecer un sistema de evaluación de la calidad de las Oficinas de asistencia en materia de registro.
- Elaborar el material de información y de apoyo a la tramitación para la ciudadanía en lenguaje claro y adaptado a las personas destinatarias y de la coordinación de esta información entre los distintos canales, y especialmente con el catálogo de Procedimientos y Servicios.
- Establecer unos indicadores y compromisos de calidad que permitan la evaluación interna del Servicio, así como la atención realizada a la ciudadanía por los diferentes canales y medios utilizados, y la satisfacción del servicio recibido.
- Implantar un sistema de gestión del conocimiento que mejore los flujos y disponibilidad de información entre centros directivos y medios de atención a la ciudadanía.
- Dar un impulso a la innovación como proceso de mejora continua de los servicios públicos, resultando en una Administración más eficiente y cercana a la ciudadanía.
- Impulsar desde el más alto nivel la accesibilidad a la ciudadanía a los servicios y trámites de la Administración a través de un lenguaje claro y unos trámites y procedimientos sencillos, donde no se solicite documentación innecesaria. Para ello, se continuará avanzando en la implantación de herramientas TIC que faciliten estas gestiones.
- Poner en marcha plataformas comunes que, basándose en tecnologías emergentes, IoT, Blockchain o automatización permitan su uso por parte de las administraciones andaluzas, con un claro objetivo de reutilización de recursos y eficiencia del gasto público.
- Proseguir con la implementación de la gestión por competencias para adecuar las competencias profesionales del personal a las necesidades de la organización.
- Seguir trabajando en la creación de conocimiento corporativo y la generación de innovación pública. El objetivo fundamental es que el desarrollo de las competencias



profesionales responda a las demandas actuales de la sociedad actual. Especialmente, se continuará trabajando en la capacitación digital e innovación del personal al servicio de la Administración

- Continuar consolidando un sistema de gestión y transferencia de conocimiento.
- Continuar desarrollando modelos de trabajo flexibles para la implantación de un modelo real de trabajo a distancia, basado en la gestión por objetivos y en el derecho de la desconexión digital.

Eficiencia del sector público empresarial

- Impulsar un código de Buen Gobierno de las Direcciones de las Entidades Instrumentales.
- Profundizar en la transparencia de todo el sector público empresarial, en los ámbitos contractuales, en la selección de personal y en la dación de cuentas.
- Favorecer los mecanismos independientes de evaluación de las políticas públicas, que determinen su grado de eficacia, eficiencia y economía de las estrategias, planes y programas del gobierno andaluz.

Transparencia

- Potenciar los contenidos de publicidad activa y el acceso y utilización de ellos mediante el uso de datos abiertos y fácilmente visualizables y comprensibles.



6 DAFO

El equipo de Planificación facilitó la plantilla e instrucciones para la realización del análisis DAFO a las 13 Jefaturas de la Agencia, así como a los 8 Servicios de Valoración de las Provincias y al Comisionado del Polígono Sur.

Las aportaciones de las personas participantes fueron incluidas por el equipo de planificación en una hoja de cálculo, registrándose un total de 627 elementos entre Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades.

Con el fin de agrupar las aportaciones realizadas, el equipo de planificación realizó una clasificación preliminar de cada uno de los elementos utilizando los criterios del modelo EFQM adaptado a la Junta de Andalucía.

6.1 Resultados por criterios del modelo EFQM

En total se propusieron desde las Jefaturas 627 elementos que se clasifican según se observa en la siguiente tabla:

Criterio	Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	Total
1. Liderazgo	3	2	7	3	15
2. Política y estrategia	8	34	5	30	77
3. Personas	115	9	44	5	173
4. Alianzas y Recursos	59	36	26	47	168
5. Procesos	48	17	34	15	114
6. Resultados en las personas usuarias	0	1	9	3	13
7. Resultados en las personas	22	0	24	0	46
8. Resultados en la sociedad	1	1	6	3	11
9. Resultados clave	1	1	7	1	10
Total	257	101	162	107	627

En una primera valoración se observa que los elementos internos (419 Debilidades y Fortalezas) son más fáciles de identificar que los elementos externos (208 Amenazas y Oportunidades). Asimismo se observa una mayor presencia de elementos negativos (358 Debilidades y Amenazas) frente a positivos (269 Fortalezas y Oportunidades).

En cuanto a la clasificación por criterios del modelo EFQM, los elementos más numerosos son los relacionados con las Personas (en el modelo este criterio hace referencia a los recursos humanos de la organización) y a las Alianzas y Recursos.



6.1.1 Debilidades

La distribución de las debilidades identificadas por las Jefaturas, utilizando los criterios del modelo EFQM es la siguiente:



De forma cuantitativa las debilidades identificadas relativas a la planificación y gestión de los recursos humanos (Personas) son mayoritarias, más del doble del siguiente criterio más identificado.

En un análisis más detallado de las debilidades, en función de la temática a la que hacen referencia, se observan los siguientes resultados (únicamente se incluyen en la gráfica aquellas temáticas que se repiten con una frecuencia relativa superior al 2%).



Temáticas más frecuentes en las DEBILIDADES identificadas



Como se observa, las debilidades que se identifican con mayor frecuencia son las relacionadas con los sistemas de información, la insuficiencia de la plantilla y la falta de normalización de procedimientos.

6.1.2 Amenazas

La distribución de las amenazas identificadas por las Jefaturas, utilizando los criterios del modelo EFQM es la siguiente



De forma cuantitativa las amenazas identificadas relativas a la política y estrategia (34) y a las alianzas y recursos (36) son mayoritarias, más del doble del siguiente criterio más identificado.



En un análisis más detallado de las amenazas, en función de la temática a la que hacen referencia, se observan los siguientes resultados (únicamente se incluyen en la tabla aquellas temáticas que se repiten con una frecuencia relativa superior al 2%)

Temáticas más frecuentes en las AMENAZAS identificadas



En el caso de las Amenazas, la temática más recurrente es la posible limitación presupuestaria y las derivadas de la normativa aplicable a los fines de la ASSDA.

6.1.3 Fortalezas

La distribución de las fortalezas identificadas por las Jefaturas, utilizando los criterios del modelo EFQM es la siguiente



Como en Debilidades y Amenazas, el criterio con más elementos es el de Personas, seguida en este caso del criterio Procesos (Forma en que se organiza la ASSDA para alcanzar sus resultados)



En un análisis más detallado de las fortalezas, en función de la temática a la que hacen referencia, se observan los siguientes resultados (únicamente se incluyen en la tabla aquellas temáticas que se repiten con una frecuencia relativa superior al 2%)



La temática más repetida dentro de las fortalezas hace referencia a la capacitación y cualificación de la plantilla, así como la implicación de la misma con el servicio. Es significativo que dos de los elementos más valorados estén relacionados con elementos intrínsecos de las personas (su capacitación e implicación), mientras que las principales debilidades hacen referencia a elementos relativos a la gestión de los recursos humanos (dimensión de la plantilla, falta de formación específica, baja retribución y en general factores que pueden provocar un clima laboral negativo). A partir de esta información, puede inferirse que las fortalezas relacionadas con las personas están permitiendo afrontar las debilidades derivadas de la gestión de los recursos humanos.

6.1.4 Oportunidades

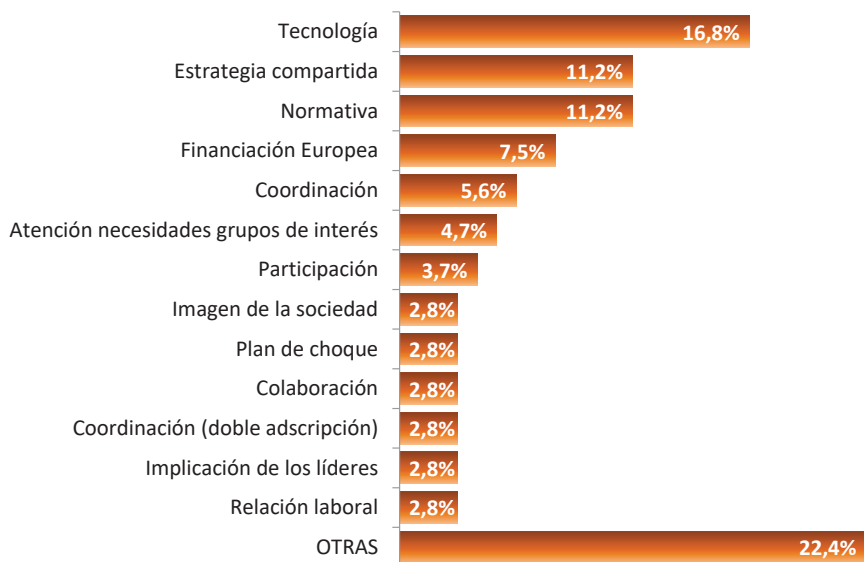
La distribución de las oportunidades identificadas por las Jefaturas, utilizando los criterios del modelo EFQM es la siguiente



De forma cuantitativa las oportunidades identificadas relativas a las alianzas y recursos (47) son mayoritarias, seguidas de las oportunidades existentes relativas a la política y estrategia.

En un análisis más detallado de las oportunidades, en función de la temática a la que hacen referencia, se observan los siguientes resultados (únicamente se incluyen en la tabla aquellas temáticas que se repiten con una frecuencia relativa superior al 2%)

Temáticas más frecuentes en las OPORTUNIDADES identificadas



En cuanto a las Oportunidades, se visualizan mayoritariamente por parte de los participantes aquellas que proporcionan las nuevas tecnologías, la existencia de una estrategia compartida. Es llamativo que la normativa (su complejidad y posibles cambios) se presenta como una oportunidad casi en la misma medida que como una amenaza.



6.2 DAFO global

A continuación, se presentan las principales debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades detectadas en los cuestionarios. Se incluyen en el resumen aquellos elementos que se han repetido en más ocasiones o que tienen un mayor impacto en la misión de la ASSDA.

Las principales **DEBILIDADES** detectadas son:

1. En relación a los sistemas de información se percibe principalmente como debilidad la ausencia de un sistema integral para la gestión de la dependencia, la existencia de aplicaciones no adaptadas a realidad jurídica, algunos sistemas de información obsoletos e inconexos o las limitaciones en las licencias de software comerciales.
2. Plantilla insuficientemente dimensionada para la consecución de la misión y visión de la Organización, situación que se ve agravada por las dificultades para realizar nuevas contrataciones y la cobertura de determinados puestos. Imposibilidad de dar respuesta a la estructura organizacional prevista en los propios Estatutos de la ASSDA.
3. Falta de adecuación de la Relación de Puestos de Trabajo/Catálogo de Puestos de Trabajo a las necesidades actuales.
4. Carencia de formación especializada que garantice que las capacidades del personal se ajusten a las necesidades actuales y futuras de los servicios/procesos.
5. Existencia de múltiples elementos en la organización que favorecen un clima laboral negativo (desmotivación, absentismo, bajo sentimiento de pertenencia, resistencia al cambio, etc.):
 - desigualdades en las condiciones laborales entre personal laboral y funcionarios o en función de la entidad de origen,
 - desigualdades en las cargas de trabajos,
 - retribuciones inferiores a entidades similares,
 - falta de planes de carrera,
 - gestión inadecuada de riesgos psicosociales,
 - falta de estabilidad del personal laboral,
 - sistemas de turnos inadecuados a la gestión,
 - falta de regulación del teletrabajo
6. Mal funcionamiento de los mecanismos de coordinación y comunicación interna entre Jefatura, así como para la gestión del conocimiento dentro de la organización. Igualmente, se percibe la dificultad de coordinación con otras entidades implicadas en la gestión de los servicios (Entidades Locales, Servicios Sociales Comunitarios, Consejería de adscripción, otras Consejerías).
7. Sistema de gestión por procesos poco desarrollado (falta de normalización de procesos/procedimientos, certificación externa muy limitada, integración de procesos de planificación [presupuesto, PPG, PAA, Planes transversales, etc.], procesos percibidos como ineficientes [excesiva burocratización], falta de unificación de criterios entre SVD,



inexistencia de medición de resultados de procesos, tanto finales como transversales, necesidad de mejora en el control de los servicios, falta de establecimiento de objetivos de calidad de los servicios/procesos, falta de medición de resultados de satisfacción de personas usuarias, falta de evaluación de políticas públicas).

8. Limitada o escasa orientación al fomento de la innovación en los servicios prestados
9. Infraestructuras deficitarias o insuficientes en algunas sedes de los Servicios de Valoración de la Dependencia y en la Central de Tele asistencia.
10. En el ámbito de la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, se considera como debilidad la respuesta tardía a los derechos de la ciudadanía, existencia de listas de espera y tiempos de espera por encima de lo prevista en la normativa, así como la imagen negativa ante la ciudadanía por incapacidad para dar respuesta en plazo a determinados procesos/Servicios. También se valora la necesidad de actualización del catálogo de servicios del SAAD para adaptarlo a las nuevas necesidades.
11. En el ámbito de la atención a las adicciones, las dificultades por la dispersión geográfica de los centros, la complejidad para la cobertura de puestos de perfil sanitario y la desactualización de algunos protocolos de intervención en Comunidades Terapéuticas.

Como principales **AMENAZAS** se perciben las siguientes:

1. Posibles limitaciones presupuestarias por la crisis económica.
2. Complejidad normativa y falta de actualización de la misma. Este aspecto puede considerarse en parte como una debilidad en lo relativo a aquellas normas en las que la Agencia tiene capacidad de influir para su revisión.
3. El envejecimiento de la población, y el consiguiente incremento población potencialmente dependiente es en ocasiones percibido como una oportunidad, sin embargo, de forma mayoritaria se ve como una amenaza al considerarse que no se dispone de los recursos necesarios para afrontar este reto.
4. Decisiones externas en relación a los recursos humanos de la Agencia (limitación para nuevas contrataciones, proceso de estabilización de empleo público, desdotación de RPT por función pública, no tener acceso a formación del IAAP).
5. El incremento del uso de las nuevas tecnologías y las redes sociales por parte de la ciudadanía en general, aparte de las posibles oportunidades que genera, puede derivar también en amenazas específicas como el incremento de las reclamaciones, la generación de nuevas necesidades formativas, el incremento de la brecha digital en algunos sectores, los ciberataques, desinformación intencionada que perjudique la imagen de la Agencia, etc.
6. La baja disponibilidad de materias primas (semiconductores) para fabricación de productos tecnológicos necesarios para el desempeño de la actividad de la ASSDA (Dispositivos digitales de teleasistencia, microchip de la TJ65).
7. Los posibles cambios políticos que impliquen cambios estratégicos.
8. La posibilidad de privatización de servicios.



9. En el ámbito de la Dependencia, la participación en los procesos de agentes externos a la Agencia, con las dificultades de coordinación que conlleva, especialmente en el caso de los servicios sociales comunitarios.
10. En el caso de la atención a las adicciones, la falta de proveedores para centros de trabajos aislados y las amenazas climáticas y catástrofes naturales por esas mismas circunstancias.

Como principales **FORTALEZAS** se perciben las siguientes:

1. La Agencia es considerada un ente estratégico en el conjunto de la Administración Autonómica, lo cual se evidencia en los fines, competencias y presupuesto asignados.
2. El equipo directivo y las personas responsables de las distintas áreas y departamentos conforman una estructura organizada y muy consciente de los objetivos comunes a cumplir. Asimismo, demuestra una gran implicación en el impulso de los cambio en la búsqueda de la mejora.
3. Imagen y reputación ante las consejerías de adscripción y otros órganos de la administración andaluza (presidencia, hacienda, función pública,..). Igualmente existe una buena percepción de la labor realizada por parte de la ciudadanía y otros grupos de interés (proveedores, órganos de fiscalización y control). Entre los hechos que fundamentan esta imagen en la sociedad están:
 - Teleasistencia de gestión pública: el SAT está considerado uno de los centros de Telesistencia más importantes de Europa por el volumen de población atendida.
 - Reconocimiento e identidad corporativa de las comunidades terapéuticas de la Agencia en la Red Pública de Atención a Drogodependencias y Adicciones.
4. Gestión directa de prestaciones y servicios frente a la externalización de éstos.
5. La Agencia, por su naturaleza instrumental, posee una flexibilidad y capacidad de adaptación a las demandas y necesidades de las personas usuarias y otros grupos de interés, mayor a la de las Consejerías de adscripción.
6. Sistema de gestión de calidad y medio ambiente consolidado dentro de su alcance. Obtención de altas cotas de satisfacción en personas usuarias de servicios certificados.
7. Alta cualificación, implicación y experiencia de las personas con amplia visión y conocimiento transversal en las distintas áreas de actuación y con capacidad de adaptación a cambios normativos y procedimentales.
8. Cauces de comunicación fluidos, tanto entre los servicios centrales y los órganos territoriales como hacia el exterior, transmitiendo información de interés a los diferentes segmentos de la población andaluza. Web accesible para la ciudadanía.
9. En el ámbito de la gestión de la dependencia, el establecimiento de herramientas de coordinación entre los servicios centrales y los servicios territoriales como canal de homogeneización de la gestión y cercanía a los distintos agentes que intervienen en el flujo de actuaciones de la agencia.
10. Ser la Agencia líder y pionera en proyectos relacionados con avances en la atención y gestión de la persona dependiente tanto en su domicilio como en el exterior, pilotando



tecnologías emergentes como IoT, y participando en proyectos tecnológicos relacionados, sirviendo de base el Servicio Andaluz de Teleasistencia.

Como principales **OPORTUNIDADES** se perciben las siguientes:

1. Incremento del interés, sensibilización y compromiso con la atención social en todos los estamentos.
2. El incremento de la demanda de atención social por la ciudadanía.
3. Estrategia compartida, tanto a nivel específico como transversal, mediante los diferentes planes estratégicos desarrollados en los que se ha tenido en cuenta a la Agencia.
4. Cambios normativos que potencien nuestras fortalezas y reduzcan los riesgos asociados a nuestras debilidades, por ejemplo la posible unificación de los procedimientos de dependencia tras el pilotaje realizado por la Agencia.
5. Doble adscripción de la Agencia para favorecer la integración sociosanitaria.
6. Disponibilidad de fondos europeos para el desarrollo de proyectos de innovación y tecnológicos.
7. Los Planes de Choque son percibidos en general como una oportunidad para disponer de recursos para la gestión, aunque también pueden tener una connotación negativa derivada de su temporalidad.
8. Los avances tecnológicos y el incremento del uso de las nuevas tecnologías y redes sociales por parte de la ciudadanía, que pueden ser utilizados para la mejora de los servicios y la imagen de la Agencia.
9. La culminación del proceso de estabilización.
10. En el ámbito de la Dependencia, el impacto económico y social de la inversión en dependencia (generación de empleo, recaudación de impuestos, etc.)



7 PROBLEMAS, NECESIDADES Y RETOS

Utilizando como fuente de entrada los elementos anteriores, así como las entrevistas mantenidas con personal clave de la ASSDA, se identificaron los principales problemas, necesidades y retos que afectan al cumplimiento de la misión de la ASSDA.

