

# MEMORIA

## 2003



Región de Murcia



Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia



# INDICE

<b>PRESENTACION</b>	5
<b>ESTRUCTURA Y COMPETENCIAS</b>	7
Estructura Orgánica	7
Organigramas	8
Centros	14
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	17
<b>SECRETARIA GENERAL TECNICA</b>	27
Servicio de Personal	27
Servicio de Régimen Interior	35
Servicio Jurídico	74
Servicio Económico y de Contratación	80
Servicio de Gestión Informática	114
Oficina Técnica	120
<b>SUBDIRECCION DE GESTION DE SERVICIOS SOCIALES</b>	129
Servicio de Atención a Personas Mayores	129
Servicio de Atención a Discapacitados, Inmigrantes y Otros Colectivos	178
Servicio de Valoración y Diagnóstico	202
Oficina Regional de Información y Asesoramiento a Personas con Discapacidad.	209
Oficina Regional de Atención a la Inmigración	216
<b>SUBDIRECCION DE PENSIONES, AYUDAS Y PROGRAMAS DE INCLUSIÓN</b>	227
Servicio de Pensiones	227
Servicio de Pensionistas	241
Servicio de Prestaciones Económicas	248
<b>ACTIVIDADES DE FORMACIÓN</b>	271



# PRESENTACIÓN

Como cada año, volvemos a publicar la memoria de actividades realizadas por el ISSORM durante el año 2003.

Nos encontramos ante un documento importante, en la medida en que nos permite conocer, de forma pormenorizada, la labor que se ha venido realizando a lo largo de todo un año.

Tenemos como misión el prestar servicios a aquellos ciudadanos que, a causa de su situación personal, social o familiar, tienen dificultades para desarrollar una vida normal y digna, mediante la colaboración con el entorno familiar y comunitario para procurar la mejora de su calidad de vida, de su bienestar y de la integración social, promoviendo todos aquellos recursos (públicos, privados o de entidades sin ánimo de lucro) que hagan posible que estas personas con dificultades dispongan de mejores condiciones de vida.

El cuidado y atención de las personas mayores han sido, en todo momento, objetivo preferente de la actuación del ISSORM, consciente de que las personas mayores, y más aún si sufren alguna discapacidad, resultan especialmente vulnerables a la pobreza. Por tanto, en el área de personas mayores hemos dedicado un especial interés a nuestros centros, mejorando la infraestructura de nuestras Residencias, adaptándolas a las necesidades actuales. Se han establecido nuevos convenios para la ampliación de plazas residenciales, y, de forma novedosa, se ha abierto una línea de subvención a los Ayuntamientos con el fin de acercar el Servicio de Estancias Diurnas a los ciudadanos de nuestra Región. Además, conocedores del deseo que muchos

tienen de permanecer en su entorno familiar y social, se han creado las Ayudas Económicas a Personas Mayores para su Atención en el Medio Familiar y Comunitario, dotadas con 1.200.000 €.

En cuanto al colectivo de personas con discapacidad hay que destacar el aumento de plazas que se ha llevado a cabo durante este año, entre ellas las correspondientes al Centro Ocupacional de El Palmar, con 20 plazas más. En el ámbito de los enfermos mentales, continuamos con las obras de la Residencia Luis Valenciano, que supondrá un aumento de 30 plazas, estando prevista su puesta en funcionamiento para el año 2005.

Además de lo ya expuesto, la memoria recoge fielmente todas las actuaciones realizadas por los distintos Servicios del ISSORM, por lo que se trata de una información totalmente fiable para conocer el grado de cumplimiento de nuestros objetivos. Nos sentimos satisfechos de la labor realizada por todos los profesionales que componemos el ISSORM, y desde aquí sirva mi agradecimiento a todos ellos, y a todas las entidades que de una forma u otra, colaboran para hacer realidad un mayor grado de bienestar de nuestros ciudadanos.

Mercedes Navarro Carrió  
Directora del Instituto de Servicios  
Sociales de la Región de Murcia

# **ESTRUCTURA Y COMPETENCIAS**

## **ESTRUCTURA ORGANICA**

El Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia, creado por la Ley 11/1986, de 19 de diciembre, es un Organismo Autónomo adscrito a la Consejería de Sanidad y Política Social.