7.1 Problemas

Descripción del Problema	Trazabilidad
En el ámbito de la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.	
Respuesta tardía a los derechos de la ciudadanía, existencia de listas de espera y tiempos de espera por encima de lo prevista en la normativa, así como la imagen negativa ante la ciudadanía por incapacidad para dar respuesta en plazo a determinados procesos/servicios. A 30 de junio de 2022, el plazo medio entre la solicitud y la resolución de prestaciones es de 563 días, apreciándose diferencias significativas por provincia, por ejemplo 392 días en Huelva frente a 823 días en Sevilla.	Contexto DAFO Mandato político ETEA 2027 Informe evaluación SAAD
Existencia de listas de espera en diferentes fases del procedimiento de valoración y reconocimiento de la dependencia. A 30 de junio de 2022:: <ul style="list-style-type: none"> 44.069 personas están pendientes de la resolución de grado, lo que supone un 10,8% de las solicitudes registradas. Se observan diferencias significativas por provincias, oscilando el porcentaje de solicitudes pendientes de resolución de grado entre el 7,4% de Cádiz y el 15,9% de Granada. 37.456 personas con derecho a prestación están pendientes de la resolución de PIA, lo que supone un 12,5% del total de personas con derecho. La ratio entre personas pendientes de resolución de PIA y personas con derecho a prestación es de un 12,5% en Andalucía, oscilando entre el 7,7% de Jaén y el 18,1% de Cádiz. Por grado de dependencia, se observan diferencias significativas entre las personas con grado II y III, en los que el porcentaje de ellos que están pendientes de resolución de PIA es de un 9,5 y un 8,0% respectivamente, y aquellos de grado I en los que este porcentaje sube hasta un 21,9%. 	Contexto. DAFO Mandato político ETEA 2027
Falta de desarrollo de las prestaciones más relacionadas con la promoción de la autonomía personal.	Contexto
Ausencia de un sistema integral para la gestión de la dependencia, la existencia de aplicaciones no adaptadas a realidad jurídica, algunos sistemas de información obsoletos e inconexos	DAFO
Dificultades de coordinación y seguimiento con otras entidades implicadas en la gestión de los servicios (Entidades Locales, entidades prestadoras de servicio, Servicios Sociales Comunitarios, Consejería de adscripción, otras Consejerías, 061, 112).	DAFO
Las limitaciones tecnológicas en el SAT por la dificultad actual para el desarrollo tecnológico que requiere el servicio. Además, dicho servicio dispone de una Central de Atención de llamadas obsoleta, y necesita herramientas tecnológicas específicas que mejoren su eficacia (control de sala, gestión de dispositivos, horarios,..).	DAFO
Infraestructuras deficitarias o insuficientes en algunas sedes de los Servicios de Valoración de la Dependencia y en la Central de Teleasistencia.	DAFO
Proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos.	ODS – Agenda 2030
En el ámbito de la atención a las adicciones	



Descripción del Problema	Trazabilidad
Programas de intervención obsoletos.	DAFO
Insuficiente coordinación de la Agencia con organismos externos (SAS, Salud Mental, Empleo) y asistenciales de adicciones.	DAFO
En el ámbito de la inclusión social	
El Perfil de las personas en desempleo es cada vez más vulnerable	Datos de contexto
Falta comunicación y coordinación entre el programa MENA y el resto de recursos públicos y privados dirigidos a la incorporación sociolaboral de los jóvenes cuando llegan a la mayoría de edad	Datos de contexto
Falta de una descripción clara de las tareas que prioricen fundamentalmente la atención a la población menor migrante no acompañada y personas jóvenes extuteladas	Datos de contexto
Falta coordinación con todas las Administraciones y Entidades implicadas en la atención de la población menor migrante no acompañada y jóvenes extutelada.	Datos de contexto
Elementos transversales	
Plantilla insuficientemente dimensionada para la consecución de la misión y visión de la Organización, situación que se ve agravada por las dificultades para realizar nuevas contrataciones y la cobertura de determinados puestos. Por ejemplo, la ratio de personal teleasistente efectivo con respecto a las personas usuarias viene reduciéndose en los últimos años, con el consiguiente efecto en la calidad del servicio en lo referente a la frecuencia de seguimiento. En el ámbito de las adicciones tiene especial relevancia la dificultad para la contratación de personal sanitario por la alta demanda de este perfil en el mercado laboral.	DAFO Contexto
Falta de adecuación de la Relación de Puestos de Trabajo/Catálogo de Puestos de Trabajo a las necesidades actuales. Necesidad de crear un catálogo de puestos flexible con inclusión de competencias profesionales y personales, mediante un análisis pormenorizado de las cargas de trabajo por sectores competenciales.	DAFO PERRHH 22-30
Necesidad de formación especializada que garantice que las capacidades del personal se ajusten a las necesidades actuales y futuras de los servicios/procesos.	DAFO PERRHH 22-30 PEIgualdad 22-28
<p>Riesgo de desarrollo de un clima laboral negativo, con consecuencias negativas en la capacidad de la ASSDA para el cumplimiento de sus objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • desigualdades en las condiciones laborales entre personal laboral y funcionarios o en función de la entidad de origen, • desigualdades en las cargas de trabajos, • retribuciones inferiores a entidades similares, • falta de reconocimiento, • falta de planes de carrera, • falta de estabilidad del personal laboral, • sistemas de turnos inadecuados a la gestión en teleasistencia, • falta de regulación del teletrabajo. • Falta de abordaje de los riesgos psicosociales. 	DAFO



7.2 Necesidades

Descripción de la Necesidad	Trazabilidad
En el ámbito de la Dependencia	
Un sistema integral para la gestión de la dependencia, adaptado a la realidad jurídica y con interoperabilidad con otros sistemas de información implicados en la gestión del SAAD.	DAFO
Actualización del catálogo de servicios del SAAD para adaptarlo a las nuevas necesidades	DAFO
Mejorar la autonomía, la dignidad y el bienestar de las personas que requieren apoyo y cuidados en el domicilio	Mandato estratégico. PESSA
Fomentar el uso de la prestación económica de asistencia personal	Mandato político
Potenciar los servicios de respiro familiar, con el objetivo de responder a la demanda de las familias cuidadoras. El 46,1% de las personas cuidadoras convivientes proveen asistencia durante más de diez horas al día, mientras que el 44,0% las personas cuidadoras contratadas tiene una presencia de menos de dos horas diarias. Además, el 51,8% de los/as cuidadores/as principales llevan prestando esta atención más de ocho años, lo que supone un coste directo e indirecto muy elevado. En este modelo los servicios sociales públicos y la privatización de los cuidados se convierten, por tanto, en recursos residuales con respecto a la atención que ofrece la parentela.	Mandato político, Informe de evaluación del SAAD
Reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico no remunerados mediante servicios públicos, infraestructuras y políticas de protección social.	ODS – Agenda 2030
Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas. (Concierto Social).	ODS – Agenda 2030
En el ámbito de las adicciones	
Fomentar la incorporación social y laboral mediante una intervención integral atendiendo a la tipología de las personas que demandan atención (no todas presentan las mismas características y necesidades) y a los procesos e itinerarios que se establezcan (continuidad asistencial, itinerarios individualizados).	Estrategia Nacional sobre Adicciones 2017-2024
Avanzar en el desarrollo de la conexión de DIRAYA-SIPASSDA.	DAFO
Incrementar la visibilidad de las adicciones en Andalucía.	DAFO
Participar en iniciativas con otras consejerías en los ámbitos de adicciones e incorporación social.	DAFO
Acompañamiento de las políticas sanitarias dirigidas a la población con problemas de adicciones.	DAFO
Prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, incluido el uso indebido de estupefacientes y el consumo nocivo de alcohol.	ODS – Agenda 2030
En el ámbito de la inclusión social	
Mejoras en el plan de comunicación con los agentes públicos y privados sobre la tramitación del bono social térmico.	Datos de contexto
Coordinación entre administraciones en temas relacionados con empleo y población en situación de exclusión.	Datos de contexto
Impulsar acciones ligadas a la mejora de las competencias personales y técnicas de la población más vulnerable en un entorno laboral.	Datos de contexto
Atender las necesidades y características especiales de menores inmigrantes no acompañados y propiciar su plena integración social y laboral en nuestra Comunidad Autónoma.	Datos de contexto
Necesidad de mejorar la comunicación y el trasvase de información sobre lo que se realiza desde el Equipo de Mediación para garantizar la atención de la población menor y joven migrante.	Datos de contexto



Descripción de la Necesidad	Trazabilidad
Necesidad de realizar campañas de sensibilización para mejorar la información sobre la población menor migrante no acompañada y joven extutelada y evitar situaciones de xenofobia y racismo	Datos de contexto
Implementar campañas, jornadas y reuniones con el sector empresarial, tanto público como privado para desarrollar medidas de discriminación positiva encaminadas al acceso del mercado de trabajo de jóvenes migrantes extutelados.	Datos de contexto
Necesidad de Formación específica para profesionales y jóvenes que posibiliten medidas efectivas de integración social y laboral.	Datos de contexto
Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los servicios básicos.	ODS – Agenda 2030
Promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.	ODS – Agenda 2030
Migración y la movilidad ordenadas, seguras, regulares y responsables de las personas.	ODS – Agenda 2030
Asegurar el acceso de todas las personas servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.	ODS – Agenda 2030
En el ámbito de la atención a la infancia	
Fomentar las investigaciones, estrategias y métodos de intervención en materia de infancia y adolescencia, así como la necesidad de formar a las y los profesionales de todas las áreas y sistemas que atienden e intervienen con la infancia y adolescencia.	Datos de contexto
Elaboración de alianzas con otras entidades que permiten el acceso a datos actualizados sobre infancia y adolescencia.	Datos de contexto
Asegurar que todas las niñas y todos los niños tengan acceso a servicios de atención.	ODS – Agenda 2030
Elementos transversales	
Formación especializada que garantice que las capacidades del personal se ajusten a las necesidades actuales y futuras de los servicios/procesos.	DAFO
Mejorar los mecanismos de comunicación interna entre jefaturas y entre servicios territoriales y servicios centrales y entre la ASSDA y entidades adscritas (OIA y Comisionado del Polígono Sur)	DAFO
Establecer mecanismos y foros para la gestión y transferencia del conocimiento dentro de la organización	DAFO Mandato político
En materia de transparencia, potenciar los contenidos de publicidad activa y el acceso y utilización de ellos mediante el uso de datos abiertos y fácilmente visualizables y comprensibles. Ampliación del catálogo de datos abiertos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.	Mandato político PO Transparencia
Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas	ODS – Agenda 2030
Mejorar la calidad y consistencia de los datos de los sistemas de información, generando y usando datos estadísticos que hagan posible la evaluación de los servicios, así como la generación del conocimiento y el fomento de la investigación en materia social	DAFO Informe de evaluación del SAAD
Mejora de la accesibilidad de los centros de trabajo de la ASSDA.	PAIPDA
Mejora de la eficiencia energética.	ODS – Agenda 2030
Promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos el personal.	ODS – Agenda 2030
Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	ODS – Agenda 2030
Agilizar los procesos de selección y promoción e introducir nuevos mecanismos que permitan la valoración en las personas seleccionadas de otras capacidades diferentes a las requeridas en la actualidad. Agilizar los procedimientos de provisión de puestos de trabajo	PERRHH 22-30



Descripción de la Necesidad	Trazabilidad
de personal funcionario y de personal laboral para disminuir su tiempo de resolución, introduciendo nuevas medidas, para buscar la idoneidad de las personas basadas en competencias profesionales.	
Mejorar la salud psicosocial de las personas trabajadoras considerando las nuevas formas de organización del trabajo, las diversas tipologías de contratación y la necesidad de conciliación de la vida laboral y familiar.	PERRHH 22-30
Promover hábitos saludables en el personal.	PERRHH 22-30
Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado.	ODS-Agenda 2030
Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública	ODS-Agenda 2030

7.3 Retos

Descripción del Reto	Trazabilidad
En el ámbito de la Dependencia	
Afrontar el envejecimiento de la población, y el consiguiente incremento población potencialmente dependiente. En Andalucía viven 1.495.393 personas mayores de 65 años, de las cuales 421.397 tienen 80 o más años. Dentro de la población mayor, se está produciendo un aumento de la población más mayor. El peso de la población de 80 y más años es 4,98% y este porcentaje puede triplicarse en las próximas décadas. En Andalucía 581.438 personas tienen reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%.	DAFO, Contexto, mandato político
Incrementar el porcentaje de personas, unidades familiares o unidades de convivencia que reciben apoyos y cuidados en el domicilio, con especial atención a las mujeres en situación de soledad no deseada Establecer mecanismos y criterios para la detección, intervención, seguimiento y protección sobre la soledad no deseada y el aislamiento social.	Mandato estratégico. PESSA ETEA 2027
Reducir el agravamiento de las situaciones de discapacidad y de dependencia derivada de la discapacidad y su impacto sobre la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus cuidadoras. Mantener la calidad de vida en las personas que se encuentran en situación de dependencia y de las personas cuidadoras principales. Reducir el impacto y agravamiento de las situaciones de discapacidad o dependencia sobre la calidad de vida de las personas y quienes ejercen su cuidado	Mandato estratégico. PAIPDA, PIPMA y Plan promoción autonomía
Promover el desarrollo de una existencia autónoma en el medio habitual de la persona, y en todos los ámbitos de la vida, en condiciones de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal. Desarrollar actividades dirigidas a promocionar la salud y prevenir la aparición de la enfermedad y el deterioro funcional, mediante la práctica de actividades físico-deportivas y la adopción de hábitos de alimentación y de vida saludable. Ampliar, flexibilizar y diversificar el catálogo de servicios y prestaciones con el fin de reforzar los apoyos que se prestan en el domicilio a las personas con dependencia y a quienes les cuidan. Igualmente extender y reforzar la figura del asistente personal. Reforzar los servicios de promoción de la autonomía personal y los de prevención de situaciones de dependencia, en particular, los relacionados con el ejercicio de la toma de decisiones y la vida independiente.	Plan promoción autonomía ETEA 2027 Informe evaluación SAAD
Simplificar el conjunto de procedimientos de valoración y personalización por diversas	Informe evaluación



Descripción del Reto	Trazabilidad
vías, entre ellas, la simplificación de la valoración de la capacidad económica (a partir del replanteamiento del copago y de los recursos a valorar) y la transformación del PIA en un instrumento con mayor facilidad de modificación.	SAAD
Actualizar y simplificar la normativa en el ámbito de la atención a la dependencia. Este aspecto puede considerarse en parte como una debilidad en lo relativo a aquellas normas en los que la Agencia tiene capacidad de influir para su revisión. Es necesario reducir la complejidad del sistema normativo que regula el SAAD.	DAFO Informe evaluación SAAD
Reforzar la capacidad organizativa, facilitando a la ciudadanía el acceso a servicios y prestaciones y simplificando la tramitación administrativa	PIISA
Potenciar el desarrollo tecnológico y la innovación aplicados a la prestación de los servicios públicos, especialmente los sociales.	DAFO Mandato político
Ser la Agencia líder y pionera en proyectos relacionados con avances en la atención y gestión de la persona dependiente tanto en su domicilio como en el exterior, pilotando tecnologías emergentes como IoT, y participando en proyectos tecnológicos relacionados, sirviendo de base el Servicio Andaluz de Teleasistencia.	DAFO
Impulsar la innovación tecnológica en SAT, en los cuidados y en la adaptación de los servicios a colectivos con necesidades especiales.	Mandato político, DAFO
Mantener la consideración del SAT como uno de los centros de Teleasistencia más importantes de Europa.	DAFO
Fomentar la innovación en los servicios prestados	DAFO
Impulsar un modelo predictivo sobre la demanda de recursos atención a la dependencia que va a tener la población andaluza como consecuencia del envejecimiento de la población y el esperable incremento de las personas en situación de dependencia, a través de un sistema Big Data y georreferenciado.	Mandato político
En el ámbito de la atención a las adicciones	
Mejorar la accesibilidad de las personas atendidas en la Red Pública de Atención a las Adicciones, mediante el acercamiento de los recursos existentes a la población, tanto para las personas que ya están en tratamiento como facilitar a las personas con problemas de adicciones la decisión de ponerse en tratamiento.	Mandato político
Implementar el Protocolo de actuación conjunta entre el Programa de Salud Mental y el Área de Adicciones para el abordaje conjunto de la patología dual, incluyendo el pilotaje de un modelo asistencial para la atención de personas con patología dual.	Mandato político
Incluir la perspectiva de género en todos los niveles del proceso asistencial, mejorando incorporación efectiva de las necesidades específicas de la mujer a todos los programas de prevención y atención (p.ej. en la dependencia a psicofármacos), analizando todos los aspectos ligados al consumo y desarrollando alternativas de tratamiento no farmacológicas.	Estrategia Nacional sobre Adicciones 2017-2024
Integrar la violencia de género como un elemento más en el abordaje de las adicciones. En coordinación con el Instituto Andaluz de la Mujer, impulsar un protocolo de actuación en caso de violencia de género detectada en los centros de la Red Pública de Atención a las Adicciones, con derivación a recursos especializados.	Mandato político
Poner a disposición de los profesionales nuevas opciones terapéuticas para la dependencia a opiáceos (buprenorfina de liberación lenta).	Mandato político
Ante el aumento de la adicción al juego online en menores de 25 años, aprobar programas específicos de prevención y atención a adolescentes y jóvenes.	Mandato político
Incorporar las llamadas “adicciones sin sustancia” al ámbito de atención integral de las adicciones, como consecuencia del aumento anual de las admisiones a tratamiento derivadas del juego patológico, y la evidencia científica más reciente que apunta a una presencia importante de conductas adictivas en edades tempranas, relacionadas con el	Estrategia Nacional sobre Adicciones 2017-2024



Descripción del Reto	Trazabilidad
uso de la nuevas tecnologías de la comunicación.	
En el ámbito de la inclusión social	
Contribuir al desarrollo de la Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión y la Inclusión Social.	DAFO
Contribuir al desarrollo del I Plan de Investigación e Innovación en Servicios Sociales de Andalucía 2021-2025.	DAFO
Desarrollar un sistema público de intervención en empleo y desarrollo socioeconómico que engarce los dispositivos y programa y garantice marcos estables de colaboración interadministrativa.	DAFO
Mejora de la empleabilidad y el acceso al mercado laboral de personas en riesgo de exclusión, con especial hincapié en el fortalecimiento de sus competencias personales y profesionales.	Datos de contexto
Crear grupos de trabajo entre administraciones relacionadas con empleo y población en situación de exclusión o riesgo de exclusión para trabajar en estrategias conjuntas de incorporación socio laboral y seguimiento	Datos de contexto
Diseñar estrategias de intervención, así como actuaciones para lograr la plena integración social y laboral de la población adolescente migrante no acompañada y personas jóvenes migrantes ex tuteladas	Datos de contexto
Mejorar las garantías en la atención de la población menor migrante no acompañada, así como las personas ex tuteladas, evitando situaciones en la que no prevalezcan los derechos que les corresponde a este grupo de población.	Datos de contexto
Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento	ODS - Agenda 2030
En el ámbito de la atención a la infancia	
Colaboración con la implementación de la página web de la ASSDA, de la Dirección General de Infancia y de otras entidades relacionadas con la infancia de la Junta de Andalucía	Datos de contexto
Colaboración con otras entidades y grupos de trabajo sobre infancia y adolescencia (con la Dirección General de Infancia u otras entidades de la Junta de Andalucía, Estrategia de Salud Infantil, VALORAME, etc.)	Datos de contexto
Potenciación de la participación social de la infancia y adolescencia	Datos de contexto
Impulsar la formación especializada a personas profesionales del ámbito sanitario, educativo, judicial, de los servicios sociales y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.	Datos de contexto
Reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación:	ODS - Agenda 2030
Elementos transversales	
Aprovechar la disponibilidad de fondos europeos para el desarrollo de proyectos de innovación y tecnológicos para la mejora de los servicios	DAFO
El incremento del uso de las nuevas tecnologías y las redes sociales por parte de la ciudadanía en general, aparte de las posibles oportunidades que genera, puede derivar también en amenazas específicas que deben ser afrontadas, como el incremento de las reclamaciones, la generación de nuevas necesidades formativas, el incremento de la brecha digital en algunos sectores, los ciberataques, desinformación intencionada que perjudique la imagen de la Agencia, etc.	DAFO
Definición e implantación de un plan de desarrollo y mejora continua de las capacidades de prevención, detección y respuesta a incidentes de AndalucíaCERT	EACiberseguridad
Aumentar y mejorar la calidad de la información publicada: ampliar la información publicada, mejorar la comprensión de la misma, avanzar en la reutilización de la	PO Transparencia



Descripción del Reto	Trazabilidad
información y mejorar la agilidad y los sistemas de actualización de la información publicada.	
Establecer mecanismos de evaluación de las políticas públicas, que determinen su grado de eficacia, eficiencia y economía de las estrategias, planes y programas de la ASSDA.	Mandato político
Ampliar el despliegue de la estrategia de gestión por procesos, profundizando dicho enfoque en el alcance actual del sistema de gestión y ampliando este al resto de servicios gestionados por la Agencia. Establecer unos indicadores y compromisos de calidad que permitan la evaluación interna del Servicio, así como la atención realizada a la ciudadanía por los diferentes canales y medios utilizados, y la satisfacción del servicio recibido.	DAFO Mandato político
Realizar una medición del clima laboral para disponer de datos objetivos para el seguimiento y evaluación de las medidas que se adopten.	DAFO
Avanzar en la incorporación de la Perspectiva de Género en el diseño de las Políticas Públicas. Mejorar la perspectiva de género en la planificación presupuestaria para contribuir a un mayor crecimiento económico y avanzar en la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Un presupuesto responsable con la igualdad de género es una potente herramienta de transformación debido a su carácter horizontal a todas las políticas públicas. Promoción activa de la estrategia de presupuesto con perspectiva de género en las Consejerías, agencias públicas empresariales, consorcios, y entidades instrumentales de la Junta de Andalucía. Aplicación de medidas de formación y sensibilización en presupuestación con enfoque de género al personal responsable de la planificación de programas y actuaciones de política pública.	Mandato político E TEA 2027 PERRHH 22-30 PEI igualdad 22-28
Elaboración y aprobación del segundo Plan de Igualdad de la ASSDA en consonancia con la aprobación del Plan de Igualdad de la Administración General de la Junta de Andalucía.	Mandato político
Seguir trabajando en la creación de conocimiento corporativo y la generación de innovación pública. El objetivo fundamental es que el desarrollo de las competencias profesionales responda a las demandas actuales de la sociedad actual. Especialmente, se debería trabajar en la capacitación digital e innovación del personal al servicio de la ASSDA.	DAFO Mandato político
Análisis y estudios con perspectiva de género de los recursos para el bienestar social y atención a la dependencia, así como de las personas cuidadoras. Establecer recursos que atiendan las necesidades de las personas cuidadoras (profesionales y no profesionales).	PEI igualdad 22-28
Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	ODS
Capacitación de mujeres para el liderazgo organizacional. Sensibilización institucional acerca del necesario empoderamiento de mujeres en los órganos de dirección.	PEI igualdad 22-28
Definir e implantar la evaluación del desempeño del puesto de trabajo y otros mecanismos de motivación, como la mejor forma de alcanzar los objetivos, potenciando el trabajo en equipo. Tener un sistema de gestión de recursos humanos por competencias que incluya los procesos de selección y provisión, así como las acciones formativas.	PERRHH 22-30
Reconocer mejor el talento interno de las personas o de la organización, los esfuerzos y los resultados de personas y equipos, para crear un verdadero sistema de gestión y transferencia del conocimiento y aumentar la capacidad de innovación del personal.	PERRHH 22-30

- ETEA 2027: Estrategia para la Transformación económica de Andalucía. Horizonte 2027.
- PERRHH 22-30: Plan Estratégico de los Recursos Humanos de la Administración General de la Junta de Andalucía 2022-2030
- PEI igualdad 22-28: Plan Estratégico para la Igualdad de Mujeres y Hombres en Andalucía 2022-2028.
- PESSA: Plan Estratégico de Servicios Sociales de Andalucía 2021-2025
- PAIPDA: III Plan de Acción Integral para las Personas con Discapacidad en Andalucía 2021-2026



- PIPMA: Plan Estratégico Integral para Personas Mayores en Andalucía 2020-2023.
- PIISA: I Plan de Investigación e Innovación en Servicios Sociales de Andalucía 2021-2025
- ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030.
- EACiberseguridad: Estrategia Andaluza de Ciberseguridad 2022-2025
- POTransparencia: Plan Operativo de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en materia de Transparencia Pública

8 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Para afrontar los principales problemas, necesidades y retos detectados, se han formulado 11 objetivos estratégicos. Estos objetivos estratégicos van asociados a unos indicadores de contexto, que se exponen a continuación

- 1. Mejorar la calidad de vida y promover la autonomía personal de las personas mayores, personas con discapacidad y dependencia.**
 - Indicador: Grado de bienestar subjetivo de mujeres y hombres en situación de dependencia que son atendidos por el SAAD.
- 2. Prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas, de las unidades familiares y de los grupos en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo y promover su inclusión social y laboral.**
 - Indicador: Número total de personas en situación de vulnerabilidad atendidas
- 3. Contribuir a la mejora de la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes.**
 - Indicador: Número de profesionales que reciben formación especializada en atención a la infancia
- 4. Abordar de manera integral el fenómeno de las adicciones en Andalucía teniendo en cuenta la socialización diferencial de mujeres**
 - Indicador: Número de personas atendidas en programas gestionados por la ASSDA
 - Indicador: Número total de protocolos de ingreso en centros de la Red Pública de Tratamiento de Andalucía
- 5. Incrementar la equidad, eficacia y eficiencia en el acceso de las personas a los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia**
 - Indicador: Personas atendidas SAAD en relación a PPD
- 6. Impulsar la innovación en los servicios sociales**
 - Indicador: Número de actuaciones o proyectos de innovación implantados de manera eficaz.
- 7. Fomentar la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales**
 - Indicador: Número de actuaciones, proyectos o programas llevados a cabo con la colaboración de otras entidades
- 8. Promover la incorporación de la perspectiva de género y contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres**



- Indicador: Valoración del cumplimiento de los mandatos normativos de la ley 12/2007 y ley 13/2007
- 9. Consolidar los procesos de la organización avanzando a la excelencia**
 - Indicador: Porcentaje de procesos normalizados
- 10. Potenciar la puesta en valor de las personas.**
 - Indicador: Porcentaje de resolución de las convocatorias del proceso de estabilización
- 11. Optimizar los recursos materiales y económicos**
 - Indicador: Grado de ejecución presupuestaria





9 OBJETIVOS OPERATIVOS Y ACTUACIONES

La concreción de la realización de los objetivos estratégicos antes mencionados se realiza en base a formulación de un conjunto de objetivos operativos y actuaciones. Los objetivos operativos se clasifican en función de un código correspondiente con el objetivo estratégico que desarrollan.

1.1 Mejorar la autonomía, la dignidad y el bienestar de las personas que requieren apoyo y cuidados en el domicilio

- Porcentaje/número de mujeres y hombres que reciben apoyo y cuidados en el domicilio.
- Percepción de dignidad en la atención prestada en el domicilio a mujeres y hombres que requieren apoyo y cuidados.

1.2 Atender a las personas en situación de Dependencia centros residenciales y de día

- Porcentaje/número de mujeres y hombres que reciben apoyo y cuidados en centros residenciales y de día.
- Percepción de dignidad en la atención prestada en centros residenciales y de día a mujeres y hombres que requieren apoyo y cuidados

1.3 Prestar apoyo a las personas que ejercen los cuidados no profesionales

- Número de personas cuidadoras atendidas

1.4 Poner a disposición de las personas mayores de 65 años servicios que favorezcan la promoción de la autonomía.

- Tasa de cobertura de la TAJ65

2.1 Mejorar la integración social de los colectivos desfavorecidos

- Número total de inserciones laborales

3.1 Fomentar las investigaciones, estrategias y métodos de intervención en materia de infancia y adolescencia, así como la necesidad de formar a las y los profesionales de todas las áreas y sistemas que atienden e intervienen con la infancia y adolescencia

- Grado de satisfacción de las personas formadas en el ámbito de la infancia

4.1 Mejorar la accesibilidad de las personas atendidas en la Red Pública de Atención a las Adicciones.

- Satisfacción de los profesionales de la Red Pública de Tratamiento de Andalucía sobre la gestión Listas de Espera.
- Plazo medio de gestión de los protocolos de ingreso

4.2 Atender a personas con problemas de adicciones



- Satisfacción personas usuarias de las Comunidades Terapéuticas
- Porcentaje de altas terapéuticas

5.1 Aumentar el número de personas beneficiarias del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia

- Incremento del número de personas beneficiarias

5.2 Reducir los plazos de tramitación y las listas de espera para la valoración y reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a prestaciones.

- Porcentaje de reducción del tiempo medio (número de días) que transcurre entre la solicitud de dependencia hasta la resolución de la prestación
- Porcentaje de reducción del número de personas solicitantes pendientes de resolución de grado

5.3 Impulsar la revisión y simplificación de la normativa aplicable al sector

- Número total de normas revisadas

5.4 Normalizar la gestión del procedimiento en todo el territorio

- Grado de convergencia de indicadores clave de dependencia entre provincia (por ejemplo Personas pendientes de resolución de grado en relación con las solicitudes, Resoluciones de grado con relación a las solicitudes registradas, "Sin grado" en relación con el total de resoluciones de grado, Personas beneficiarias en relación con las solicitudes registradas...)

6.1 Desarrollar sistemas de información eficientes para la gestión de los servicios.

- Número de proyectos puestos en producción (proyectos finalizados)

6.2 Avanzar en la extensión y mejora tecnológica de la teleasistencia, para aprovechar el potencial de las tecnologías en el propio domicilio, personalizar la atención, reforzar los cuidados y efectuar un seguimiento proactivo

- Número de nuevos servicios o funcionalidades del SAT puestas en marcha

6.3 Fomentar la investigación y el conocimiento en el ámbito de los servicios sociales

- Número de hitos finalizados (investigaciones finalizadas, publicaciones, jornadas, etc.)

7.1 Promover la coordinación y colaboración dentro de la administración autonómica

- Número de proyectos de coordinación con otras administraciones

7.2 Promover la colaboración público y privada

- Número de proyectos de colaboración público privada

8.1 Avanzar en la incorporación de la perspectiva de género en el diseño de las políticas públicas



- Porcentaje de servicios en los que se han incluido medidas para incorporar la perspectiva de género

8.2 Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres

- Grado de cumplimiento de las medidas del II Plan de Igualdad

8.3 Avanzar en la incorporación de la perspectiva de género en el diseño de las políticas públicas

- Porcentaje de posibles situaciones de violencia de género detectadas que son derivadas al recurso correspondiente

9.1 Potenciar la comunicación y la transparencia.

- Alcance de las publicaciones en RRSS de la ASSDA

9.2 Atender las demandas de los grupos de interés

- Total de llamadas atendidas en teléfonos de información de la ASSDA
- Índice de reclamaciones en relación a la población usuaria

9.3 Establecer mecanismos y foros para la gestión y transferencia del conocimiento dentro de la organización

- Número de medidas implantadas que favorezcan la transferencia del conocimiento dentro de la ASSDA

9.4 Impulsar la planificación estratégica

- Valoración de la utilidad de los planes por parte del equipo directivo y las personas responsables de las jefaturas
- Porcentaje de indicadores presupuestarios incluidos en el Plan de acción anual correspondiente

9.5 Ampliar el despliegue de la estrategia de gestión por procesos

- Porcentaje de procesos normalizados
- Servicios incluidos en la certificación externa del sistema de gestión frente al total de servicios prestados

10.1 Optimizar los recursos humanos.

- Porcentaje de convocatorias de provisiones de puesto realizadas a través de la herramienta SEPPA

10.2 Mejorar la formación continua y el desarrollo profesional.

- Porcentaje de personas que reciben, al menos 20 horas anuales de formación

10.3 Promover un entorno seguro y saludable para las personas

- Número de accidentes laborales derivados de contingencias profesionales que se producen en los centros de trabajo de la Agencia



11.1 Mejorar las sedes y equipamientos.

- Número de sedes trasladadas o en las que se lleva a cabo un proyecto de adaptación a las necesidades de la ASSDA.

11.2 Mejorar los sistemas de información y la infraestructura tecnológica.

- Número de proyectos de mejora de infraestructura o de sistemas de información finalizados.
- Caídas de la central de teleasistencia que impiden la comunicación con las personas usuarias.

11.3 Preservar la seguridad de la información y la protección de datos.

- Porcentaje de brechas de seguridad detectadas comunicadas al Consejo de Transparencia y Protección de Datos antes de 72 horas desde su detección.

11.4 Aumentar la eficiencia económica

- Número de rechazos de la Dirección General de Presupuesto por incidencias detectadas en el presupuesto.
- Periodo medio de pago

En el anexo II se recoge la trazabilidad entre los resultados del diagnóstico (problemas, necesidades y retos) y los objetivos operativos establecidos por la ASSDA.

9.1 Actuaciones

En este apartado se recogen las actuaciones establecidas para alcanzar los objetivos estratégicos y operativos del Plan Plurianual de Gestión. En el anexo I se recogen los indicadores y su valor objetivo para las anualidades del Plan Plurianual de Gestión.

1 Mejorar la calidad de vida y promover la autonomía personal de las personas mayores, personas con discapacidad y dependencia

1.1 Mejorar la autonomía, la dignidad y el bienestar de las personas que requieren apoyo y cuidados en el domicilio

- 1.1.1 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- 1.1.2 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.



- 1.1.3 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica vinculada al servicio.
- 1.1.4 Atención a las personas mediante el servicio de teleasistencia.
- 1.1.5 Atención a las personas usuarias mediante el servicio de teleasistencia a través de dispositivos adicionales.
- 1.1.6 Acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio.
- 1.1.7 Incremento del coste hora del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- 1.1.8 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de promoción de la autonomía y prevención de la dependencia.
- 1.1.9 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para asistencia personal.

1.2 Atender a las personas en situación de Dependencia centros residenciales y de día

- 1.2.1 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de atención residencial.
- 1.2.2 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de centro de día.
- 1.2.3 Incremento del coste máximo de plazas objeto de concertación en centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad.
- 1.2.4 Seguimiento y control de la prestación del servicio de atención residencial y el servicio de centro de día y noche.

1.3 Prestar apoyo a las personas que ejercen los cuidados no profesionales

- 1.3.1 Atención a las personas cuidadoras mediante el servicio de teleasistencia.
- 1.3.2 Atención a las personas mediante el servicio de respiro familiar.

1.4 Poner a disposición de las personas mayores de 65 años servicios que favorezcan la promoción de la autonomía.

- 1.4.1 Gestión de la emisión de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.
- 1.4.2 Gestión del programa de comedores en centros de participación activa.
- 1.4.3 Gestión del programa de ópticos.
- 1.4.4 Gestión del programa de orientación jurídica en centros de participación activa.
- 1.4.5 Gestión del programa de transporte bonificado.
- 1.4.6 Fomentar políticas de envejecimiento activo y saludable, a través de campañas que promuevan el bienestar de las personas mayores en Andalucía.

2 Prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas, de las unidades familiares y de los grupos en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo y promover su inclusión social y laboral.



2.1 Mejorar la integración social de los colectivos desfavorecidos

- 2.1.1 Incorporación sociolaboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión (programa INCORPORA).
- 2.1.2 Gestión de pago del Bono Social Térmico en Andalucía.
- 2.1.3 Acceso a la tramitación del bono social térmico de las personas más vulnerables.
- 2.1.4 Atención y seguimiento a menores inmigrantes en el Sistema de Protección de Menores en Andalucía.
- 2.1.5 Actuaciones dirigidas a la integración sociolaboral de la población adolescente migrante no acompañada y personas jóvenes migrantes extuteladas y procedentes del Sistema de Protección de menores de la Junta de Andalucía.
- 2.1.6 Actuaciones dirigidas a la integración sociolaboral de la población joven procedentes del Sistema de Protección de menores de la Junta de Andalucía.

3 Contribuir a la mejora de la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes.

3.1 Fomentar las investigaciones, estrategias y métodos de intervención en materia de infancia y adolescencia, así como la necesidad de formar a las y los profesionales de todas las áreas y sistemas que atienden e intervienen con la infancia y adolescencia

- 3.1.1 Acciones formativas realizadas en el Plan de Formación anual del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.
- 3.1.2 Realización de informes de investigación sobre temáticas relacionadas con infancia y adolescencia.
- 3.1.3 Actuaciones de consultoría con otras entidades en materia de infancia y adolescencia.
- 3.1.4 Gestión y mantenimiento de la biblioteca virtual en materia de infancia y adolescencia del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.

4 Abordar de manera integral el fenómeno de las adicciones en Andalucía teniendo en cuenta la socialización diferencial de mujeres

4.1 Mejorar la accesibilidad de las personas atendidas en la Red Pública de Atención a las Adicciones.

- 4.1.1 Gestión acceso de personas con adicciones a recursos Red Pública.
- 4.1.2 Sistemas Información (SIPASDA).

4.2 Atender a personas con problemas de adicciones

- 4.2.1 Atención Centro tratamiento integral uso compasivo (PEPSA).
- 4.2.2 Gestión de Comunidades Terapéuticas adscritas a la ASSDSA.



- 4.2.3 Puesta a disposición de los y las profesionales nuevas opciones terapéuticas para la dependencia a opiáceos (buprenorfina de liberación lenta).
- 4.2.4 Gestión de la actualización y renovación de las autorizaciones y acreditaciones de las Comunidades Terapéuticas.
- 4.2.5 Detección y eliminación de Hepatitis C en personas en tratamiento en la RPAA.

5 Incrementar la equidad, eficacia y eficiencia en el acceso de las personas a los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia

5.1 Aumentar el número de personas beneficiarias del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia

- 5.1.1 Reconocimiento de las situaciones de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD.
- 5.1.2 Modelo predictivo de atención a la dependencia.

5.2 Reducir los plazos de tramitación y las listas de espera para la valoración y reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a prestaciones.

- 5.2.1 Refuerzo de los recursos humanos destinados a atender el SAAD en corporaciones locales.
- 5.2.2 Automatización robótica de procesos en Dependencia.
- 5.2.3 Control de los tiempos de tramitación y seguimiento de las resoluciones de expedientes que nos permitan proponer estrategias de mejora para reducir las listas de espera y los tiempos de tramitación.
- 5.2.4 Ampliación Ventanilla Electrónica de Dependencia.
- 5.2.5 Sistema de información para la gestión del procedimiento de reconocimiento de situación de dependencia.
- 5.2.6 Sistema de información para la gestión del procedimiento del derecho a las prestaciones de dependencia.

5.3 Impulsar la revisión y simplificación de la normativa aplicable al sector

- 5.3.1 Tramitación normativa.
- 5.3.2 Elaboración de un nuevo Decreto para la regulación del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD en Andalucía.
- 5.3.3 Nueva regulación de los servicios y prestaciones del Sistema: Orden por la que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía.
- 5.3.4 Proyecto normativo para la unificación de las normas reguladoras del servicio de atención residencial y servicio de centro de día y de noche.
- 5.3.5 Modificación de la norma reguladora del servicio de teleasistencia.



5.4 Normalizar la gestión del procedimiento en todo el territorio

- 5.4.1 Coordinación de las acciones de gestión del procedimiento de dependencia desplegadas en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- 5.4.2 Unificación de los criterios técnicos de gestión del procedimiento de reconocimiento de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD.
- 5.4.3 Unificación de criterios de gestión de prestaciones económicas.
- 5.4.4 Asesoramiento técnico y jurídico en el ámbito del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD.
- 5.4.5 Actualización de herramientas para la mejora de la gestión del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD.

6 Impulsar la innovación en los servicios sociales

6.1 Desarrollar sistemas de información eficientes para la gestión de los servicios.

- 6.1.1 Interoperabilidad con el Sistema CoheSSiona
- 6.1.2 Interoperabilidad con el Sistema ProgreSSa
- 6.1.3 Mantenimiento del Business Intelligence
- 6.1.4 Mapa Empresas Colaboradoras
- 6.1.5 Plan de calidad de datos en los sistemas de información
- 6.1.8 Sistema de información para la gestión de las prestaciones económicas de la dependencia
- 6.1.9 Sistema de información para la gestión del procedimiento de reintegro de cantidades indebidamente percibidas de la dependencia
- 6.1.10 Implantación sistema GILDA en servicios centrales
- 6.1.11 Mantenimiento evolutivo de aplicaciones de dependencia
- 6.1.12 Adecuaciones en el Sistema de Información para la gestión del pago del Bono Social Térmico Anualidad 2022
- 6.1.13 Actualización del módulo de Gestión de Tarjetas Expedidas en SIASSDA como consecuencia de la nueva solicitud de la TAJ65 y su evolución tecnológica a tarjeta inteligente sin contacto .
- 6.1.14 Desarrollo de una API para la interoperabilidad entre los distintos sistemas de gestión de liquidaciones (CD, SAR, SAD, GTI, RF, GAJ) y el ERP SAP de la Agencia
- 6.1.15 Ampliación de integración de MGS-Netgefys a todos los tipos de resoluciones y notificaciones generados en Netgefys

6.2 Avanzar en la extensión y mejora tecnológica de la teleasistencia, para aprovechar el potencial de las tecnologías en el propio domicilio, personalizar la atención, reforzar los cuidados y efectuar un seguimiento proactivo



- 6.2.1 Sistema para la Gestión del Alta de Solicitudes de Dispositivos de Teleasistencia (MGAI y SIASSDA multiempresas)
- 6.2.2 Integración SAT – Salud Responde (incluyendo cita médica)
- 6.2.3 Integración SAT – 112
- 6.2.4 Desarrollar una aplicación para prestar el servicio de teleasistencia mediante smartphone
- 6.2.5 Digitalización del parque de dispositivos de teleasistencia
- 6.2.6 Adaptación del Servicio a las personas con dificultades auditivas
- 6.2.7 Desarrollo de un nuevo ecosistema del SAT
- 6.2.8 Desarrollo de un sistema de telemonitorización de hábitos y rutinas de personas usuarias del SAT
- 6.2.9 Actualización y desarrollo de aplicaciones para optimizar la gestión interna del SAT
- 6.2.10 Modernización de la infraestructura del Servicio Andaluz de Teleasistencia
- 6.2.11 Migración de pool de aplicaciones SAT a VS 2019

6.3 Fomentar la investigación y el conocimiento en el ámbito de los servicios sociales

- 6.3.1 Gestión de Indicadores.
- 6.3.2 Impulso de la actividad investigadora para el mejor abordaje de las adicciones.
- 6.3.3 Fomento de la formación de profesionales de la RPAA o de otros y otras profesionales que se coordinan en la atención de las personas con problemas de adicciones.
- 6.3.4 Establecimiento de un espacio de trabajo para profesionales de la RPAA.
- 6.3.5 Homogeneización de las actividades y programas preventivos en materia de adicciones en Andalucía.
- 6.3.6 Incorporación de unidades móviles que faciliten la atención personalizada de las personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia.
- 6.3.7 Evolución tecnológica y modernización de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.

7 Fomentar la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales

7.1 Promover la coordinación y colaboración dentro de la administración autonómica

- 7.1.1 Apoyo técnico a la elaboración del IV Plan de Adicciones y Salud Mental.
- 7.1.2 Ampliar colaboración entre el SAT y Salud Responde/061.
- 7.1.3 Coordinación e interlocución entre la acción pública y la participación ciudadana en el Polígono Sur.

7.2 Promover la colaboración público y privada

- 7.2.1 Colaboraciones en equipos de trabajo interdisciplinares/intersectoriales.



- 7.2.2 Plan de captación y fidelización de empresas colaboradoras de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco.
- 7.2.3 Prospección de empresas para la inclusión laboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión.

8 Promover la incorporación de la perspectiva de género y contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres

8.1 Avanzar en la incorporación de la perspectiva de género en el diseño de las políticas públicas

- 8.1.1 Análisis desde el punto de vista de la perspectiva de género la prestación de servicios del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia.
- 8.1.2 Impulso de la integración de la perspectiva de género en los servicios del SAAD.

8.2 Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres

- 8.2.1 II Plan de igualdad.
- 8.2.2 Jornadas de sensibilización en materia de igualdad de género.

8.3 Sensibilizar, prevenir y desarrollar estrategias contra la violencia de género.

- 8.3.1 Jornadas de sensibilización contra la violencia de género.
- 8.3.2 Publicación e implantación del protocolo de coordinación entre las redes de atención a las adicciones y de atención integral a mujeres víctimas de violencia de género.
- 8.3.3 Elaboración e impresión de un protocolo para la detección de mujeres víctimas de violencia de género en los procedimientos de dependencia.

9 Consolidar los procesos de la organización avanzando a la excelencia

9.1 Potenciar la comunicación y la transparencia.

- 9.1.1 Acciones de difusión selectiva de la información en materia de infancia y adolescencia del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía (OIA-A) y de la Escuela de Familias Adoptivas, Acogedoras y Colaboradoras (EFAAC).
- 9.1.2 Obligaciones en materia de Transparencia.
- 9.1.3 Establecimiento escrito de los cauces de la comunicación de la Jefatura de forma interna y con terceros.
- 9.1.4 Mantenimiento Mapa de Indicadores de Dependencia.
- 9.1.5 Mapa de Recursos en materia de dependencia.
- 9.1.6 Mapa GRID.
- 9.1.7 Producción y difusión de estadísticas públicas en el marco del Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía.
- 9.1.8 Comunicación externa.



- 9.1.9 Elaboración y difusión del informe ejecutivo anual.
- 9.1.10 Potenciar la visibilidad de la página web de la ASSDA.
- 9.1.11 Identidad corporativa.
- 9.1.12 Diseñar e implantar el Plan de Comunicación de la ASSDA.
- 9.1.13 Difusión de datos relativos a la gestión del SAAD en Andalucía.
- 9.1.14 Explotación de datos de los Sistemas de Información del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD para facilitar la gestión del procedimiento.

9.2 Atender las demandas de los grupos de interés

- 9.2.1 Atención a la ciudadanía en materia de dependencia.
- 9.2.2 Atención a la ciudadanía en materia de dependencia en los Servicios de Valoración de las Delegaciones Territoriales.
- 9.2.3 Modelo único para la atención a la ciudadanía en los servicios territoriales.
- 9.2.4 Gestión de los expedientes judiciales.
- 9.2.5 Resolución de los Recursos de Alzada en materia de dependencia.
- 9.2.6 Elaboración de Informes Jurídicos.
- 9.2.7 Resolución de los expedientes de responsabilidad patrimonial.
- 9.2.8 Sugerencias y Reclamaciones.
- 9.2.9 Gestión de recursos especiales y de alzada en materia de contratación.
- 9.2.10 Gestión de consultas del Defensor del Pueblo Andaluz y Estatal recibidas en SS.CC.
- 9.2.11 Gestión de iniciativas parlamentarias.
- 9.2.12 Atención a la ciudadanía a través de respuesta a las quejas del Defensor del Pueblo Andaluz y Estatal referentes al SAD.
- 9.2.13 Respuesta ágil a la ciudadanía.
- 9.2.14 Alegaciones / Recursos reposición procedimiento de reintegros.
- 9.2.15 Teléfono de atención a las personas mayores.
- 9.2.16 Migración del Teléfono de información de la tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco al 012.
- 9.2.17 Migración del Teléfono de información sobre discapacidad y accesibilidad al 012
- 9.2.18 Teléfono de servicio técnico del SAT.
- 9.2.19 Teléfonos de atención a la infancia: información general (900 92 11 11), línea de ayuda a la infancia (116111) y maltrato infantil 900 851 818.
- 9.2.20 Teléfono de violencia intrafamiliar.