Como órgano de gestión de los servicios sociales dependientes de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, desarrolla las funciones señaladas en la Ley 11/1986, de 19 de diciembre. Es el órgano de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia que integra y asume las funciones de la Seguridad Social referidas al Instituto Nacional de Servicios Sociales (INSERSO) en los términos establecidos en el Real Decreto 649/1995 de 21 de abril. En consecuencia, el ISSORM asume todas las funciones traspasadas en materia de gestión de los servicios complementarios de las prestaciones del Sistema de la Seguridad Social para Personas Mayores, Discapacitados y población marginada, así como las que le competen respecto de la gestión de las prestaciones sociales y económicas contempladas en la Ley de Integración Social de los Minusválidos y sus disposiciones de desarrollo.

El Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia, a cuyo frente habrá un Director, se estructura en las siguientes unidades administrativas:

- A) Secretaria General Técnica.
- B) Subdirección de Gestión de Servicios Sociales.
- C) Subdirección de Pensiones, Ayudas y Subvenciones.

## **DIRECCION DEL INSTITUTO.**

Le corresponde la representación legal del mismo, ejerce la Jefatura Superior del Organismo y asume las competencias de dirección, gestión, inspección, control y supervisión de todas sus actividades para el cumplimiento de sus fines y funciones.

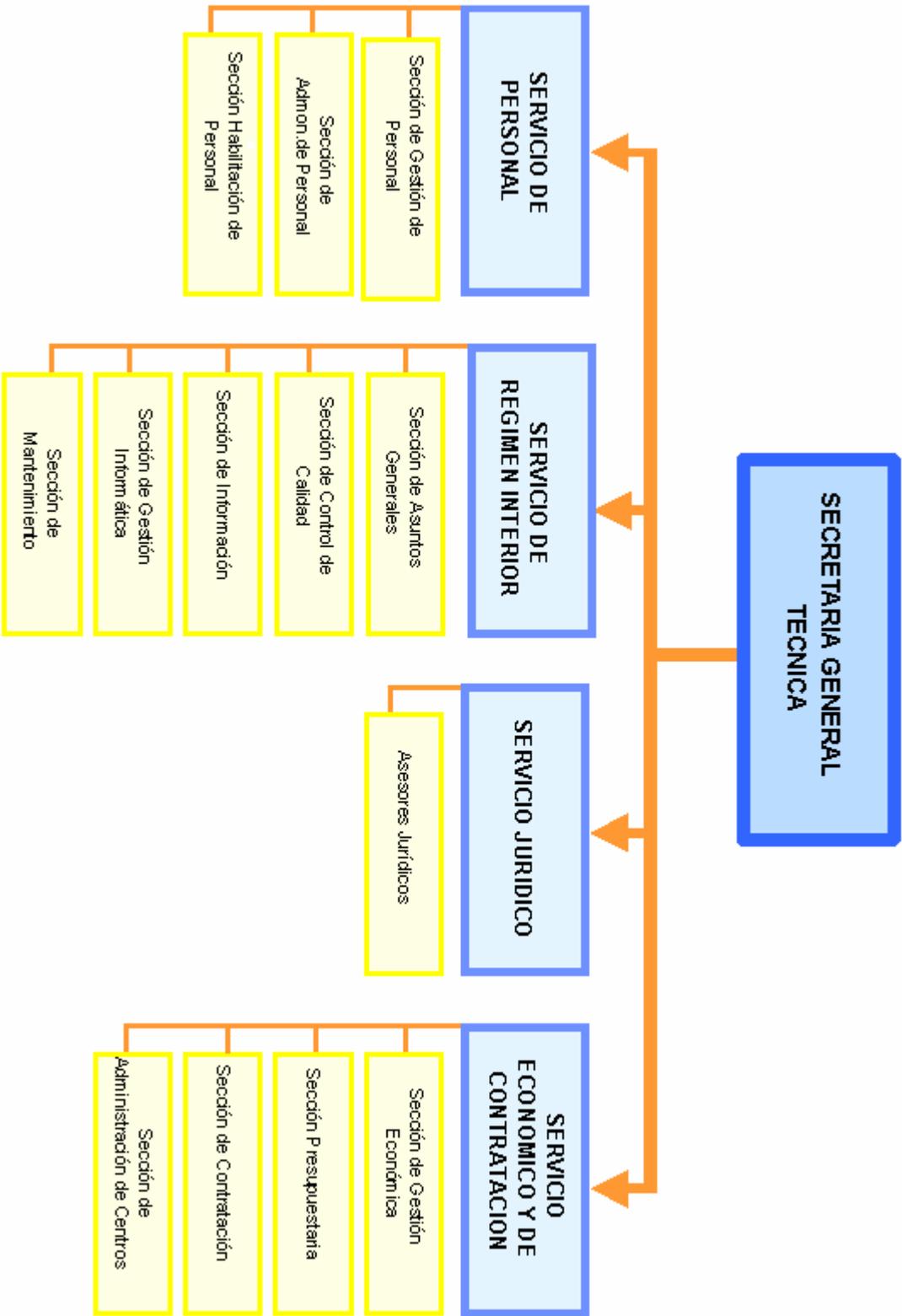


## **SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA**

La Secretaría General Técnica, con el máximo nivel administrativo, es el órgano de apoyo y asistencia inmediata a la Dirección del ISSORM, de la que depende y a cuyo titular sustituirá en caso de ausencia o enfermedad. Le corresponde atender y coordinar todos los servicios generales del Instituto, así como ejercer cuantas funciones le delegue o encomiende expresamente el titular de la Dirección del ISSORM.

Se estructura en las siguientes unidades administrativas:

- ✓ Servicio de Personal
- ✓ Servicio de Régimen Interior
- ✓ Servicio Jurídico
- ✓ Servicio Económico y de Contratación