9.3 Establecer mecanismos y foros para la gestión y transferencia del conocimiento dentro de la organización

- 9.3.1 Integración de los sistemas de planificación y seguimiento de la gestión (Planificación, presupuesto, sistema de gestión).



9.4 Impulsar la planificación estratégica

- 9.4.1 Elaboración de planes de contratación anual.
- 9.4.2 Elaboración, seguimiento y evaluación del Plan Plurianual de gestión.
- 9.4.3 Elaboración, seguimiento y evaluación de Planes de Acción Anual.
- 9.4.4 Desarrollo de acciones de planificación y seguimiento del SAAD.
- 9.4.5 Seguimiento de la gestión presupuestaria de las prestaciones de dependencia.

9.5 Ampliar el despliegue de la estrategia de gestión por procesos

- 9.5.1 Normalización del procedimiento de contratación en la ASSDA.
- 9.5.2 Análisis y elaboración de un mapa de procesos de la Jefatura.
- 9.5.3 Elaboración de un Procedimiento para el proceso de elaboración del Presupuesto.
- 9.5.4 Desarrollo de la gestión por procesos y la normalización.
- 9.5.5 Sistema de gestión de calidad y medioambiente y certificación externa.
- 9.5.6 Pago de la nómina de prestaciones económicas de dependencia.
- 9.5.7 Calidad de la gestión de la nómina de prestaciones económicas de dependencia.
- 9.5.8 Mejora en los tiempos en procesos económico-financieros.

10 Potenciar la puesta en valor de las personas.

10.1 Optimizar los recursos humanos.

- 10.1.1 Digitalización de los expedientes de todo el personal laboral de la ASSDA.
- 10.1.2 Avance en la mejora del sistema de registro de presencia y gestión de vacaciones y permisos del personal de la ASSDA AHORA.
- 10.1.3 Actualización del sistema de turnos y horarios del personal de Sala de Teleasistencia.
- 10.1.4 Automatización de los certificados expedidos por recursos humanos.
- 10.1.5 Proceso de estabilización de empleo público.
- 10.1.6 Manual de Acogida.
- 10.1.7 Diálogo con los órganos decisorios en materia de Recursos Humanos.
- 10.1.8 Proyecto de análisis de las cargas de trabajo en la ASSDA.
- 10.1.9 Gestión y desarrollo de los procesos de provisión de puestos de la ASSDA mediante la herramienta SEPPA.

10.2 Mejorar la formación continua y el desarrollo profesional.

- 10.2.1 Plan de formación.
- 10.2.2 Revisión del protocolo "Fomento, organización y/o participación en actividades internas de carácter formativo" para impulsar la formación especializada.

10.3 Promover un entorno seguro y saludable para las personas



- 10.3.1 Actuaciones dirigidas a la implantación de la Política de Seguridad Interior en las sedes de la ASSDA. Comité de seguridad interior y seguridad TIC.
- 10.3.2 Abordaje de los riesgos psicosociales desde un punto de vista preventivo.
- 10.3.3 Revisión, actualización e implantación del plan de prevención de riesgos laborales.
- 10.3.4 Promoción de la vida saludable.

11 Optimizar los recursos materiales y económicos

11.1 Mejorar las sedes y equipamientos.

- 11.1.1 Mantenimiento integral de los edificios e instalaciones de las Comunidades Terapéuticas adscritas a la Agencia.
- 11.1.2 Intervención para la resolución de las incidencias de las grietas detectadas en el edificio de dormitorios de la CT Tarifa.
- 11.1.3 Dar acceso a los registros de entrada SIR al personal de registro de los 8 SVD provinciales.
- 11.1.4 Adecuación de las sedes a las necesidades de infraestructura y equipamiento.
- 11.1.5 Asistencia técnica a la Jefatura de Atención Social y Sanitaria en actuaciones de inversión en Comunidades Terapéuticas.
- 11.1.6 Mejora y nueva dotación de equipamiento a los centros de trabajo de la ASSDA.
- 11.1.7 Modernización y adaptación de las centrales de atención de llamada de Teleasistencia.
- 11.1.8 Plan global de inversiones para la mejora de las infraestructuras de la ASSDA.
- 11.1.9 Creación del Archivo General de la ASSDA.

11.2 Mejorar los sistemas de información y la infraestructura tecnológica.

- 11.2.1 Sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales
- 11.2.2 Módulo contratación personal integrado con el Sistema de Provisión de Puestos y el ERP de la ASSDA
- 11.2.3 Integración de la plataforma de pago telemático (modelo 046) en el Sistema de Provisión de Puestos de la Agencia (SEPPA)

11.3 Preservar la seguridad de la información y la protección de datos.

- 11.3.1 Cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal
- 11.3.2 Adecuación de la utilización de los medios electrónicos a la política de seguridad del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)
- 11.3.3 Instalación sistema SIEM (requisito ENS)
- 11.3.4 Integración y respaldo de información entre los centros de trabajo y Servicio centrales.



- 11.3.5 Mejorar la seguridad de los accesos a Netgefys
- 11.3.6 Sistema de monitorización y gestión de la seguridad y privacidad de los sistemas de ficheros y directorio activo
- 11.3.7 Centro de respaldo de los sistemas de información
- 11.3.8 Actualización y ampliación de los sistemas cortafuegos y electrónica de red
- 11.3.9 Calidad de datos del sistema de gestión de prestaciones económicas
- 11.3.10 Adecuación de las aplicaciones MGAI, Commonwell y Gestión Teleasistencia a la política de seguridad de Esquema Nacional de Seguridad (ENS)
- 11.3.11 Auditorias y test de Seguridad TIC

11.4 Aumentar la eficiencia económica

- 11.4.1 Gestión de liquidaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- 11.4.2 Gestión de impagos en la nómina de prestaciones económicas.
- 11.4.3 Control de la financiación en concepto de nivel mínimo de protección garantizada en dependencia.
- 11.4.4 Perfeccionamiento proceso integración GIRO.
- 11.4.5 Establecimiento de una Unidad de Control Interno dentro de la Jefatura Económico Financiera.
- 11.4.6 Avanzar en la operativa de Tesorería.
- 11.4.7 Elaboración Procedimiento de Conciliación cuentas bancarias abiertas con Programas gestión.
- 11.4.8 Integración GIRO Devoluciones pago de Prestaciones Dependencia en SSSDEPENDENDE.
- 11.4.9 Elaboración de un Procedimiento para Modificaciones presupuestarias.
- 11.4.10 Elaboración de informes que permitan la trazabilidad de cada hecho desde los diferentes puntos de vista (Contratación, Financiera, Tesorería, Presupuesto).
- 11.4.11 Ejecución presupuestaria SAD.
- 11.4.12 Gestión de los procedimientos de reintegros de cantidades indebidamente percibidas.

10 GOBERNANZA Y SISTEMA DE GESTIÓN

10.1 Comité de planificación

El Plan constituye el marco general de actuación de la Agencia, cuya Dirección Gerencia es la máxima responsable.

El Comité de Planificación es el órgano responsable de supervisar el proceso relativo a la elaboración del Plan Plurianual de Gestión de la Agencia, así como del seguimiento y evaluación del mismo y de los Planes de Acción Anual.



El Comité de Planificación está integrado por las personas que componen el Comité de Dirección (titulares de Dirección Gerencia, Secretaría General y Direcciones de Área) así como por la persona responsable de la jefatura encargada del seguimiento de los planes. En función de los asuntos a tratar en las reuniones podrá invitarse a participar a cualquiera de las jefaturas de la ASSDA.

El Comité de Planificación se reunirá semestralmente para realizar una valoración del grado de avance del plan estratégico plurianual de gestión y los correspondientes planes de acción anual. Asimismo, podrán realizarse convocatorias extraordinarias del Comité a instancias de los componentes del mismo, para el análisis de cualquier aspecto relevante a los planes.

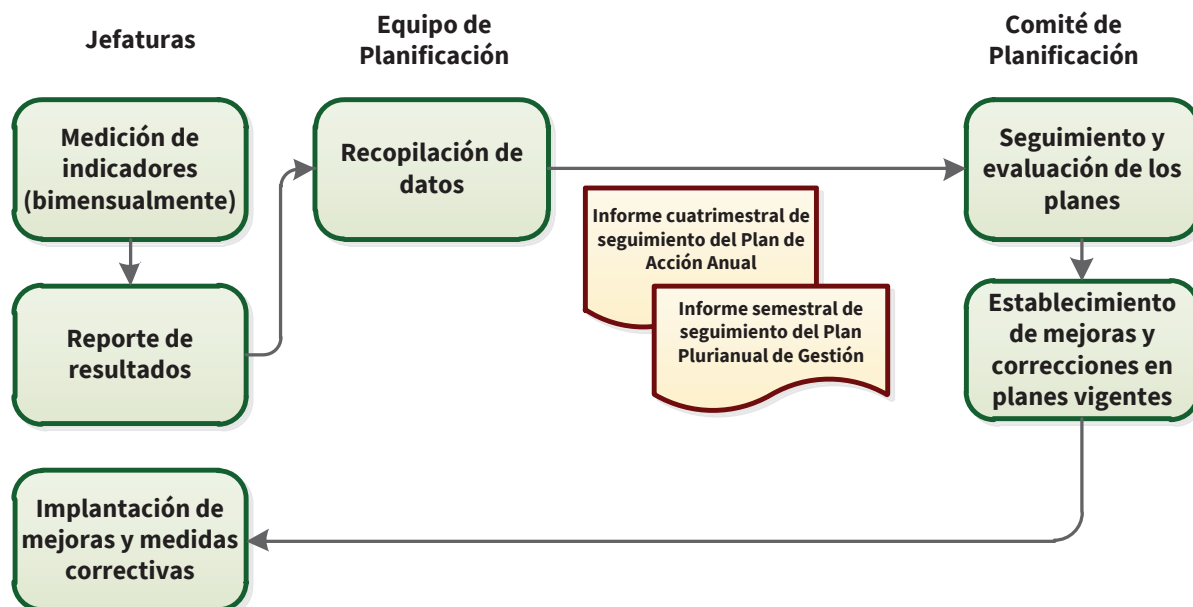
10.2 Seguimiento y evaluación del Plan

El Plan Plurianual de Gestión 2023-2026 se configura como un instrumento flexible, que delimita un marco de actuación, y cuyo seguimiento y revisión periódica resulta imprescindible para coordinar los esfuerzos necesarios en su realización y garantizar su ejecución en tiempo y forma.

Uno de los factores de éxito es establecer un sistema de evaluación suficientemente estructurado y con la capacidad necesaria para acometer todas las medidas contempladas, y disponer de mecanismos de seguimiento y control para corregir las desviaciones que se produzcan.

Se definen dos planos diferentes de seguimiento y evaluación:

1. Seguimiento bimensual de los resultados de todas las actuaciones del Plan Plurianual de Gestión incluidas en el plan de acción anual correspondiente. Cada actuación incluye uno o varios indicadores que permiten medir de forma objetiva si han sido implantadas o si han alcanzado los resultados esperados. Para cada indicador se ha establecido el estándar anual que se pretende alcanzar.
2. Evaluación del grado de avance del Plan Plurianual de Gestión y análisis periódico de todos los objetivos del plan plurianual de gestión de la Agencia.



El grado de avance del Plan Plurianual de Gestión y de los correspondientes Planes de Acción anual se formulará tanto en función del grado de cumplimiento de las actuaciones como en función del grado de cumplimiento de los indicadores vinculados a objetivos estratégicos y operativos.

10.3 Medición de las Actuaciones mediante indicadores

Las Jefaturas y Servicios Territoriales de la Agencia, en coordinación con la Dirección de Área correspondiente o la Secretaría General, son responsables de medir los resultados de las actuaciones recogidas en el Plan utilizando los indicadores establecidos para cada una de ella.

Se reportará bimensualmente la siguiente información:

1. Los resultados obtenidos en los indicadores.
2. Observaciones a los resultados, que podrán incluir información sobre:
 - Causas de las posibles desviaciones con respecto a los valores previstos.
 - Información sobre las medidas correctivas implantadas y/o propuestas de las medidas correctivas necesarias.
 - Valoración general de la actuación.



10.4 Seguimiento

Con la información reportada por las Jefaturas y Servicios Territoriales, el equipo de planificación elaborará cuatrimestralmente un informe de seguimiento del Plan de Acción Anual.

Este informe presentará los resultados acumulados de los indicadores de cada actuación, facilitando el seguimiento de la evolución y la medición del grado de avance de las actuaciones y por ende de los objetivos operativos y objetivos estratégicos.

Además del resultado global, el informe mostrará el grado de cumplimiento de las medidas en relación a diferentes variables: actuaciones incluidas en el presupuesto, actuaciones relacionadas con mandatos políticos y estratégicos, actuaciones relacionadas con los valores de la ASSDA, etc.

El informe será remitido cuatrimestralmente a Dirección Gerencia, las Direcciones de Área, Secretaría General, Jefaturas y Servicios Territoriales. La Dirección Gerencia valorará la necesidad de implantar medidas correctivas.

10.5 Evaluación del Plan

Semestralmente el equipo de planificación elaborará una memoria de evaluación del Plan de Acción Anual y Plan Plurianual de Gestión que remitirá a quienes componen el Comité de Planificación.

La memoria recogerá los resultados alcanzados hasta la fecha, así como posibles desviaciones o incidencias que hayan detectado las Jefaturas o Servicios Territoriales, facilitando de esta forma a la Dirección de la Agencia tomar decisiones con antelación suficiente.

Las evaluaciones intermedias servirán para validar los resultados de las acciones correctivas de diagnósticos anteriores. En la evaluación final se determinará el nivel de ejecución del Plan Plurianual de Gestión.

10.6 Procedimiento de revisión del plan plurianual de gestión

En función de los resultados alcanzados por una medida, o cuando las circunstancias así lo requieran, puede ser necesario realizar una modificación en cualquiera de los elementos que



conforman el Plan Plurianual de Gestión o los correspondientes Planes de Acción Anual. Las causas de las modificaciones o adaptaciones anuales pueden ser:

- Directrices y orientaciones de la Consejería a la que se adscribe la Agencia.
- Modificación de funciones y competencias que legal y reglamentariamente se le atribuyen a la Agencia, así como aquellas otras que se deleguen o encomienden.
- Modificación de los Estatutos de la Agencia.
- Iniciativa de la Dirección Gerencia.
- Adaptación a cambios en la situación de contexto de la Agencia.
- Adaptación a los presupuestos aprobados anualmente.
- Modificación de plazos de ejecución de las medidas incluidas en el Plan Plurianual de Gestión para la consecución de los objetivos.

En todo caso, la realización de una modificación de este tipo deberá ser justificada y seguir los pasos siguientes:

1. Realización, por parte de la Dirección de Área o Secretaría General, de la propuesta razonada de modificación del Plan Plurianual de Gestión. De forma general las modificaciones podrán consistir en:

- Incorporación/eliminación de actuaciones.
- Cambios en período de ejecución.
- Modificación de estándares.
- Incorporación/eliminación de indicadores.

2. La propuesta será valorada por el Comité de Planificación.

3. La Dirección Gerencia será responsable de la aprobación o rechazo de la propuesta.

4. La propuesta aprobada por la Dirección Gerencia de la ASSDA será sometida a la aprobación del Consejo Rector y finalmente por la persona titular de la consejería a la que se adscribe la ASSDA en los mismos términos que la aprobación inicial.

Si fuera necesario modificar el plan de acción anual, la Dirección-Gerencia elaborará una propuesta que someterá a la aprobación del Consejo Rector (artículo 35, apartado 3 de los Estatutos).



10.7 Comunicación del Plan

La comunicación del Plan Plurianual de Gestión la Agencia se dirige hacia el interior y exterior de la organización:

- Personal de la Agencia.
- Grupos de interés.

El objeto del plan de comunicación es la promoción, el conocimiento y la divulgación del Plan, transmitiendo el alcance del plan, sus objetivos y actuaciones, así como la planificación establecida en el mismo.

Incluirá tanto acciones de comunicación internas como externas a la organización encaminadas a la máxima difusión del mismo, con descripción de elementos generales sobre los que se realizarán las acciones de comunicación, identificación de públicos objetivos, canales de comunicación, soportes, expectativas y beneficios esperados.

Además, establecerá los mecanismos de retroalimentación que permitan conocer si lo que se quiere transmitir a los grupos de interés es lo que se ha transferido, el grado de comprensión y de aceptación de las personas implicadas, y recoger sus sugerencias y dudas, así como detectar la necesidad de adoptar acciones para alcanzar los objetivos previamente establecidos.

El plan de comunicación será ejecutado por la Unidad de Comunicación con la colaboración de la Jefatura Económico-Financiero.

Durante el desarrollo del plan se realizará un seguimiento continuado, incorporando aquellas acciones puntuales que se identifiquen y se planifiquen, respondiendo en todo momento a las necesidades de comunicación y difusión del plan.



11 ANEXOS

Anexo I: Indicadores y valores objetivo.

Anexo II: Trazabilidad entre Problemas/necesidades/retos y Objetivos Estratégicos y operativos.



11.1 Anexo I: Indicadores y valores objetivo

OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
1 Mejorar la calidad de vida y promover la autonomía personal de las personas mayores, personas con discapacidad y dependencia	1	Grado de bienestar subjetivo de mujeres y hombres en situación de dependencia que son atendidos por el SAAD.	7	7	7	7
1.1 Mejorar la autonomía, la dignidad y el bienestar de las personas que requieren apoyo y cuidados en el domicilio	1	Número de mujeres y hombres que reciben apoyo y cuidados en el domicilio.	553.438	565.891	578.343	590.796
	2	Percepción de dignidad en la atención prestada en el domicilio a mujeres y hombres que requieren apoyo y cuidados.	7	7	7	7
1.1.1 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el Servicio de Ayuda a Domicilio	1	Número de horas de atención del servicio de ayuda a domicilio	40.000.000	40.000.000	40.000.000	40.000.000
	2	Número de personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio	145.549	145.549	145.549	145.549
1.1.2 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para cuidados en el entorno familiar	1	Número de personas beneficiarias de prestación económica para cuidados en el entorno familiar (PECEF)	77.389	77.389	77.389	77.389
1.1.3 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica vinculada al servicio	1	Número de personas beneficiarias de prestación vinculada al servicio (PEVS)	4.112	4.112	4.112	4.112
1.1.4 Atención a las personas mediante el servicio de teleasistencia	1	Llamadas Contacto Sin Respuesta	1.747.865	1.813.822	1.879.779	1.945.736
	2	Llamadas de gestión sanitaria	478.926	496.998	515.071	533.144
	3	Llamadas de seguimiento	3.428.127	3.557.490	3.686.854	3.816.217
	4	Llamadas entrantes	1.694.877	1.758.834	1.822.792	1.886.749
	5	Llamadas salientes	2.100.683	2.179.954	2.259.225	2.338.496
	6	Personas beneficiarias del servicio de teleasistencia	330.000	342.453	354.905	367.358
	7	Personas titulares atendidas	265.000	275.000	285.000	295.000
1.1.5 Atención a las personas usuarias mediante el servicio de teleasistencia a través de dispositivos adicionales	1	Llamada entrantes gas	49.936	65.550	72.582	75.737
	2	Llamada entrantes humo	134.401	169.162	203.923	230.925
	3	Llamada entrantes movil	30.365	43.119	47.674	49.724



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
1.1.6 Acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio	4	Número de Personas usuarias con apoyo Complementario Instalado	50.492	65.196	79.900	94.604
	5	Persona titular con dispositivo gas	30.000	39.380	43.605	45.500
	6	Persona titular con dispositivo humo	55.000	69.225	83.450	94.500
	7	Persona titular con dispositivo movil	15.000	21.300	23.550	24.563
	8	Personas usuarias con Apoy. Comp. Instalado Pers. Sit. Dependencia	47.684	62.584	77.484	92.384
	9	Personas usuarias con Apoy. Comp. Instalado Personas Mayores	2.808	2.612	2.416	2.220
	1	Porcentaje de procedimientos de acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio resueltos en 60 días o menos.	100%	100%	100%	100%
	2	Porcentaje de procedimientos de renovación de acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio resueltos en 60 días o menos.	100%	100%	100%	100%
	1.1.7 Incremento del coste hora del Servicio de Ayuda a Domicilio	1	Incremento del coste hora SAD	15 €	-	-
1.1.8 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de promoción de la autonomía y prevención de la dependencia	1	Grado de avance acumulado de la actuación	20%	40%	60%	100%
1.1.9 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para asistencia personal	1	Número de personas beneficiarias de la prestación económica de asistencia personal (PEAP)	500	500	500	500
1.2 Atender a las personas en situación de Dependencia centros residenciales y de día	1	Número de mujeres y hombres que reciben apoyo y cuidados en centros residenciales y de día.	44.838	44.838	44.838	44.838
	2	Percepción de dignidad en la atención prestada en centros residenciales y de día a mujeres y hombres que requieren apoyo y cuidados	7	7	7	7
1.2.1 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de atención residencial	1	Número de personas beneficiarias del servicio de atención residencial	26.869	26.869	26.869	26.869
	2	Plazas ocupadas del servicio de	100%	100%	100%	100%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
1.2.2 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de centro de día	1	Atención Residencial respecto al total de plazas concertadas ASSDA Número de personas beneficiarias del servicio de centro de día	13.857	13.857	13.857	13.857
	2	Plazas ocupadas del servicio de centro de día respecto al total de plazas concertadas ASSDA	80%	80%	80%	80%
1.2.3 Incremento del coste máximo de plazas objeto de concertación en centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad	1	Grado de avance acumulado de la actuación	100%	-	-	-
1.2.4 Seguimiento y control de la prestación del servicio de atención residencial y el servicio de centro de día y noche	1	Plazo medio de resolución de incidencias informáticas	15	10	10	10
	2	Porcentaje de centros revisados tras recibir Informe de Inspección	100%	100%	100%	100%
1.3 Prestar apoyo a las personas que ejercen los cuidados no profesionales	1	Porcentaje plazas ocupadas concertadas ASSDA del servicio de Respiro Familiar para personas con discapacidad y mayores	100%	100%	100%	100%
1.3.1 Atención a las personas cuidadoras mediante el servicio de teleasistencia	1	Desarrollo del protocolo	10%	40%	70%	100%
1.3.2 Atención a las personas mediante el servicio de respiro familiar	1	Porcentaje plazas ocupadas concertadas ASSDA del servicio de Respiro Familiar para personas con discapacidad	100%	100%	100%	100%
	2	Porcentaje plazas ocupadas concertadas ASSDA del servicio de Respiro Familiar para personas mayores	100%	100%	100%	100%
	3	Número de plazas financiadas ASSDA de Respiro Familiar para personas mayores	201	201	201	201
	4	Número de plazas financiadas ASSDA en Respiro Familiar para personas con discapacidad	138	138	138	138
1.4 Poner a disposición de las personas mayores de 65 años servicios que favorezcan la promoción de la autonomía.	1	Tasa de cobertura de la TAJ65	70%	70%	70%	70%
1.4.1 Gestión de la emisión de la Tarjeta Andalucía Junta se-	1	Número de nuevas expediciones de TAJ65	76.000	76.000	76.000	76.000