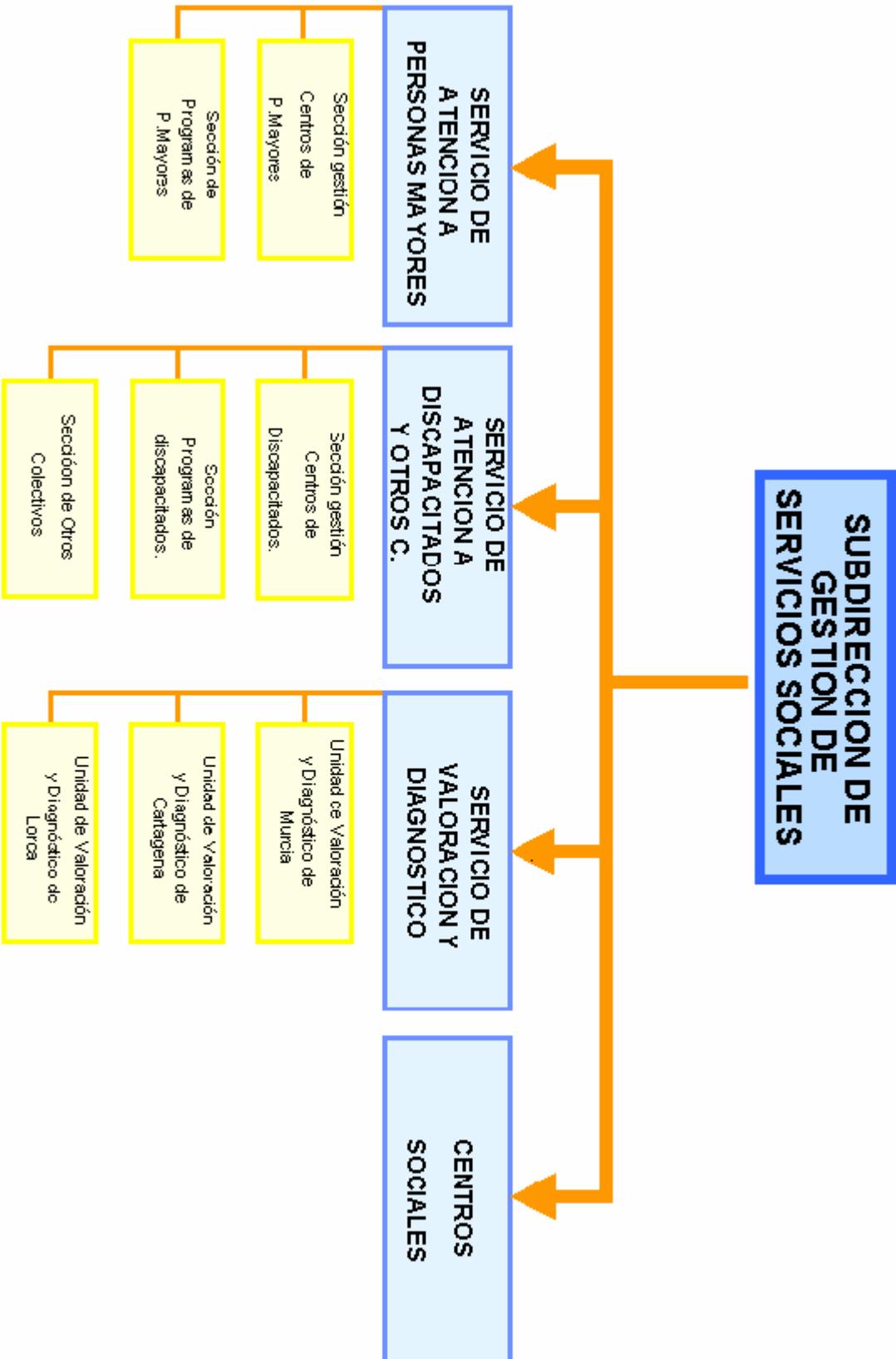


## **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES.**

Corresponde a la Subdirección de Gestión de Servicios Sociales, con rango asimilado de Subdirección general, la dirección y coordinación de las competencias del ISSORM en materia de gestión de Servicios, Centros y Programas para la atención a las Personas Mayores, Personas con Discapacidad y Otros Colectivos contemplados en la Ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia y sus disposiciones de desarrollo.

Para el desarrollo de sus funciones la Subdirección de Gestión de Servicios Sociales se estructura en las siguientes unidades administrativas:

- ✓ Servicio de Atención a Personas Mayores