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
sentaycinco						
	2	Número de personas titulares de la TAJ65	1.030.000	1.040.000	1.040.000	1.040.000
	3	Número de reexpediciones de TAJ65	15.000	15.000	15.000	15.000
	4	Número de renovaciones de TAJ65	207.394	190.000	190.000	190.000
1.4.2 Gestión del programa de comedores en centros de participación activa	1	Número de comidas bonificadas en CPA	250.000	250.000	250.000	250.000
	2	Número de personas usuarias del servicio de comedor titulares de la tarjeta oro	3.000	3.000	3.000	3.000
1.4.3 Gestión del programa de ópticos	1	Número de compras bonificadas	5.762	5.400	5.400	5.400
	2	Número de personas usuarias del Servicio de Ópticos	5.762	5.000	5.000	5.000
1.4.4 Gestión del programa de orientación jurídica en centros de participación activa	1	Número de personas usuarias del servicio de orientación jurídica	1.200	1.200	1.200	1.200
	2	Número de sesiones	890	890	890	890
1.4.5 Gestión del programa de transporte bonificado	1	Número de personas usuarias de Transporte Bonificado	308.500	300.000	300.000	300.000
	2	Número de viajes bonificados	5.725.400	5.500.000	5.500.000	5.500.000
1.4.6 Fomentar políticas de envejecimiento activo y saludable, a través de campañas que promuevan el bienestar de las personas mayores en Andalucía.	1	Número de campañas realizadas	1	1	1	1
2 Prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas, de las unidades familiares y de los grupos en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo y promover su inclusión social y laboral.	1	Número total de personas en situación de vulnerabilidad atendidas	8.600	8.900	9.200	9.500
2.1 Mejorar la integración social de los colectivos desfavorecidos	1	Número total de inserciones laborales	5.600	5.800	6.000	6.200
2.1.1 Incorporación sociolaboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión (programa INCORPORA)	1	Empresas contratantes anualmente	5.000	5.500	5.900	6.000
	2	Empresas creadas a través de la línea Autoempleo	100	150	200	250
	3	Inserciones de jóvenes atendidos desde la línea Incorpora Joven procedentes del Sistema de Pro-	800	900	1.000	1.100



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
		tección de Menores una vez cumplida la mayoría de edad.				
	4	Inserciones laborales de personas beneficiarias realizadas por las entidades sociales anualmente	5.600	5.800	6.000	6.200
2.1.2 Gestión de pago del Bono Social Térmico en Andalucía	1	Grado de cumplimiento del pago del Bono Social Térmico a las personas beneficiarias en Andalucía	92%	93%	93%	94%
2.1.3 Acceso a la tramitación del bono social térmico de las personas más vulnerables	1	Entidades en zonas ERACIS informadas	20	30	40	50
2.1.4 Atención y seguimiento a menores inmigrantes en el Sistema de Protección de Menores en Andalucía	1	Menores inmigrantes atendidos/as en el programa	3.000	3.100	3.200	3.300
	2	Menores que se identifican en los Consulados	1.000	1.100	1.200	1.300
	3	Número de personas menores regularizadas	900	1.000	1.100	1.200
2.1.5 Actuaciones dirigidas a la integración sociolaboral de la población adolescente migrante no acompañada y personas jóvenes migrantes extuteladas y procedentes del Sistema de Protección de menores de la Junta de Andalucía	1	Número de jóvenes migrantes que ingresan en los recursos de mayoría de edad (tanto JEM como PAILS),	800	850	900	950
2.1.6 Actuaciones dirigidas a la integración sociolaboral de la población joven procedentes del Sistema de Protección de menores de la Junta de Andalucía	1	Elaboración de un protocolo de coordinación entre el Programa Incorpora y Programa MENA	1	-	-	-
	2	Numero de jóvenes derivados al programa Incorpora	60	80	100	100
3 Contribuir a la mejora de la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes.	1	Número de profesionales que reciben formación especializada en atención a la infancia	2.100	2.120	2.150	2.170
3.1 Fomentar las investigaciones, estrategias y métodos de intervención en materia de infancia y adolescencia, así como la necesidad de formar a las y los profesionales de todas las áreas y sistemas que atienden e intervienen con la infancia y adolescencia	1	Grado de satisfacción de las personas formadas en el ámbito de la infancia	8,90	8,90	8,90	8,90



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
3.1.1 Acciones formativas realizadas en el Plan de Formación anual del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía	1	Alumnado acciones formativas OIA	2.100	2.120	2.150	2.170
	2	Número de acciones de formación del OIA-A	30	31	31	31
	3	Porcentaje Cobertura demanda	13,35%	14,00%	15,00%	16,00%
	4	Porcentaje satisfacción global del alumnado	88,90%	89,00%	89,00%	89,00%
3.1.2 Realización de informes de investigación sobre temáticas relacionadas con infancia y adolescencia	1	Número de publicaciones/ informes de investigación	7	7	7	7
	2	Número de visitas a la ficha de las publicaciones/informes en nuestra biblioteca virtual	8.072	8.072	8.072	8.072
3.1.3 Actuaciones de consultoría con otras entidades en materia de infancia y adolescencia	1	Número de proyectos/encargos de consultoría de menos de 3 meses de duración	3	3	3	3
	2	Número de proyectos/encargos de consultoría de más de 3 meses de duración	4	4	4	4
3.1.4 Gestión y mantenimiento de la biblioteca virtual en materia de infancia y adolescencia del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía	1	Número de publicaciones sobre infancia y adolescencia subidas a la biblioteca virtual OIA-A	350	350	350	350
4 Abordar de manera integral el fenómeno de las adicciones en Andalucía teniendo en cuenta la socialización diferencial de mujeres	1	Número de personas atendidas en programas gestionados por la ASSDA	578	578	578	578
	2	Número total de protocolos de ingreso en centros de la Red Pública de Tratamiento de Andalucía	5.238	5.254	5.264	5.280
4.1 Mejorar la accesibilidad de las personas atendidas en la Red Pública de Atención a las Adicciones.	1	Satisfacción de los profesionales de la Red Pública de Tratamiento de Andalucía sobre la gestión Listas de Espera.	8	8	8	8
	2	Tiempo medio, medido en días, para la ocupación de una plaza en comunidad terapéutica de la red pública andaluza de atención a las drogodependencias y adicciones desde la disponibilidad de ésta.	6	6	6	6
4.1.1 Gestión acceso de personas	1	Número anual de protocolos de	310	315	315	320



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES						
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026	
con adicciones a recursos Red Pública		Centros de Día revisados					
	2	Número anual de protocolos de unidad de desintoxicación hospitalaria revisados	410	415	420	425	
	3	Número anual de protocolos de viviendas de supervisión a la reinserción revisados	230	230	232	232	
	4	Número anual de protocolos de viviendas de supervisión al tratamiento a enfermos de SIDA revisados	8	6	5	4	
	5	Número anual de protocolos de viviendas de supervisión al tratamiento revisados	137	140	140	142	
	6	Número de ingresos a comunidad terapéutica gestionados anualmente	1.190	1.190	1.190	1.190	
	7	Número de ingresos a Centros de Día gestionados anualmente	410	410	410	410	
	8	Número de ingresos a unidad de desintoxicación hospitalaria gestionados anualmente	215	215	215	215	
	9	Número de ingresos a viviendas de supervisión al tratamiento a enfermos de SIDA gestionados anualmente	3	3	2	2	
	10	Número de ingresos de viviendas de supervisión a la reinserción gestionados anualmente	200	200	200	200	
	11	Número de ingresos de viviendas de supervisión al tratamiento gestionados anualmente	75	75	75	75	
	12	Número de protocolos de comunidad terapéutica revisados anualmente	2.050	2.055	2.060	2.065	
	13	Número de protocolos gestionados	5.238	5.254	5.264	5.280	
	14	Satisfacción de los profesionales de la Red Pública de Tratamiento de Andalucía sobre la gestión Listas de Espera	8	8	8	8	
	15	Satisfacción de los profesionales Red Pública de Tratamiento de Andalucía (Recursos Receptores)	8,7	8,7	8,7	8,7	
4.1.2	Sistemas Información (SIPASDA)	1	Media de satisfacción de usuarios SIPASDA	7,6	7,8	8	8,1
4.2 Atender a personas con problemas de adicciones	1	Porcentaje de altas terapéuticas y por cumplimiento de objetivos	50%	52%	54%	56%	
	2	Satisfacción personas usuarias	8	8	8	8	



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
		de las Comunidades Terapéuticas				
4.2.1 Atención Centro tratamiento integral uso compasivo (PEP-SA)	1	Número de intervenciones	16.060	16.790	16.790	16.790
	2	Número de sobredosis/intoxicaciones producidas en el centro en el año	0	0	0	0
4.2.2 Gestión de Comunidades Terapéuticas adscritas a la ASSDSA	1	Número anual de personas derivadas a VAR	65	65	70	70
	2	Número anual de personas que han acudido a Educación Permanente	185	185	185	185
	3	Número anual de personas que han participado en grupos socio-educativos	430	430	430	430
	4	Número anual de personas que participan en formación de manipulación de alimentos	225	225	225	225
	5	Número anual de personas que participan en Grupos de Educación para la salud. (Actividades sanitarias)	320	320	320	320
	6	Número anual de personas que participan en Grupos psicoterapéuticos (Actividades psicológicas)	560	560	560	560
	7	Número anual de vacunaciones (por dosis) (actividades sanitarias)	165	165	165	165
	8	Número anual desintoxicaciones realizadas (actividades sanitarias)	220	220	220	220
	9	Número anual personas en programa de opiáceos (actividades sanitarias)	210	210	210	210
	10	Número anual terapias individuales actividades psicológicas	9.950	9.950	9.950	9.950
	11	Número de personas atendidas	560	560	560	560
	12	Número de reclamaciones realizadas por las personas usuarias	8	8	8	8
	13	Satisfacción de los profesionales de la Red Pública de Tratamiento de Andalucía	8,1	8,1	8,1	8,1
	14	Satisfacción personas usuarias	8,6	8,6	8,6	8,6
4.2.3 Puesta a disposición de los y las profesionales nuevas opciones terapéuticas para la dependencia a opiáceos (buprenorfina de liberación lenta).	1	Número de centros que pueden dispensar buvidal a través de la herramienta específica en SIPAS-DA	100	200	300	350



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
4.2.4 Gestión de la actualización y renovación de las autorizaciones y acreditaciones de las Comunidades Terapéuticas	1	Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de funcionamiento y acreditaciones opiáceos presentadas en los plazos establecidos	100 %	100 %	100 %	100 %
4.2.5 Detección y eliminación de Hepatitis C en personas en tratamiento en la RPAA	1	Elaboración de una herramienta en SIPASDA que proporcione un identificador de los pacientes atendidos en los centros de adicciones (NUHSA) para poder interrogar las BBDD de los SIL de laboratorio y conocer la situación en cuanto al diagnóstico de hepatitis C de estos pacientes.	1	-	-	-
5 Incrementar la equidad, eficacia y eficiencia en el acceso de las personas a los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia	1	Población atendida en el Sistema Andaluz de Atención a la Dependencia sobre cada 10.000 personas potencialmente dependientes	1.467	1.467	1.467	1.467
5.1 Aumentar el número de personas beneficiarias del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia	1	Personas atendidas por el SAAD respecto a las personas con derecho a prestaciones	87%	87%	87%	87%
5.1.1 Reconocimiento de las situaciones de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	1	Número de personas con reconocimiento de dependencia	368.381	368.381	368.381	368.381
	2	Número total de personas beneficiarias de las prestaciones y servicios del SAAD	281.423	281.423	281.423	281.423
5.1.2 Modelo predictivo de atención a la dependencia	1	Grado de avance de la actuación	-	-	-	20%
5.2 Reducir los plazos de tramitación y las listas de espera para la valoración y reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a prestaciones.	1	Porcentaje de reducción del número de personas solicitantes pendientes de resolución de grado	5%	5%	5%	5%
	2	Porcentaje de reducción del tiempo medio (número de días) que transcurre entre la solicitud de dependencia hasta la resolución de la prestación	5%	5%	5%	5%
5.2.1 Refuerzo de los recursos humanos destinados a atender el SAAD en corporaciones locales	1	Número de personas contratadas	362	362	362	362
	2	Número Informes de seguimiento y evaluación del refuerzo de recur-	1	1	1	1



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES						
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026	
		<p>Los recursos humanos en las Corporaciones Locales para el desarrollo de competencias en materia de dependencia</p> <p>3 Número Informes técnicos preceptivos previos al Acuerdo de Consejo de Gobierno para la distribución de créditos en materia de dependencia</p>	3	3	3	3	
5.2.2	1	Automatización robótica de procesos en Dependencia	Grado de Avance	75%	100%	-	-
5.2.3	1	Control de los tiempos de tramitación y seguimiento de las resoluciones de expedientes que nos permitan proponer estrategias de mejora para reducir las listas de espera y los tiempos de tramitación.	Porcentaje de reducción del número de personas beneficiarias con derecho a prestación pendientes de resolución de PIA	5%	5%	5%	5%
	2	Porcentaje de reducción del número de personas solicitantes pendientes de resolución de grado	5%	5%	5%	5%	
	3	Porcentaje de reducción del tiempo medio (número de días) que transcurre entre la solicitud de dependencia hasta la resolución de la prestación	5%	5%	5%	5%	
5.2.4	1	Ampliación Ventanilla Electrónica de Dependencia	Grado de Avance	100%	-	-	-
5.2.5	1	Sistema de información para la gestión del procedimiento de reconocimiento de situación de dependencia	Porcentaje Avance	100%	-	-	-
5.2.6	1	Sistema de información para la gestión del procedimiento del derecho a las prestaciones de dependencia	Porcentaje Avance	50%	100%	-	-
5.3	1	Impulsar la revisión y simplificación de la normativa aplicable al sector	Número total de normas revisadas (valor acumulado)	0	3	5	5
5.3.1	1	Tramitación normativa	Porcentaje de proyectos normativos impulsados respecto a los solicitados	100%	100%	100%	100%
5.3.2	1	Elaboración de un nuevo Decreto para la regulación del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD en Andalucía	Porcentaje de herramientas de soporte desarrolladas para la modificación del decreto regulador del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema	75%	100%	-	-



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
5.3.3 Nueva regulación de los servicios y prestaciones del Sistema: Orden por la que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía	2	Publicación en BOJA del Decreto	75%	100%	-	-
	1	Publicación en BOJA de la Orden	50%	75%	100%	-
5.3.4 Proyecto normativo para la unificación de las normas reguladoras del servicio de atención residencial y servicio de centro de día y de noche	1	Grado de avance acumulado de la actuación	50%	100%	-	-
5.3.5 Modificación de la norma reguladora del servicio de teleasistencia	1	Grado de Avance	25%	50%	100%	0%
5.4 Normalizar la gestión del procedimiento en todo el territorio	1	Porcentaje de los indicadores de dependencia, de los analizados en el diagnóstico, cuyos resultados convergen entre provincias.	60%	80%	90%	100%
5.4.1 Coordinación de las acciones de gestión del procedimiento de dependencia desplegadas en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía	1	Porcentaje de avance en el análisis, ajuste y seguimiento de la dotación de recursos para la atención a las personas en situación de dependencia	100%	100%	100%	100%
	2	Porcentaje de espacios de trabajo cooperativo desarrollados con éxito para la gestión coordinada del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	100%	100%	100%	100%
5.4.2 Unificación de los criterios técnicos de gestión del procedimiento de reconocimiento de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	1	Número de Instrucciones creadas para la mejora de la gestión del procedimiento de dependencia	2	2	2	2
	2	Número de protocolos elaborados para la mejora de la gestión del procedimiento de dependencia	2	2	2	2
5.4.3 Unificación de criterios de gestión de prestaciones económicas	1	Número de protocolos entregados y difundidos a los SS.TT.	2	-	-	-
5.4.4 Asesoramiento técnico y jurídico en el ámbito del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a	1	Porcentaje de consultas resueltas en materia del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	100%	100%	100%	100%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
las prestaciones del SAAD						
5.4.5 Actualización de herramientas para la mejora de la gestión del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	1	Número de actualizaciones realizadas	5	5	5	5
6 Impulsar la innovación en los servicios sociales	1	Número de actuaciones o proyectos de innovación implantados de manera eficaz.	4	8	12	16
6.1 Desarrollar sistemas de información eficientes para la gestión de los servicios.	1	Número de proyectos puestos en producción (proyectos finalizados)	3	6	9	12
6.1.1 Interoperabilidad con el Sistema CoheSSiona	1	Grado de Avance	75%	100%	-	-
6.1.2 Interoperabilidad con el Sistema ProgreSSa	1	Grado de Avance	-	-	-	20%
6.1.3 Mantenimiento del Business Intelligence	1	Implementación del módulo BONOSOCIAL TERMICO	100%	-	-	-
	2	Implementación del módulo de impagos de SIASSDA_SAT	100%	-	-	-
	3	Implementación del nuevo modelo SCD	100%	-	-	-
	4	Implementación del nuevo módulo de SAR	100%	-	-	-
	5	Implementación modelo Línea 900	100%	-	-	-
	6	Implementación modelo MGAI	75%	25%	-	-
	7	Optimización de los proyectos de carga	100%	-	-	-
6.1.4 Mapa Empresas Colaboradoras	1	Grado de Avance	100%	-	-	-
6.1.5 Plan de calidad de datos en los sistemas de información	1	Plan calidad ajuste de liquidación de nivel mínimo. Número de archivos (12)	100%	-	-	-
	2	Plan de calidad de datos personales. Número de archivos (12)	100%	-	-	-
	3	Plan de calidad PIA pendiente de grabación. Número de archivos (12)	100%	-	-	-
	4	Plan de Calidad PIA sin fecha de efectos. Número de archivos	100%	-	-	-
6.1.8 Sistema de información para la gestión de las prestaciones económicas de la dependencia	1	Número desarrollos en producción	200%	-	-	-
	2	Porcentaje Avance	25%	75%	100%	-
6.1.9 Sistema de información para la gestión del procedimiento	1	Porcentaje Avance	100%	-	-	-



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
de reintegro de cantidades indebidamente percibidas de la dependencia						
6.1.10 Implantación sistema GILDA en servicios centrales	1	Porcentaje Avance	100%	-	-	-
6.1.11 Mantenimiento evolutivo de aplicaciones de dependencia	1	Grado de Avance	25%	50%	75%	100%
6.1.12 Adecuaciones en el Sistema de Información para la gestión del pago del Bono Social Térmico Anualidad 2022	1	Porcentaje Avance	100%	-	-	-
6.1.13 Actualización del módulo de Gestión de Tarjetas Expedidas en SIASSDA como consecuencia de la nueva solicitud de la TAJ65 y su evolución tecnológica a tarjeta inteligente sin contacto .	1	Porcentaje Avance	100%	-	-	-
6.1.14 Desarrollo de una API para la interoperabilidad entre los distintos sistemas de gestión de liquidaciones (CD, SAR, SAD, GTI, RF, GAJ) y el ERP SAP de la Agencia	1	Porcentaje Avance	75%	100%	-	-
6.1.15 Ampliación de integración de MGS-Netgefys a todos los tipos de resoluciones y notificaciones generados en Netgefys	1	Grado de Avance	75%	100%	-	-
6.2 Avanzar en la extensión y mejora tecnológica de la teleasistencia, para aprovechar el potencial de las tecnologías en el propio domicilio, personalizar la atención, reforzar los cuidados y efectuar un seguimiento proactivo	1	Número de nuevos servicios o funcionalidades del SAT puestas en marcha	4	7	10	13
6.2.1 Sistema para la Gestión del Alta de Solicitudes de Dispositivos de Teleasistencia (MGAI y SIASSDA multiempresas)	1	Porcentaje Avance Actualización de SIASSDA	100%	-	-	-
	2	Porcentaje Avance Actualización MGAI.	100%	-	-	-
6.2.2 Integración SAT – Salud Responde (incluyendo cita médica)	1	Grado de Avance coordinación campañas	-	100%	-	-
	2	Grado de Avance identificación de usuarios comunes	100%	-	-	-
	3	Grado de Avance identificación	-	-	-	100%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
		pacientes frágiles				
	4	Grado de Avance notificación citas médicas	-	-	100%	-
6.2.3 Integración SAT – 112	1	Grado de Avance	-	-	25%	100%
6.2.4 Desarrollar una aplicación para prestar el servicio de teleasistencia mediante smartphone	1	Grado de avance de la validación APP	10%	20%	75%	100%
6.2.5 Digitalización del parque de dispositivos de teleasistencia	1	Dispositivos digitales instalados	128.937	40.125	40.125	17.513
	2	Dispositivos domiciliarios digitales instalados	60.297	20.025	20.025	10.250
6.2.6 Adaptación del Servicio a las personas con dificultades auditivas	1	Número de dispositivos adaptados a las necesidades de personas con dificultades auditivas o para la comunicación oral instalados	6	500	2.000	3.000
6.2.7 Desarrollo de un nuevo ecosistema del SAT	1	Grado de Avance	25%	40%	60%	80%
6.2.8 Desarrollo de un sistema de telemonitorización de hábitos y rutinas de personas usuarias del SAT	1	Adaptación de la plataforma para integración con empresas que no sean del sector de agua. Grado de Avance	-	-	25%	25%
	2	Análisis de hábitos de consumo para detección de situaciones de riesgos. Grado de Avance	-	-	5%	20%
	3	Integración con la Empresa Municipal de Agua de Málaga. Grado de Avance.	25%	25%	25%	25%
	4	Integración con otras empresas de agua. Grado de Avance	4%	7%	7%	7%
	5	Número de casos de uso que cubre el sistema de telemonitorización	1	3	-	-
	6	Número de domicilios con monitorización del uso de agua	125	125	-	-
	7	Número de domicilios sensorizados, cuyos datos se incorporan al software de análisis avanzado de datos	100	100	-	-
6.2.9 Actualización y desarrollo de aplicaciones para optimizar la gestión interna del SAT	1	Grado de avance actualización MGAI Instalaciones	75%	100%	-	-
	2	Grado de avance desarrollo MGAI Mantenimientos	50%	75%	100%	-
	3	Grado de avance listados de Inventariado	30%	80%	100%	-
	4	Grado de avance listados de Facturación	30%	80%	100%	-
	5	Grado de avance de aplicación de Protocolo automatizado	50%	100%	-	-



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
6.2.10 Modernización de la infraestructura del Servicio Andaluz de Teleasistencia	6	Grado de avance Cuadro de Mandos SAT	25%	50%	100%	-
	7	Grado avance sistema de Mensajería interna	10%	20%	30%	100%
	8	Grado de Avance digitalización protocolo SAT	75%	100%	-	-
	1	Grado de Avance Adaptación de MGAI a la nueva central de atención de llamadas PNC8	100%	-	-	-
	2	Grado de Avance Equipamiento necesario para la migración del actual sistema de atención de llamadas de SAT en sede Málaga	-	100%	-	-
	3	Grado de Avance Migración de la actual plataforma de atención de llamadas	-	100%	-	-
6.2.11 Migración de pool de aplicaciones SAT a VS 2019	1	Grado de Avance	25%	50%	75%	100%
6.3 Fomentar la investigación y el conocimiento en el ámbito de los servicios sociales	1	Número de hitos finalizados (investigaciones finalizadas, publicaciones, jornadas, etc)	52	53	54	54
6.3.1 Gestión de Indicadores	1	Número de publicaciones realizadas en el año	3	3	3	3
6.3.2 Impulso de la actividad investigadora para el mejor abordaje de las adicciones	1	Número de estudios o informes técnicos realizados	1	1	1	1
6.3.3 Fomento de la formación de profesionales de la RPAA o de otros y otras profesionales que se coordinan en la atención de las personas con problemas de adicciones	1	Número de sesiones de formación impartidas	2	3	3	3
6.3.4 Establecimiento de un espacio de trabajo para profesionales de la RPAA	1	Número de profesionales que asisten a la jornadas de trabajo para profesionales de la RPAA	100	-	-	-
6.3.5 Homogeneización de las actividades y programas preventivos en materia de adicciones en Andalucía	1	Elaboración de una herramienta en SIPASDA (SIPRA) que proporcione información homogénea de las actividades y programas que se incluían en el programa ciudades ante las drogas	20% elaboración de documento técnico de desarrollo	100% desarrollo de la herramienta	-	-
6.3.6 Incorporación de unidades móviles que faciliten la atención personalizada de las personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia	1	Grado de Avance	25%	50%	75%	100%
6.3.7 Evolución tecnológica y modernización de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco	1	Diseño del mapa de memoria de la tarjeta evolucionada	100%	0%	0%	0%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
7 Fomentar la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales	1	Número de actuaciones, proyectos o programas llevados a cabo con la colaboración de otras entidades	6	8	10	12
7.1 Promover la coordinación y colaboración dentro de la administración autonómica	1	Número de proyectos de coordinación con otras administraciones	3	4	5	6
7.1.1 Apoyo técnico a la elaboración del IV Plan de Adicciones y Salud Mental	1	Grado de ejecución	50%	100%	-	-
7.1.2 Ampliar colaboración entre el SAT y Salud Reponde/061	1	Grado de avance de la elaboración del nuevo convenio de colaboración	100%	-	-	-
	2	Número de personas usuarias del SAT con NUHSSA identificado	200.000	250.000	270.000	290.000
	3	Número de proyectos desarrollados en colaboración	1	3	4	5
7.1.3 Coordinación e interlocución entre la acción pública y la participación ciudadana en el Polígono Sur	1	Actividades de dinamización (talleres, jornadas, foros, etc.)	8	8	9	9
	2	Reuniones realizadas con grupos, entidades y Administraciones	50	50	55	55
7.2 Promover la colaboración público y privada	1	Número de proyectos de colaboración público privada	3	4	5	6
7.2.1 Colaboraciones en equipos de trabajo interdisciplinares/intersectoriales	1	Número de colaboraciones en con duración mayor a 3 meses	1	1	1	1
	2	Número de colaboraciones puntuales en duración menores a 3 meses	3	3	3	3
7.2.2 Plan de captación y fidelización de empresas colaboradoras de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco	1	Elaboración del Plan de captación y fidelización	1	-	-	-
	2	Número de nuevas empresas conveniadas	5	5	7	7
7.2.3 Prospección de empresas para la inclusión laboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión	1	Empresas recuperadas desde la red de entidades	1.000	1.000	1.000	1.000
	2	Ofertas conseguidas	50	60	70	80
8 Promover la incorporación de la perspectiva de género y contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres	1	Valoración del cumplimiento de los mandatos normativos de la ley 12/2007 y ley 13/2007	8 sobre10	8 sobre10	8 sobre10	8 sobre10
8.1 Avanzar en la incorporación de la perspectiva de género	1	Porcentaje de servicios en los que se han incluido medidas	100%	100%	100%	100%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
en el diseño de las políticas públicas		para incorporar la perspectiva de género				
8.1.1	1	Servicios analizados del Sistema de Andaluz de Atención a la Dependencia desde una perspectiva de género	100%	100%	100%	100%
8.1.2	1	Grado de avance del proyecto	50%	100%	-	-
8.2 Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres	1	Grado de cumplimiento de las medidas del II Plan de Igualdad	-	-	50%	90%
8.2.1	1	Grado de Avance	40%	100%	-	-
8.2.2	1	Número de actividades a realizar	0	3	3	3
	2	Personas que visualizan las conferencias de igualdad del total de la plantilla de la ASSDA	20%	-	-	-
8.3 Sensibilizar, prevenir y desarrollar estrategias contra la violencia de género.	1	Porcentaje de posibles situaciones de violencia de género detectadas que son derivadas al recurso correspondiente	100%	100%	100%	100%
8.3.1	1	Número de actividades a realizar	0	3	3	3
	2	Plantilla que visualiza las conferencias contra la violencia de género	20%	-	-	-
8.3.2	1	Publicación y difusión del protocolo	1	-	-	-
8.3.3	1	Personal valorador y piador que recibe el protocolo impreso.	100%	-	-	-
9 Consolidar los procesos de la organización avanzando a la excelencia	1	Porcentaje de procesos normalizados	30%	40%	50%	60%
9.1 Potenciar la comunicación y la transparencia.	1	Porcentaje de procedimientos y servicios de alta en el registro de procedimientos y servicios (RPS)	100%	100%	100%	100%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
9.1.1 Acciones de difusión selectiva de la información en materia de infancia y adolescencia del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía (OIA-A) y de la Escuela de Familias Adoptivas, Acogedoras y Colaboradoras (EFAAC)	1	Alcance en los perfiles de Facebook del OIA-A y EFAAC	1.214.500	1.214.550	1.214.600	1.214.650
	2	Número de Boletines informativos publicados	4	4	4	4
	3	Número de impresiones de las publicaciones en los perfiles de Twitter del OIA-A y EFAAC	302.900	302.950	303.000	303.050
	4	Número de Newsletter publicadas	18	18	18	18
	5	Número de publicaciones compartidas en los perfiles de Facebook del OIA-A y EFAAC	2.500	2.550	2.600	2.650
	6	Número de publicaciones compartidas en los perfiles de Twitter del OIA-A y EFAAC	2.500	2.550	2.600	2.650
	7	Número de reproducciones de los podcast del canal EFAAC	3.193	3.200	3.250	3.300
	8	Número de reproducciones de los vídeos de los canales de YouTube OIA-A y EFAAC	191.100	191.150	191.200	191.250
9.1.2 Obligaciones en materia de Transparencia	1	Porcentaje de nuevos procedimientos y servicios para los que se ha cursado alta en el registro de procedimientos y servicios (RPS) respecto a los aparecidos.	100%	100%	100%	100%
	2	Porcentaje de publicaciones activas realizadas de las exigidas por la Ley.	100%	100%	100%	100%
	3	Porcentaje de solicitudes respondidas en relación al total de solicitudes recibidas	100%	100%	100%	100%
9.1.3 Establecimiento escrito de los cauces de la comunicación de la Jefatura de forma interna y con terceros	1	Establecimiento escrito de la comunicación externa de la Jefatura con información que se da a terceros (no Agencia).	-	-	50%	100%
	2	Establecimiento escrito de la comunicación interna de la Agencia en tareas que atañen al tránsito de información de la Jefatura con otras Jefaturas.	40%	50%	75%	100%
	3	Establecimiento escrito de la comunicación interna de la Jefatura en tareas que atañen a los distintos departamentos de la misma.	40%	50%	75%	100%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
9.1.4 Mantenimiento Mapa de Indicadores de Dependencia	1	Mantenimiento de los datos. Número de actualizaciones	100%	-	-	-
9.1.5 Mapa de Recursos en materia de dependencia	1	Indicadores de dependencia	2	2	2	2
	2	Recursos en materia de dependencia	12	12	12	12
9.1.6 Mapa GRID	1	Porcentaje Avance	75%	75%	75%	75%
9.1.7 Producción y difusión de estadísticas públicas en el marco del Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía	1	Número de periodos difundidos para la estadística de dependencia	12	12	12	12
	2	Número de periodos difundidos para la estadística de tarjeta	2	2	2	2
	3	Número de periodos difundidos para la estadística de teleasistencia	12	12	12	12
9.1.8 Comunicación externa	1	Número anual de acciones realizadas	120	150	150	175
	2	Número anual de notas de prensa o respuesta a medios enviadas	52	60	60	75
9.1.9 Elaboración y difusión del informe ejecutivo anual	1	Informe publicado	1	1	1	1
	2	Número de envíos	20	20	20	20
9.1.10 Potenciar la visibilidad de la página web de la ASSDA	1	Número de páginas vistas	1.250.000	-	-	-
	2	Número de visitas recibidas en la web	600.000	-	-	-
9.1.11 Identidad corporativa	1	Número de consultas de asesoramiento respondidas en plazo	100%	100%	100%	100%
	2	Número de documentos corporativos homogeneizados	40	40	40	40
	3	Número de expedientes (informes/consultas) tramitados a la Dirección General de Comunicación Social	5	5	5	5
9.1.12 Diseñar e implantar el Plan de Comunicación de la ASSDA	1	Elaboración de los planes de Comunicación externa, interna, digital y de crisis	4	-	-	-
9.1.13 Difusión de datos relativos a la gestión del SAAD en Andalucía	1	Número de publicaciones realizadas	12	12	12	12
	2	Número verificaciones de estadísticas oficiales realizadas	24	24	24	24
9.1.14 Explotación de datos de los Sistemas de Información del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD para facilitar la gestión del	1	Porcentaje de explotaciones de datos realizadas en los Sistemas de Información del SAAD en Andalucía en relación a las solicitudes recibidas	100%	100%	100%	100%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
procedimiento						
9.2 Atender las demandas de los grupos de interés	1	Índice de reclamaciones en relación a la población usuaria	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
	2	Total de llamadas atendidas en telefonos de información de la ASSDA	149.272	169.977	175.977	181.976
9.2.1 Atención a la ciudadanía en materia de dependencia	1	Atención por escrito a la ciudadanía	900	1.000	1.100	1.200
	2	Atención presencial a la ciudadanía en los Servicios Centrales	1.000	1.200	1.400	1.600
	3	Atención telefónica a la ciudadanía en materia de dependencia	20.000	22.000	24.000	26.000
	4	Reducción del plazo de atención por escrito a la ciudadanía	90%	92%	95%	100%
9.2.2 Atención a la ciudadanía en materia de dependencia en los Servicios de Valoración de las Delegaciones Territoriales	1	Atención por escrito SVD Granada	250	300	350	400
	2	Atención por escrito SVD Huelva	250	300	350	400
	3	Atención por escrito SVD Almería	250	300	350	400
	4	Atención por escrito SVD Cádiz	250	300	350	400
	5	Atención por escrito SVD Córdoba	250	300	350	400
	6	Atención por escrito SVD Jaén	250	300	350	400
	7	Atención por escrito SVD Málaga	400	450	500	550
	8	Atención por escrito SVD Sevilla	600	650	700	750
	9	Atención presencial SVD Granada	300	350	400	450
	10	Atención presencial SVD Huelva	200	250	300	350
	11	Atención presencial SVD Almería	400	450	500	550
	12	Atención presencial SVD Cádiz	400	450	500	550
	13	Atención presencial SVD Córdoba	300	350	400	450
	14	Atención presencial SVD Jaén	200	250	300	350
	15	Atención presencial SVD Málaga	300	350	400	450
	16	Atención presencial SVD Sevilla	400	450	500	550
	17	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Granada	4.000	4.500	5.000	5.500
	18	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Huelva	3.000	3.500	4.000	4.500
	19	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Jaén	4.000	4.500	5.000	5.500
	20	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Almería	2.000	2.500	3.000	3.500
	21	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Cádiz	2.000	2.500	3.000	3.500
	22	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Córdoba	6.000	6.500	7.000	7.500



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
9.2.3 Modelo único para la atención a la ciudadanía en los servicios territoriales	23	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Málaga	6.000	6.500	7.000	7.500
	24	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Sevilla	6.000	6.500	7.000	7.500
	1	Actualización del Protocolo de atención a la ciudadanía	85%	90%	95%	100%
	2	Análisis de modelos de atención a la ciudadanía en las distintas Unidades Territoriales	95%	100%	100%	100%
	3	Implantación de modelo único de atención a la ciudadanía en las distintas Unidades Territoriales	75%	80%	90%	100%
9.2.4 Gestión de los expedientes judiciales	1	Número medio de días emisión informe económico para ejecución sentencias	<15	-	-	-
	2	Porcentaje de resoluciones judiciales dictadas en el ámbito de contencioso administrativo que han sido ejecutadas respecto de las resoluciones judiciales recibidas	100%	100%	100%	100%
	3	Porcentaje de resoluciones judiciales dictadas en el ámbito social que han sido ejecutadas respecto de las resoluciones judiciales recibidas.	100%	100%	100%	100%
9.2.5 Resolución de los Recursos de Alzada en materia de dependencia	1	Porcentaje de Recursos respondidos en relación al total de recursos de alzada contra resoluciones de grado recibidos.	50%	50%	50%	50%
	2	Porcentaje de Recursos respondidos en relación al total de recursos de alzada contra resoluciones de PIA recibidos.	50%	50%	50%	50%
	3	Porcentaje de recursos respondidos en relación al total de recibidos (no resolución de grado o PIA)	50%	50%	50%	50%
9.2.6 Elaboración de Informes Jurídicos	1	Porcentaje de consultas jurídicas respondidas en relación al total de recibidas.	100%	100%	100%	100%
9.2.7 Resolución de los expedientes de responsabilidad patrimonial.	1	Porcentaje de expedientes resueltos en relación al total de recibidos	40%	80%	80%	80%
9.2.8 Sugerencias y Reclamaciones	1	Porcentaje de sugerencias y reclamaciones respondidas en relación al total de recibidas	100%	100%	100%	100%
9.2.9 Gestión de recursos especiales y de alzada en materia de contratación	1	Porcentaje de recursos respondidos en relación al total de recibidos	100%	100%	100%	100%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
9.2.10 Gestión de consultas del Defensor del Pueblo Andaluz y Estatal recibidas en SS.CC.	1	Número de consultas respondidas	50	50	50	50
	2	Porcentaje de consultas respondidas en plazo	95%	95%	95%	95%
9.2.11 Gestión de iniciativas parlamentarias	1	Número de iniciativas contestadas	150	150	150	175
	2	Porcentaje de preguntas parlamentarias respondidas en plazo	100%	100%	100%	100%
9.2.12 Atención a la ciudadanía a través de respuesta a las quejas del Defensor del Pueblo Andaluz y Estatal referentes al SAD	1	Quejas contestadas fuera de plazo	< 1%	-	-	-
9.2.13 Respuesta ágil a la ciudadanía	1	Número medio de días de respuesta	< 10	-	-	-
	2	Número medio de días emisión certificado de prestaciones	< 10	-	-	-
9.2.14 Alegaciones / Recursos reposición procedimiento de reintegros	1	Media de Número de días entre recepción alegación/recurso (en SSCC) y resolución	< 10	-	-	-
9.2.15 Teléfono de atención a las personas mayores	1	Grado de implementación de análisis de llamadas	100%	0%	0%	0%
	2	Número de comunicaciones	8.500	8.433	8.433	8.433
	3	Número de llamadas	10.501	12.774	12.774	12.774
	4	Número de llamadas abandonadas	779	948	948	948
9.2.16 Migración del Teléfono de información de la tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco al 012	1	Grado de Avance	50%	100%	-	-
9.2.17 Migración del Teléfono de información sobre discapacidad y accesibilidad al 012	1	Grado de Avance	50%	100%	-	-
9.2.18 Teléfono de servicio técnico del SAT	1	Número de llamadas abandonadas	31.238	35.765	35.765	35.765
	2	Número de llamadas atendidas	75.000	85.869	85.869	85.869
9.2.19 Teléfonos de atención a la infancia: información general (900 92 11 11), línea de ayuda a la infancia (116111) y maltrato infantil 900 851 818	1	Grado de implementación de análisis de llamadas	100%	-	-	-
	2	Número de comunicaciones	7.000	7.393	7.393	7.393
	3	Número de llamadas	10.438	11.717	11.717	11.717
	4	Número de llamadas abandonadas	840	943	943	943
9.2.20 Teléfono de violencia intrafamiliar	1	Grado de implementación de análisis de llamadas	100%	-	-	-



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
	2	Número de comunicaciones	400	412	412	412
	3	Número de llamadas	333	617	617	617
	4	Número de llamadas abandonadas	330	612	612	612
9.3 Establecer mecanismos y foros para la gestión y transferencia del conocimiento dentro de la organización	1	Número de medidas implantadas que favorezcan la transferencia del conocimiento dentro de la ASSDA	5	5	5	5
9.3.1 Integración de los sistemas de planificación y seguimiento de la gestión (Planificación, presupuesto, sistema de gestión)	1	Porcentaje de indicadores presupuestarios incluidos en el Plan de acción anual correspondiente	100%	100%	100%	100%
9.4 Impulsar la planificación estratégica	1	Porcentaje de indicadores presupuestarios incluidos en el Plan de acción anual correspondiente	100%	100%	100%	100%
	2	Valoración de la utilidad de los planes por parte del equipo directivo y los responsables de las jefaturas	8 sobre10	8 sobre10	8 sobre10	8 sobre10
9.4.1 Elaboración de planes de contratación anual	1	Publicación del anuncio de información previa en el plazo establecido	1	1	1	1
9.4.2 Elaboración, seguimiento y evaluación del Plan Plurianual de gestión	1	Entrega en plazo del plan 26-29	-	-	-	100%
	2	Grado de cumplimiento del Plan Plurianual de Gestión 23-26	60%	70%	80%	90%
	3	Número de enmiendas a la propuesta del plan 26-29	0	0	0	0
	4	Número de informes de evaluación del Plan 23-26	2	4	6	8
9.4.3 Elaboración, seguimiento y evaluación de Planes de Acción Anual	1	Entrega en plazo de la propuesta de plan	100%	100%	100%	100%
	2	Grado de cumplimiento de los planes de acción anuales	85%	85%	90%	90%
	3	Número de evaluaciones anuales	3	3	3	3
	4	Valoración de la utilidad del plan por parte del equipo directivo y los responsables de las jefaturas	8 sobre 10	8 sobre 10	8 sobre 10	8 sobre 10
9.4.4 Desarrollo de acciones de planificación y seguimiento del SAAD	1	Número de Informes de seguimiento de los indicadores de ejecución	12	12	12	12
	2	Número de Informes remitidos de planificación mensual de resoluciones estimadas para alcanzar los objetivos de ejecución de gastos	12	12	12	12



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
9.4.5 Seguimiento de la gestión presupuestaria de las prestaciones de dependencia	1	previstos Número de Informes de estimación del gasto de prestaciones/servicios	12	12	12	12
9.5 Ampliar el despliegue de la estrategia de gestión por procesos	1	Servicios incluidos en el sistema de gestión frente al total de servicios	30%	40%	50%	60%
9.5.1 Normalización del procedimiento de contratación en la ASSDA	1	Acciones formativas procedimiento contratación	-	2	2	2
	2	Acciones formativas procedimiento contratación menor	-	2	2	2
	3	Aprobación procedimiento contratación	1	-	-	-
	4	Aprobación procedimiento contratación menor	1	-	-	-
	5	Difusión procedimiento contratación	1	1	-	-
	6	Difusión procedimiento contratación menor	1	1	-	-
9.5.2 Análisis y elaboración de un mapa de procesos de la Jefatura	1	Definición de los procesos con periodicidad no diaria pero que son habituales en CO	25%	50%	75%	100%
	2	Definición de los procesos con periodicidad no diaria pero que son habituales en FI	-	-	70%	100%
	3	Definición de los procesos con periodicidad no diaria pero que son habituales en Teso	-	-	70%	100%
	4	Definición de los procesos diarios en CO	25%	50%	75%	100%
	5	Definición de otros procesos que aparecen de forma esporádica pero se repiten en el tiempo en CO	25%	50%	75%	100%
	6	Definición de otros procesos que aparecen de forma esporádica pero se repiten en el tiempo en FI	-	-	70%	100%
	7	Definición de otros procesos que aparecen de forma esporádica pero se repiten en el tiempo en Teso	-	-	70%	100%
	8	Definición de los procesos diarios en FI	-	70%	70%	100%
	9	Definición de los procesos diarios en Teso	-	70%	70%	100%
9.5.3 Elaboración de un Procedimiento para el proceso de elaboración del Presupuesto	1	Actualización/ sustitución plantilla fichas ABC, integrando criterio de Devengo y Presupuestario	-	75%	90%	100%
	2	Calendario flujos de información entre Jefaturas	<30 abril	<30 abril	<30 abril	<30 abril