- ✓ Servicio de Atención a Discapacitados y Otros Colectivos
- ✓ Servicio de Valoración y Diagnóstico
- ✓ Centros Sociales

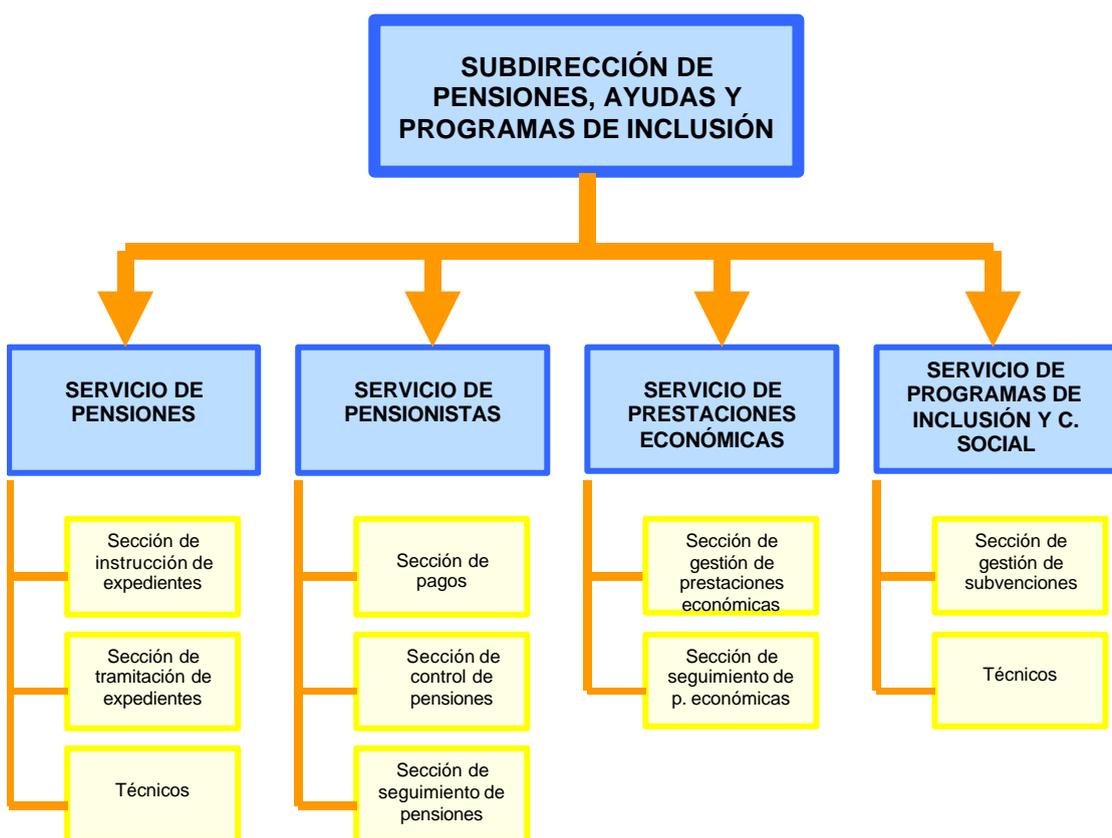


## SUBDIRECCIÓN DE PENSIONES. AYUDAS Y SUBVENCIONES.

Corresponde a la Subdirección de Pensiones, Ayudas y Subvenciones, con rango asimilado a Subdirección general, la dirección y coordinación de las competencias atribuidas al ISSORM en materia de gestión de prestaciones económicas y de ayudas públicas a personas e instituciones públicas o privadas.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Subdirección de Pensiones, Ayudas y Subvenciones se estructura en las siguientes unidades administrativas:

- ✓ Servicio de Pensiones
- ✓ Servicio de Pensionistas
- ✓ Servicio de Prestaciones Económicas y Subvenciones



**CENTROS.**

Para la gestión de las funciones y competencias que tiene encomendadas el Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia, disponemos de una red de centros de servicios sociales que se definen y detallan a continuación:

<b>CENTRO</b>	<b>DIRECCION</b>	<b>TELEFONO</b>
Dirección y Servicios Generales	C/ Alonso Espejo, s/n. Murcia	968362081
Subdirección de Pensiones, Ayudas y Subvenciones	Plaza Juan XXIII, s/n. Murcia	968366262
Oficina Regional de Información y Asesoramiento a Personas con Discapacidad	C/ Santa Ana, 1. Bajo. Murcia	968204832
Oficina Regional de Atención a la Inmigración	C7 Alonso Espejo, s/n. Murcia	968366030
Centro Ocupacional Churra	Cuesta Piñero, s/n. Churra	968834951
Centro Ocupacional Los Olivos	Paraje Los Alvarez, s/n. Cieza	968761769
Centro Ocupacional Canteras	C/ Mayor, s/n. Canteras	968553278
Centro Ocupacional El Palmar	Ctra de Mazarrón, s/n. El Palmar	968882056
Centro Ocupacional Espinardo	Ctra. de Madrid, s/n. Espinardo	968362115
Centro Ocupacional Julio López-Ambit	Ctra. de Mazarrón, s/n. El Palmar	968362109
Servicio de Valoración y Diagnóstico de Murcia	C/ Greco, 4. Murcia	968200702
Servicio de Valoración y Diagnóstico de Cartagena	Alameda de San Antón, 29. Cartagena	968534338
Servicio de Valoración y Diagnóstico de Lorca	Alameda de Cervantes, s/n. Lorca	968472627
Administración Conjunto Residencia	Ctra. de Madrid, s/n. Espinardo	968362115
R. Personas Mayores Espinardo	Ctra. de Madrid, s/n. Espinardo	968362120
R. Personas Mayores Cartagena	C/ Cibeles, 12. Cartagena	968512050
R. Personas Mayores Murcia	C/ Rey D. Pedro Y. Murcia	968281568
R. Personas Mayores Alhama	Parque La Cubana, s/n. Alhama	968630006
R. Personas Mayores Lorca	Alameda de Cervantes, s/n	968468204
R. Personas Mayores Fco. Javier Asturiano	Ctra. de Mazarrón, s/n. El Palmar	968362108