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
9.5.4 Desarrollo de la gestión por procesos y la normalización	1	Aprobación del mapa de procesos global de la ASSDA	100%	-	-	-
	2	Procesos normalizados frente a procesos identificados	30%	40%	50%	60%
9.5.5 Sistema de gestión de calidad y medioambiente y certificación externa	1	Catálogo de servicios	100%	-	-	-
	2	Número de no conformidades por punto de norma en la auditoría externa	6	5	5	5
	3	Servicios incluidos en el sistema de gestión frente al total de servicios	30%	40%	50%	60%
	4	Servicios incluidos en la certificación externa de calidad frente al total de servicios	-	-	-	1
9.5.6 Pago de la nóminas de prestaciones económicas de dependencia	1	Número nóminas mensuales no reparadas	12	-	-	-
9.5.7 Calidad de la gestión de la nómina de prestaciones económicas de dependencia	1	Número procedimientos reparados en control previo de Intervención provincial	< 10%	-	-	-
9.5.8 Mejora en los tiempos en procesos económico financieros	1	Acortar el tiempo de respuesta a terceros externos a la Agencia (respuestas auditoría y certificados)	<10 días	<8 días	<7 días	<5 días
	2	Acortar los tiempos de conciliación de cuentas GIRO-SAP con el objetivo de no sobrecargar los meses de cierre contable en dic-ene-feb	<3 meses	<2 meses	<1 mes	< 1 mes
10 Potenciar la puesta en valor de las personas.	1	Porcentaje de resolución de las convocatorias del proceso de estabilización	40%	100%	100%	100%
10.1 Optimizar los recursos humanos.	1	Porcentaje de convocatorias de provisiones de puesto realizadas a través de la herramienta SEPPA	100%	100%	100%	100%
10.1.1 Digitalización de los expedientes de todo el personal laboral de la ASSDA	1	Grado de Avance	30%	60%	100%	-
10.1.2 Avance en la mejora del sistema de registro de presencia y gestión de vacaciones y permisos del personal de la ASSDA AHORA.	1	Grado de Avance	70%	100%	-	-
10.1.3 Actualización del sistema de turnos y horarios del personal de Sala de Teleasistencia	1	Grado de Avance	20%	50%	100%	-
10.1.4 Automatización de los certifi-	1	Grado de Avance	50%	100%	-	-



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
10.1.5	1	Grado de avance conformación de bolsas	-	-	40%	100%
	2	Grado de avance de la contratación/extinción de los contratos derivados de la resolución de las convocatorias	-	-	100%	-
	3	Grado de avance de la resolución de las convocatorias del proceso de estabilización	40%	100%	-	-
10.1.6	1	Elaboración del Manual de Acogida	100%	-	-	-
10.1.7	1	Número anual de interacciones (reuniones, informes, peticiones, etc) de la ASSDA con los órganos decisorios	1000%	10	10	10
10.1.8	1	Grado de avance del proyecto	-	20%	60%	100%
10.1.9	1	Número de mejoras realizadas	10	10	10	10
	2	Porcentaje de convocatorias de provisiones de puesto realizadas a través de la herramienta.	100%	100%	100%	100%
10.2	1	Porcentaje de acciones formativas con una valoración de satisfacción por encima del 70%	80%	80%	80%	80%
10.2.1	1	Grado de Avance Plan de formación 2023-2024	50%	100%	-	-
	2	Grado de Avance Plan de formación 2025-2026	-	-	50%	100%
	3	Número de acciones formativas impartidas por personal formador interno	10	12	14	16
10.2.2	1	Aprobación y difusión del protocolo	1	-	-	-
10.3	1	Número de accidentes laborales derivados de contingencias profesionales que se producen en los centros de trabajo de la Agencia	5	5	5	5
10.3.1	1	Actuaciones dirigidas a la implantación del Plan de Seguridad Interior en las sedes de la ASSDA.	40%	80%	100%	100%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
seguridad interior y seguridad TIC	2	Consulta preliminar para la contratación de un servicio de asistencia técnica para implantación del Plan de Seguridad Interior en las sedes de la ASSDA.	75%	100%	100%	100%
	3	Desarrollo de las medidas competencia del comité en materia de seguridad interior	40%	80%	100%	100%
10.3.2 Abordaje de los riesgos psicosociales desde un punto de vista preventivo	1	Porcentaje de evaluaciones realizadas respecto a las planificadas	100%	100%	100%	100%
10.3.3 Revisión, actualización e implantación del plan de prevención de riesgos laborales	1	Grado de Avance de la actualización del plan	100%	-	-	-
	2	Grado de avance del desarrollo de procedimientos	40%	100%	-	-
10.3.4 Promoción de la vida saludable	1	Número de campañas	4	4	4	4
11 Optimizar los recursos materiales y económicos	1	Grado de ejecución presupuestaria	90%	90%	90%	90%
11.1 Mejorar las sedes y equipamientos.	1	Número de sedes trasladadas o en las que se lleva a cabo un proyecto de adaptación a las necesidades de la ASSDA.	4	4	4	4
11.1.1 Mantenimiento integral de los edificios e instalaciones de las Comunidades Terapéuticas adscritas a la Agencia	1	Informes de actuaciones entregados por el proveedor de cada CT dentro de los primeros cinco días de cada mes.	72	72	72	72
11.1.2 Intervención para la resolución de las incidencias de las grietas detectadas en el edificio de dormitorios de la CT Tarifa	1	Grado de avance de la actuación	15%	50%	100%	0%
11.1.3 Dar acceso a los registros de entrada SIR al personal de registro de los 8 SVD provinciales	1	Alta a las personas que trabajan en registro en el sistema de intercambio de registral con permisos de RECEPCIÓN de registros SIR	30%	60%	90%	100%
	2	Asesoramiento en la utilización de medios electrónicos a todos los trabajadores de la ASSDA que lo han solicitado	30%	60%	90%	100%
	3	Formación del personal encargado de esta tarea, a través de resúmenes personalizados y asesoramiento personal.	30%	60%	90%	100%
	4	Implementación de esta tarea por el personal de los registros de los	100%	0%	0%	0%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
		SVD provinciales.				
	5	Seguimiento, apoyo y control de la realización de esta tarea. Con el objetivo final de que quede como una tarea compartida entre el registro de servicios centrales y cada registro provincial.	30%	60%	90%	100%
11.1.4 Adecuación de las sedes a las necesidades de infraestructura y equipamiento.	1	Actuaciones de mejora de las condiciones de accesibilidad de las sedes de la ASSDA	40%	60%	80%	100%
	2	Adaptación de la nueva sede de Álnería a las necesidades de la ASSDA	25%	100%	-	-
	3	Adaptación de la nueva sede de Málaga a las necesidades de la ASSDA	70%	100%	-	-
	4	Adaptación de la nueva sede de Sevilla a las necesidades de la ASSDA	50%	100%	-	-
	5	Ahorro en determinadas partidas de gastos corrientes de la ASSDA	25%	50%	75%	100%
	6	Estudio de capacidad de optimización de recursos y unificación física y funcional	50%	100%	-	-
	7	Revisión modelos organizativos/necesidades	25%	50%	75%	100%
11.1.5 Asistencia técnica a la Jefatura de Atención Social y Sanitaria en actuaciones de inversión en Comunidades Terapéuticas	1	Asistencia técnica permanente a JASS en la contratación y ejecución de actuaciones de inversión (edificación e instalaciones) en Comunidad Terapéutica de Tarifa	25%	50%	75%	100%
	2	Asistencia técnica permanente a JASS en la contratación y ejecución de actuaciones de inversión (edificación e instalaciones) en Comunidad Terapéutica de Cartaya	25%	50%	75%	100%
11.1.6 Mejora y nueva dotación de equipamiento a los centros de trabajo de la ASSDA	1	Actuaciones realizadas de mejora planificada de las condiciones ambientales en espacios de trabajo	25%	50%	75%	100%
	2	Inventario actualizado de equipamiento	50%	100%	-	-
	3	Programa de renovación paulatina de mobiliario. Reducción de antigüedad máxima	25%	55%	85%	100%
	4	Reducción del plazo medio de subsanación de deficiencias menores detectadas.	50%	100%	-	-
11.1.7 Modernización y adaptación	1	Construcción de la nueva sede del	10%	40%	70%	95%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
de las centrales de atención de llamada de Teleasistencia		SAT en Málaga				
	2	Construcción de nueva sede del SAT en Sevilla	10%	40%	70%	95%
	3	Dotación y puesta en funcionamiento de las nuevas sedes del SAT	-	-	-	100%
	4	Trámites iniciales, derechos, licencias y encargos	100%	-	-	-
11.1.8 Plan global de inversiones para la mejora de las infraestructuras de la ASSDA	1	Asistencia técnica permanente a JASS en seguimiento de contratos de mantenimiento de Comunidades Terapéuticas	25%	55%	85%	100%
	2	Contrato de mantenimiento general ASSDA	100%	-	-	-
	3	Ejecución presupuestaria de inversiones de conservación, mejora y adapt.	25%	50%	75%	100%
	4	Número de revisiones provinciales de modelos organizativos/necesidades	25%	50%	75%	100%
	5	Número de sedes caracterizadas	100%	-	-	-
	6	Traslado previsto de sedes. D.T. Almería	100%	-	-	-
	7	Traslado previsto de sedes. D.T. Málaga	100%	-	-	-
11.1.9 Creación del Archivo General de la ASSDA	1	Análisis de la Documentación custodiada para iniciar el procedimiento de eliminación de documentos o trapaso de documentación al Archivo Central de la Junta de Andalucía (Auditoría)	20%	40%	40%	100%
	2	Mejora y optimización de los archivos provinciales. Optimización de espacios y archivos móviles.	20%	40%	40%	100%
	3	Reorganizar los Archivos Provinciales de los Servicios de Valoración de la Dependencia	20%	40%	40%	100%
11.2 Mejorar los sistemas de información y la infraestructura tecnológica.	1	Caídas de la central de teleasistencia que impiden la comunicación con las personas usuarias.	0	0	0	0
	2	Número de proyectos de mejora de infraestructura o de sistemas de información finalizados.	2	5	7	10
11.2.1 Sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales	1	Diseño y análisis funcional para la definición del sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales	50%	50%	50%	100%
	2	Fase de producción del sistema de	50%	50%	50%	100%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
		información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales				
	3	Implantación del sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales	50%	50%	50%	100%
11.2.2	1	Módulo contratación personal integrado con el Sistema de Provisión de Puestos y el ERP de la ASSDA	25%	100%	-	-
11.2.3	1	Integración de la plataforma de pago telemático (modelo 046) en el Sistema de Provisión de Puestos de la Agencia (SEPPA)	100%	-	-	-
11.3	1	Preservar la seguridad de la información y la protección de datos.	100%	100%	100%	100%
11.3.1	1	Cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal	100%	100%	100%	100%
	2	Porcentaje de brechas de seguridad detectadas comunicadas al Consejo de Transparencia y Protección de Datos antes de 72 horas desde su detección respecto al número de brechas de seguridad detectadas.	100%	100%	100%	100%
	3	Porcentaje de informes emitidos respecto a los solicitados	100%	100%	100%	100%
	3	Porcentaje de nuevos servicios para los que se ha elaborado una Evaluación de Impacto de Protección de Datos respecto a los solicitados	100%	100%	100%	100%
11.3.2	1	Adecuación de la utilización de los medios electrónicos a la política de seguridad del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)	-	100%	-	-
11.3.3	1	Instalación sistema SIEM (requisito ENS)	100%	-	-	-
11.3.4	1	Integración y respaldo de información entre los centros de trabajo y Servicio centrales.	-	100%	-	-
11.3.5	1	Mejorar la seguridad de los accesos a Netgefys	50%	100%	-	-
11.3.6	1	Sistema de monitorización y gestión de la seguridad y	100%	-	-	-



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
privacidad de los sistemas de ficheros y directorio activo						
11.3.7 Centro de respaldo de los sistemas de información	1	Grado de Avance	-	50%	100%	-
11.3.8 Actualización y ampliación de los sistemas cortafuegos y electrónica de red	1	Grado de Avance	-	100%	-	-
11.3.9 Calidad de datos del sistema de gestión de prestaciones económicas	1	Número expediente SISAAD identificado correctamente	99 %	-	-	-
	2	Reducir el número de DNI ficticios	10 %	10 %	10 %	10 %
11.3.10 Adecuación de las aplicaciones MGAI, Commonwell y Gestión Teleasistencia a la política de seguridad de Esquema Nacional de Seguridad (ENS)	1	Grado de Avance	100%	-	-	-
11.3.11 Auditorias y test de Seguridad TIC	1	Porcentaje Avance	-	-	-	100%
11.4 Aumentar la eficiencia económica	2	Periodo medio de pago	15	10	10	9
11.4.1 Gestión de liquidaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio	1	Media de días de gestión liquidaciones	<5	-	-	-
11.4.2 Gestión de impagos en la nómina de prestaciones económicas	1	Porcentaje de impagos gestionados / impagos reclamados	90 %	-	-	-
11.4.3 Control de la financiación en concepto de nivel mínimo de protección garantizada en dependencia	1	Número de certificados anuales	1	1	1	1
	2	Número de certificados mensuales	12	12	12	12
	3	Número de regularizaciones mensuales	12	12	12	12
11.4.4 Perfeccionamiento proceso integración GIRO	1	Implementación contabilidad analítica o de costes en GIRO	40%	60%	80%	100%
	2	Instaurar contabilización fomento activos en GIRO al igual que se hace en SAP	100%	-	-	-
	3	Perfeccionar correlación entre cuentas financieras de GIRO y SAP	>60%	>70%	>80%	>90%
11.4.5 Establecimiento de una Unidad de Control Interno dentro de la Jefatura	1	Definición de tareas que podrían desarrollarse para mejorar el control interno	1 informe inicial	1 informe actualización	1 informe actualización	1 informe actualización
	2	Establecimiento de los cauces de comunicación con la UCI de la Agencia.	1 informe trimestral	1 informe trimestral	1 informe bimensual	1 informe mensual
	3	Establecimiento del reporte temporal del Dossier	1 protocolo inicial	-	1 protocolo seguimiento	N/A



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
11.4.6 Avanzar en la operativa de Tesorería	1	Número devoluciones tramitadas	>75%	>80%	>90%	>95%
	2	Númeropartidas pendientes conciliación SAP-GIRO	<15 días	<10 días	<10 días	<9 días
	3	Periodo medio de pago	<10%	<5%	<5%	<1%
11.4.7 Elaboración Procedimiento de Conciliación cuentas bancarias abiertas con Programas gestión	1	Número partidas pendientes de conciliación Programa Gestión Devoluciones Cobros Indevidos Prestaciones Económicas (Cta 39, restringida)	<10%	<10%	<10%	<10%
	2	Número partidas pendientes de conciliación Programa SAT (RI+ RI/)	<10%	<10%	<10%	<10%
11.4.8 Integración GIRO Devoluciones pago de Prestaciones Dependencia en SSSDEPEN-DE	1	Elaboración Procedimiento Devolución Nómina de Prestaciones económicas Dependencia (RETRO)	1 informe inicial	1 informe de revisión	-	1 informe revisión
	2	Elaboración Procedimiento recaudación en vía ejecutiva (SUR)	1 informe inicial	-	1 informe de revisión	N/A
11.4.9 Elaboración de un Procedimiento para Modificaciones presupuestarias	1	Identificar elementos comunes y específicos necesarios para cualquier modificación a aportar por las diferentes jefaturas.	90%	100%	-	-
	2	Normalizar elementos necesarios: - Memoria justificativa que fundamente la modificación. - Plantilla datos económicos partidas afectadas. - Plantila evolución indicadores...	-	75%	100%	-
	3	Tipificar las diferentes clases de modificaciones presupuestarias y elaborar manual de procedimiento para cada caso.	1 informe inicial	<50% Manual	100% Manual	N/A
11.4.10 Elaboración de informes que permitan la trazabilidad de cada hecho desde los diferentes puntos de vista (Contratación, Financiera, Tesorería, Presupuesto)	1	Grado de avance en la elaboración del informe	25%	50%	75%	100%
11.4.11 Ejecución presupuestaria SAD	1	Porcentaje Ejecución presupuestaria	90 %	90 %	90 %	90 %
11.4.12 Gestión de los procedimientos de reintegros de cantidades indebidamente percibidas	1	Número de procedimientos caducados/Número procedimientos gestionados	< 2%	< 2%	< 2%	< 2%
	2	Número de procedimientos prescritos/Número procedimientos gestionados	< 5%	< 5%	< 5%	< 5%
	3	Número medio días entre la Resolución de reintegro y el procedi-	<180	<180	<180	<180



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES					
	N	Descripción	2023	2024	2025	2026
	4	miento de Apremio (cuando procede) Número meses actualizados recaudación (datos cta 39)	12	12	12	12



11.2 Anexo II: trazabilidad Diagnóstico/Problemas, necesidades retos/Objetivos estratégicos y operativos

Diagnóstico	Descripción del Problema	Objetivos
Contexto DAFO Mandato político ETEA 2027 Informe evaluación SAAD	Respuesta tardía a los derechos de los ciudadanos, existencia de listas de espera y tiempos de espera por encima de lo prevista en la normativa, así como la imagen negativa ante la ciudadanía por incapacidad para dar respuesta en plazo a determinados procesos/servicios. A 30 de junio de 2022, el plazo medio entre la solicitud y la resolución de prestaciones es de 563 días, apreciándose diferencias significativas por provincia, por ejemplo 392 días en Huelva frente a 823 días en Sevilla.	OE 5 OO 5.2, OO 5.3, OO5.4
Contexto. DAFO Mandato político ETEA 2027	Existencia de listas de espera en diferentes fases del procedimiento de valoración y reconocimiento de la dependencia. A 30 de junio de 2022: <ul style="list-style-type: none"> • 44.069 personas están pendientes de la resolución de grado, lo que supone un 10,8% de las solicitudes registradas. Se observan diferencias significativas por provincias, oscilando el porcentaje de solicitudes pendientes de resolución de grado entre el 7,4% de Cádiz y el 15,9% de Granada. • 37.456 personas con derecho a prestación están pendientes de la resolución de PIA, lo que supone un 12,5% del total de personas con derecho. La ratio entre personas pendientes de resolución de PIA y personas con derecho a prestación es de un 12,5% en Andalucía, oscilando entre el 7,7% de Jaén y el 18,1% de Cádiz. Por grado de dependencia, se observan diferencias significativas entre las personas con grado II y III, en los que el porcentaje de ellos que están pendientes de resolución de PIA es de un 9,5 y un 8,0% respectivamente, y aquellos de grado I en los que este porcentaje sube hasta un 21,9%. 	OE 5 OO 5.1, OO 5.2, OO 5.3, OO5.4
Contexto	Falta de desarrollo de las prestaciones más relacionadas con la promoción de la autonomía personal.	OO 1.4
DAFO	Ausencia de un sistema integral para la gestión de la dependencia, la existencia de aplicaciones no adaptadas a realidad jurídica, algunos sistemas de información obsoletos e inconexos	OO 6.1
DAFO	Dificultades de coordinación y seguimiento con otras entidades implicadas en la gestión de los servicios (Entidades Locales, entidades prestadoras de servicio, Servicios Sociales Comunitarios, Consejería de adscripción, otras Consejerías, 061, 112).	OE 7 OO 7.1, OO 7.2
DAFO	Las limitaciones tecnológicas en el SAT por la dificultad actual para el desarrollo tecnológico que requiere el servicio. Además, dicho servicio dispone de una Central de Atención de llamadas obsoleta, y necesita herramientas tecnológicas específicas que mejoren su eficacia (control de sala, gestión de dispositivos, horarios,...).	OO 6.2
DAFO	Infraestructuras deficitarias o insuficientes en algunas sedes de los Servicios de Valoración de la Dependencia y en la Central de Teleasistencia.	OO 11.1
ODS – Agenda 2030	Proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos.	OO1.4
DAFO	Programas de intervención obsoletos.	OO 4.2



Diagnóstico	Descripción del Problema	Objetivos
DAFO	Insuficiente coordinación de la Agencia con organismos externos (SAS, Salud Mental, Empleo) y asistenciales de adicciones.	OO 4.1, OO7.1, OO 7.2
Datos de contexto	El Perfil de las personas en desempleo es cada vez más vulnerable	OE 2 OO 2.1
Datos de contexto	Falta comunicación y coordinación entre el programa MENA y el resto de recursos públicos y privados dirigidos a la incorporación sociolaboral de los jóvenes cuando llegan a la mayoría de edad	OO2.1, OO 3.1, OO 7.1
Datos de contexto	Falta de una descripción clara de las tareas que prioricen fundamentalmente la atención a la población menor migrante no acompañada y personas jóvenes extuteladas	OO 3.1, OO 7.1
Datos de contexto	Falta coordinación con todas las Administraciones y Entidades implicadas en la atención de la población menor migrante no acompañada y jóvenes extutelada.	OO 7.1, OO 7.2
DAFO Contexto	Plantilla insuficientemente dimensionada para la consecución de la misión y visión de la Organización, situación que se ve agravada por las dificultades para realizar nuevas contrataciones y la cobertura de determinados puestos. Por ejemplo, la ratio de personal teleasistente efectivo con respecto a las personas usuarias viene reduciéndose en los últimos años, con el consiguiente efecto en la calidad del servicio en lo referente a la frecuencia de seguimiento. En el ámbito de las adicciones tiene especial relevancia la dificultad para la contratación de personal sanitario por la alta demanda de este perfil en el mercado laboral.	OO 10.1, OO10.2
DAFO PERRHH 22-30	Falta de adecuación de la Relación de Puestos de Trabajo/Catálogo de Puestos de Trabajo a las necesidades actuales. Necesidad de crear un catálogo de puestos flexible con inclusión de competencias profesionales y personales, mediante un análisis pormenorizado de las cargas de trabajo por sectores competenciales.	OO 10.1
DAFO PERRHH 22-30 PEIgualdad 22-28	Necesidad de formación especializada que garantice que las capacidades del personal se ajusten a las necesidades actuales y futuras de los servicios/procesos.	OO 10.2
DAFO	Riesgo de desarrollo de un clima laboral negativo, con consecuencias negativas en la capacidad de la ASSDA para el cumplimiento de sus objetivos: <ul style="list-style-type: none"> • desigualdades en las condiciones laborales entre personal laboral y funcionarios o en función de la entidad de origen, • desigualdades en las cargas de trabajos, • retribuciones inferiores a entidades similares, • falta de reconocimiento, • falta de planes de carrera, • falta de estabilidad del personal laboral, • sistemas de turnos inadecuados a la gestión en teleasistencia, • falta de regulación del teletrabajo. • Falta de abordaje de los riesgos psicosociales. 	OO 10.1, OO 10.2, OO 10.3
Trazabilidad	Descripción de la Necesidad	
DAFO	Un sistema integral para la gestión de la dependencia, adaptado a la realidad jurídica y con interoperabilidad con otros sistemas de información implicados en la gestión del SAAD.	OO 5.4, OO 6.2



Diagnóstico	Descripción del Problema	Objetivos
DAFO	Actualización del catálogo de servicios del SAAD para adaptarlo a las nuevas necesidades	OO 6.3
Mandato estratégico. PESSA	Mejorar la autonomía, la dignidad y el bienestar de las personas que requieren apoyo y cuidados en el domicilio	OO 1.1
Mandato político	Fomentar el uso de la prestación económica de asistencia personal	OO 1.1
Mandato político, Informe de evaluación del SAAD	Potenciar los servicios de respiro familiar, con el objetivo de responder a la demanda de las familias cuidadoras. El 46,1% de las personas cuidadoras convivientes proveen asistencia durante más de diez horas al día, mientras que el 44,0% las personas cuidadoras contratadas tiene una presencia de menos de dos horas diarias. Además, el 51,8% de los/as cuidadores/as principales llevan prestando esta atención más de ocho años, lo que supone un coste directo e indirecto muy elevado. En este modelo los servicios sociales públicos y la privatización de los cuidados se convierten, por tanto, en recursos residuales con respecto a la atención que ofrece la parentela.	OO1.3
ODS – Agenda 2030	Reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico no remunerados mediante servicios públicos, infraestructuras y políticas de protección social.	OO 1.3
ODS – Agenda 2030	Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas. (Concierto Social).	OO 7.1, OO 7.2
Estrategia Nacional sobre Adicciones 2017-2024	Fomentar la incorporación social y laboral mediante una intervención integral atendiendo a la tipología de las personas que demandan atención (no todas presentan las mismas características y necesidades) y a los procesos e itinerarios que se establezcan (continuidad asistencial, itinerarios individualizados).	OO 2.1, OO 4.2
DAFO	Avanzar en el desarrollo de la conexión de DIRAYA-SIPASSDA.	OO 6.1, OO 7.1
DAFO	Incrementar la visibilidad de las adicciones en Andalucía.	OO 9.1
DAFO	Participar en iniciativas con otras consejerías en los ámbitos de adicciones e incorporación social.	OO 7.1, OO 9.1
DAFO	Acompañamiento de las políticas sanitarias dirigidas a la población con problemas de adicciones.	OO 4.1, OO 7.1
ODS – Agenda 2030	Prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, incluido el uso indebido de estupefacientes y el consumo nocivo de alcohol.	OO 4.1, OO 6.3
Datos de contexto	Mejoras en el plan de comunicación con los agentes públicos y privados sobre la tramitación del bono social térmico.	OO 9.1
Datos de contexto	Coordinación entre administraciones en temas relacionados con empleo y población en situación de exclusión.	OO 7.1
Datos de contexto	Impulsar acciones ligadas a la mejora de las competencias personales y técnicas de la población más vulnerable en un entorno laboral.	OO 2.1
Datos de contexto	Atender las necesidades y características especiales de menores inmigrantes no acompañados y propiciar su plena integración social y laboral en nuestra Comunidad Autónoma.	OO 2.1, OO 3.1
Datos de contexto	Necesidad de mejorar la comunicación y el trasvase de información sobre lo que se realiza desde el Equipo de Mediación para garantizar la atención de la población menor y joven migrante.	OO 2.1, OO 3.1, OO 7.1
Datos de contexto	Necesidad de realizar campañas de sensibilización para mejorar la información sobre la población menor migrante no acompañada y joven extutelada y evitar situaciones de xenofobia y racismo	OO 2.1, OO 3.1, OO 7.1
Datos de contexto	Implementar campañas, jornadas y reuniones con el sector empresarial, tanto público como privado para desarrollar medidas de discriminación positiva	OO 2.1, OO 3.1, OO 7.2, OO 9.2



Diagnóstico	Descripción del Problema	Objetivos
	encaminadas al acceso del mercado de trabajo de jóvenes migrantes extutelados.	
Datos de contexto	Necesidad de Formación específica para profesionales y jóvenes que posibiliten medidas efectivas de integración social y laboral.	OO 2.1
ODS – Agenda 2030	Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los servicios básicos.	OE 1, OE 2, OE 3, OE 4, OE 5
ODS – Agenda 2030	Promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.	OE 2
ODS – Agenda 2030	Migración y la movilidad ordenadas, seguras, regulares y responsables de las personas.	OO 2.1, OO 3.1
ODS – Agenda 2030	Asegurar el acceso de todas las personas servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.	OO 2.1
Datos de contexto	Fomentar las investigaciones, estrategias y métodos de intervención en materia de infancia y adolescencia, así como la necesidad de formar a las y los profesionales de todas las áreas y sistemas que atienden e intervienen con la infancia y adolescencia.	OO 3.1, OO 6.3
Datos de contexto	Elaboración de alianzas con otras entidades que permiten el acceso a datos actualizados sobre infancia y adolescencia.	OO 7.1, OO 7.2
ODS – Agenda 2030	Asegurar que todas las niñas y todos los niños tengan acceso a servicios de atención.	OO 3.1
DAFO	Formación especializada que garantice que las capacidades del personal se ajusten a las necesidades actuales y futuras de los servicios/procesos.	OO 10.2
DAFO	Mejorar los mecanismos de comunicación interna entre jefaturas y entre servicios territoriales y servicios centrales y entre la ASSDA y entidades adscritas (OIA y Comisionado del Polígono Sur)	OO 9.1, OO 9.3
DAFO Mandato político	Establecer mecanismos y foros para la gestión y transferencia del conocimiento dentro de la organización	OO 9.3
Mandato político PO Transparencia	En materia de transparencia, potenciar los contenidos de publicidad activa y el acceso y utilización de ellos mediante el uso de datos abiertos y fácilmente visualizables y comprensibles. Ampliación del catálogo de datos abiertos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.	OO 9.1
ODS – Agenda 2030	Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas	OO 9.1
DAFO Informe de evaluación del SAAD	Mejorar la calidad y consistencia de los datos de los sistemas de información, generando y usando datos estadísticos que hagan posible la evaluación de los servicios, así como la generación del conocimiento y el fomento de la investigación en materia social	OO 9.3
PAIPDA	Mejora de la accesibilidad de los centros de trabajo de la ASSDA.	OO 11.1
ODS – Agenda 2030	Mejora de la eficiencia energética.	OO 11.1
ODS – Agenda 2030	Promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos el personal.	OO 10.3
ODS – Agenda 2030	Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	OO 9.5, OO 11.1
PERRHH 22-30	Agilizar los procesos de selección y promoción e introducir nuevos mecanismos que permitan la valoración en las personas seleccionadas de otras capacidades diferentes a las requeridas en la actualidad. Agilizar los procedimientos de provisión de puestos de trabajo de personal funcionario y de personal laboral para disminuir su tiempo de resolución, introduciendo nuevas medidas, para buscar la idoneidad de	OO 10.1



Diagnóstico	Descripción del Problema	Objetivos
	las personas basadas en competencias profesionales.	
PERRHH 22-30	Mejorar la salud psicosocial de las personas trabajadoras considerando las nuevas formas de organización del trabajo, las diversas tipologías de contratación y la necesidad de conciliación de la vida laboral y familiar.	OO 10.3
PERRHH 22-30	Promover hábitos saludables en el personal.	OO 10.3
ODS-Agenda 2030	Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado.	OO 8.3
ODS-Agenda 2030	Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública	OO 8.1, OO 8.2
Trazabilidad	Descripción del Reto	
DAFO, Contexto, mandato político	Afrontar el envejecimiento de la población, y el consiguiente incremento población potencialmente dependiente. En Andalucía viven 1.495.393 personas mayores de 65 años, de las cuales 421.397 tienen 80 o más años. Dentro de la población mayor, se está produciendo un aumento de la población más mayor. El peso de la población de 80 y más años es 4,98% y este porcentaje puede triplicarse en las próximas décadas. En Andalucía 581.438 personas tienen reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%.	OO 5.1
Mandato estratégico. PESSA ETEA 2027	Incrementar el porcentaje de personas, unidades familiares o unidades de convivencia que reciben apoyos y cuidados en el domicilio, con especial atención a las mujeres en situación de soledad no deseada Establecer mecanismos y criterios para la detección, intervención, seguimiento y protección sobre la soledad no deseada y el aislamiento social.	OO 1.1, OO 5.1
Mandato estratégico. PAIPDA, PIPMA y Plan promoción autonomía	Reducir el agravamiento de las situaciones de discapacidad y de dependencia derivada de la discapacidad y su impacto sobre la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus cuidadoras. Mantener la calidad de vida en las personas que se encuentran en situación de dependencia y de las personas cuidadoras principales. Reducir el impacto y agravamiento de las situaciones de discapacidad o dependencia sobre la calidad de vida de las personas y quienes ejercen su cuidado	OO 1.1
Plan promoción autonomía ETEA 2027 Informe evaluación SAAD	Promover el desarrollo de una existencia autónoma en el medio habitual de la persona, y en todos los ámbitos de la vida, en condiciones de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal. Desarrollar actividades dirigidas a promocionar la salud y prevenir la aparición de la enfermedad y el deterioro funcional, mediante la práctica de actividades físico-deportivas y la adopción de hábitos de alimentación y de vida saludable. Ampliar, flexibilizar y diversificar el catálogo de servicios y prestaciones con el fin de reforzar los apoyos que se prestan en el domicilio a las personas con dependencia y a quienes les cuidan. Igualmente extender y reforzar la figura del asistente personal. Reforzar los servicios de promoción de la autonomía personal y los de prevención de situaciones de dependencia, en particular, los relacionados con el ejercicio de la toma de decisiones y la vida independiente.	OO 1.1, OO 1.4
Informe evaluación SAAD	Simplificar el conjunto de procedimientos de valoración y personalización por diversas vías, entre ellas, la simplificación de la valoración de la capacidad económica (a partir del replanteamiento del copago y de los recursos a valorar) y la transformación del PIA en un instrumento con mayor facilidad de modificación.	OO 5.2, OO 5.3, OO 5.4
DAFO Informe evaluación SAAD	Actualizar y simplificar la normativa en el ámbito de la atención a la dependencia. Este aspecto puede considerarse en parte como una debilidad en lo relativo a aquellas normas en las que la Agencia tiene capacidad de influir para su revisión. Es necesario reducir la complejidad del sistema normativo que regula el SAAD.	OO 5.3



Diagnóstico	Descripción del Problema	Objetivos
PIISA	Reforzar la capacidad organizativa, facilitando a la ciudadanía el acceso a servicios y prestaciones y simplificando la tramitación administrativa	OO 5.3
DAFO Mandato político	Potenciar el desarrollo tecnológico y la innovación aplicados a la prestación de los servicios públicos, especialmente los sociales.	OO 6.1, OO 6.2, OO 6.3
DAFO	Ser líderes y pioneros en proyectos relacionados con avances en la atención y gestión de la persona dependiente tanto en su domicilio como en el exterior, pilotando tecnologías emergentes como IoT, y participando en proyectos tecnológicos relacionados, sirviendo de base el Servicio Andaluz de Teleasistencia.	OO 6.2, OO 6.3
Mandato político, DAFO	Impulsar la innovación tecnológica en SAT, en los cuidados y en la adaptación de los servicios a colectivos con necesidades especiales.	OO 6.2
DAFO	Mantener la consideración del SAT como uno de los centros de Teleasistencia más importantes de Europa.	OO 6.2, OO 6.3
DAFO	Fomentar la innovación en los servicios prestados	OE 6
Mandato político	Impulsar un modelo predictivo sobre la demanda de recursos atención a la dependencia que va a tener la población andaluza como consecuencia del envejecimiento de la población y el esperable incremento de las personas en situación de dependencia, a través de un sistema Big Data y georreferenciado.	OO 6.3
Mandato político	Mejorar la accesibilidad de las personas atendidas en la Red Pública de Atención a las Adicciones, mediante el acercamiento de los recursos existentes a la población, tanto para las personas que ya están en tratamiento como facilitar a las personas con problemas de adicciones la decisión de ponerse en tratamiento.	OO 4.1, OO 9.1
Mandato político	Implementar el Protocolo de actuación conjunta entre el Programa de Salud Mental y el Área de Adicciones para el abordaje conjunto de la patología dual, incluyendo el pilotaje de un modelo asistencial para la atención de personas con patología dual.	OO 7.1
Estrategia Nacional sobre Adicciones 2017-2024	Incluir la perspectiva de género en todos los niveles del proceso asistencial, mejorando incorporación efectiva de las necesidades específicas de la mujer a todos los programas de prevención y atención (p.ej. en la dependencia a psicofármacos), analizando todos los aspectos ligados al consumo y desarrollando alternativas de tratamiento no farmacológicas.	OO 8.1
Mandato político	Integrar la violencia de género como un elemento más en el abordaje de las adicciones. En coordinación con el Instituto Andaluz de la Mujer, impulsar un protocolo de actuación en caso de violencia de género detectada en los centros de la Red Pública de Atención a las Adicciones, con derivación a recursos especializados.	OO 8.1, OO 8.3
Mandato político	Poner a disposición de los profesionales nuevas opciones terapéuticas para la dependencia a opiáceos (buprenorfina de liberación lenta).	OO 4.2
Mandato político	Ante el aumento de la adicción al juego online en menores de 25 años, aprobar programas específicos de prevención y atención a adolescentes y jóvenes.	OO 4.2, OO 6.3
Estrategia Nacional sobre Adicciones 2017-2024	Incorporar las llamadas “adicciones sin sustancia” al ámbito de atención integral de las adicciones, como consecuencia del aumento anual de las admisiones a tratamiento derivadas del juego patológico, y la evidencia científica más reciente que apunta a una presencia importante de conductas adictivas en edades tempranas, relacionadas con el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación.	OO 4.2, OO 6.3
DAFO	Contribuir al desarrollo de la Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión y la Inclusión Social.	OO 2.1
DAFO	Contribuir al desarrollo del I Plan de Investigación e Innovación en Servicios Sociales de Andalucía 2021-2025.	OE 6
DAFO	Desarrollar un sistema público de intervención en empleo y desarrollo socioeconómico que engarce los dispositivos y programa y garantice marcos estables de colaboración interadministrativa.	OO 2.1, OO 7.1



Diagnóstico	Descripción del Problema	Objetivos
Datos de contexto	Mejora de la empleabilidad y el acceso al mercado laboral de personas en riesgo de exclusión, con especial hincapié en el fortalecimiento de sus competencias personales y profesionales.	OO 2.1
Datos de contexto	Crear grupos de trabajo entre administraciones relacionadas con empleo y población en situación de exclusión o riesgo de exclusión para trabajar en estrategias conjuntas de incorporación socio laboral y seguimiento	OO 2.1, OO 7.1
Datos de contexto	Diseñar estrategias de intervención, así como actuaciones para lograr la plena integración social y laboral de la población adolescente migrante no acompañada y personas jóvenes migrantes ex tuteladas	OO 2.1, OO 3.1, OO 7.1
Datos de contexto	Mejorar las garantías en la atención de la población menor migrante no acompañada, así como las personas ex tuteladas, evitando situaciones en la que no prevalezcan los derechos que les corresponde a este grupo de población.	OO 2.1, OO 3.1, OO 7.1
ODS - Agenda 2030	Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento	OO 2.1, OO 3.1, OO 7.1
Datos de contexto	Colaboración con la implementación de la página web de la ASSDA, de la Dirección General de Infancia y de otras entidades relacionadas con la infancia de la Junta de Andalucía	OO 3.1, OO 7.1, OO 9.1
Datos de contexto	Colaboración con otras entidades y grupos de trabajo sobre infancia y adolescencia (con la Dirección General de Infancia u otras entidades de la Junta de Andalucía, Estrategia de Salud Infantil, VALORAME, etc.)	OO 3.1, OO 7.1, OO 9.1, OO 9.2
Datos de contexto	Potenciación de la participación social de la infancia y adolescencia	OO 3.1
Datos de contexto	Impulsar la formación especializada a personas profesionales del ámbito sanitario, educativo, judicial, de los servicios sociales y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.	OO3.1
ODS - Agenda 2030	Reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación:	OO 2.1, OO 3.1
DAFO	Aprovechar la disponibilidad de fondos europeos para el desarrollo de proyectos de innovación y tecnológicos para la mejora de los servicios	OO 11.4
DAFO	El incremento del uso de las nuevas tecnologías y las redes sociales por parte de la ciudadanía en general, aparte de las posibles oportunidades que genera, puede derivar también en amenazas específicas que deben ser afrontadas, como el incremento de las reclamaciones, la generación de nuevas necesidades formativas, el incremento de la brecha digital en algunos sectores, los ciberataques, desinformación intencionada que perjudique la imagen de la Agencia, etc.	OO 9.1, OO 11.3
EACiberseguridad	Definición e implantación de un plan de desarrollo y mejora continua de las capacidades de prevención, detección y respuesta a incidentes de AndalucíaCERT	OO 11.3
PO Transparencia	Aumentar y mejorar la calidad de la información publicada: ampliar la información publicada, mejorar la comprensión de la misma, avanzar en la reutilización de la información y mejorar la agilidad y los sistemas de actualización de la información publicada.	OO 9.1
Mandato político	Establecer mecanismos de evaluación de las políticas públicas, que determinen su grado de eficacia, eficiencia y economía de las estrategias, planes y programas de la ASSDA.	OO 9.4
DAFO Mandato político	Ampliar el despliegue de la estrategia de gestión por procesos, profundizando dicho enfoque en el alcance actual del sistema de gestión y ampliando este al resto de servicios gestionados por la Agencia. Establecer unos indicadores y compromisos de calidad que permitan la evaluación interna del Servicio, así como la atención realizada a la ciudadanía por los diferentes canales y medios utilizados, y la	OO 9.5



Diagnóstico	Descripción del Problema	Objetivos
	satisfacción del servicio recibido.	
DAFO	Realizar una medición del clima laboral para disponer de datos objetivos para el seguimiento y evaluación de las medidas que se adopten.	OO 10.3
Mandato político E TEA 2027 PERRHH 22-30 PEI igualdad 22-28	Avanzar en la incorporación de la Perspectiva de Género en el diseño de las Políticas Públicas. Mejorar la perspectiva de género en la planificación presupuestaria para contribuir a un mayor crecimiento económico y avanzar en la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Un presupuesto responsable con la igualdad de género es una potente herramienta de transformación debido a su carácter horizontal a todas las políticas públicas. Promoción activa de la estrategia de presupuesto con perspectiva de género en las Consejerías, agencias públicas empresariales, consorcios, y entidades instrumentales de la Junta de Andalucía. Aplicación de medidas de formación y sensibilización en presupuestación con enfoque de género al personal responsable de la planificación de programas y actuaciones de política pública.	OO 8.1, OO 9.4
Mandato político	Elaboración y aprobación del segundo Plan de Igualdad de la ASSDA en consonancia con la aprobación del Plan de Igualdad de la Administración General de la Junta de Andalucía.	OO 8.2
DAFO Mandato político	Seguir trabajando en la creación de conocimiento corporativo y la generación de innovación pública. El objetivo fundamental es que el desarrollo de las competencias profesionales responda a las demandas actuales de la sociedad actual. Especialmente, se debería trabajar en la capacitación digital e innovación del personal al servicio de la ASSDA	OO 6.3, OO 10.2
PEI igualdad 22-28	Análisis y estudios con perspectiva de género de los recursos para el bienestar social y atención a la dependencia, así como de las personas cuidadoras. Establecer recursos que atiendan las necesidades de las personas cuidadoras (profesionales y no profesionales).	OO 8.1
ODS	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	OO 8.1, OO 8.2
PEI igualdad 22-28	Capacitación de mujeres para el liderazgo organizacional. Sensibilización institucional acerca del necesario empoderamiento de mujeres en los órganos de dirección.	OO 8.2, OO 10.2
PERRHH 22-30	Definir e implantar la evaluación del desempeño del puesto de trabajo y otros mecanismos de motivación, como la mejor forma de alcanzar los objetivos, potenciando el trabajo en equipo. Tener un sistema de gestión de recursos humanos por competencias que incluya los procesos de selección y provisión, así como las acciones formativas.	OO 10.1
PERRHH 22-30	Reconocer mejor el talento interno de las personas o de la organización, los esfuerzos y los resultados de personas y equipos, para crear un verdadero sistema de gestión y transferencia del conocimiento y aumentar la capacidad de innovación del personal.	OO 10.1, OO 10.2