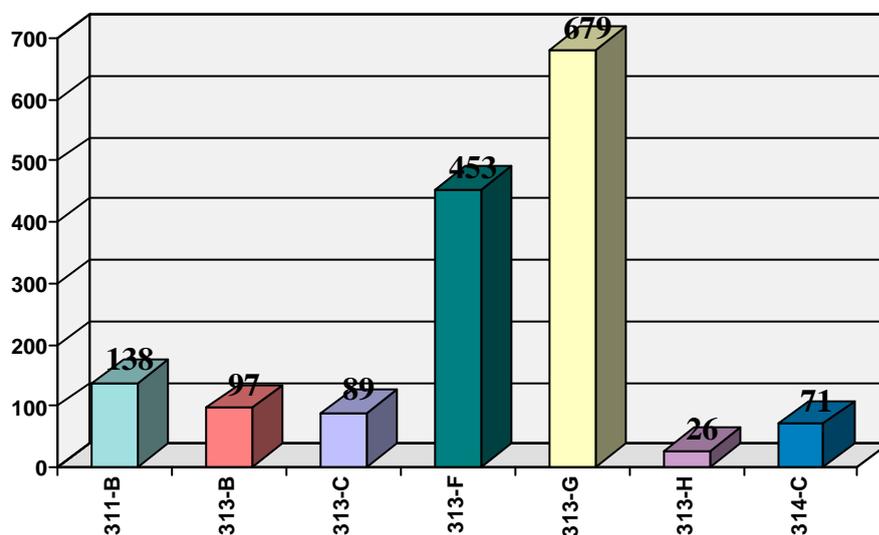
CENTRO	DIRECCION	TELEFONO
Hogar Personas Mayores Abaran	C/ Fernando Gómez, s/n	968770544
Hogar Personas Mayores Alcantarilla	C/ San Fernando, s/n. Alcantarilla	968892331
Hogar Personas Mayores Archena	Palacete Villarias, s/n. Archena	968670689
Hogar Personas Mayores Caravaca	Avda. Juan Carlos I, 17. Caravaca	968702816
Hogar Personas Mayores Cartagena I	C/ Juan Fernández, 24. Cartagena	968508858
Hogar Personas Mayores Cartagena II	C/ Juan Fernández, 24. Cartagena	968536875
Hogar Personas Mayores Cieza	Gran Vía, 2. Cieza	968760300
Hogar Personas Mayores Jumilla	Avda. Luis Guardiola, 2. Jumilla	968780600
Hogar Personas Mayores La Unión	C/ Real, 61. La Unión	968560675
Hogar Personas Mayores Lorca	C/ Eugenio Ubeda, 5. Lorca	968443388
Hogar Personas Mayores Mazaron	C/ Mayor, s/n. Mazarrón	968154443
Hogar Personas Mayores Molina de Segura	C/ del Pensionista, s/n. Molina de Segura	968611404
Hogar Personas Mayores Murcia I	Paseo Corvera, 19. Murcia	968255411
Hogar Personas Mayores Murcia II	C/ Mar Menor, 17. Murcia	968235021
Hogar Personas Mayores Roldan	Plaza Sagrado Corazón, s/n. Roldan	968589261
Hogar Personas Mayores San Javier	C/ Luis Garay, 29. San Javier	968191290
Hogar Personas Mayores Torres de Cotillas	C/ Pablo Neruda, s/n. Torres de Cotillas	968627261
Hogar Personas Mayores Yecla	C/ Rambla, 55. Yecla	968791516
R. Enfermos Mentales Crónicos Luis Valenciano	Ctra. de Mazarrón, s/n. El Palmar	968362102
R. Tiempo Libre El Peñasco	C/ Rihuete, s/n. Pº de Mazarrón	968594037



# RECURSOS HUMANOS

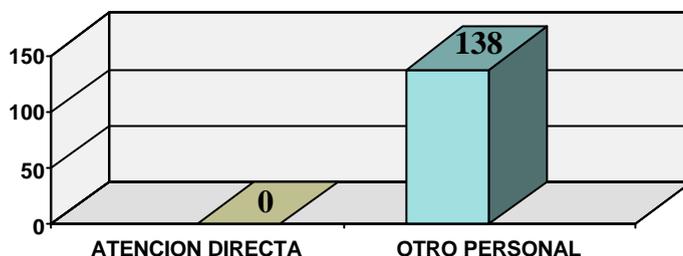
El Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia dispone en la actualidad de una plantilla de 1.553 puestos de trabajo.

Entre tales puestos de trabajo se incluyen los correspondientes tanto a personal funcionario como el laboral.



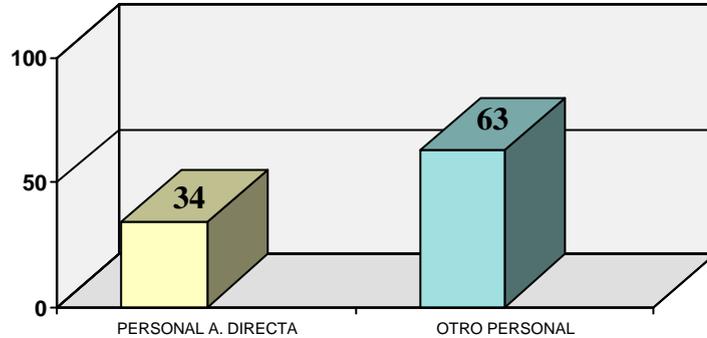
PROGRAMAS	Nº DE TRABAJADORES
311-B. DIRECCION Y SERVICIOS GRLES.	138
313-B. PERS. TRASTORNO MENTAL Y OTROS C.	97
313-C. GESTION SERVICIOS SOCIALES	89
313-F. PERSONAS CON DISCAPACIDAD	453
313-G. PERSONAS MAYORES	679
313-H. TURISMO SOCIAL	26
314-C. PENSIONES, AYUDAS Y SUBVENCIONES	71
<b>TOTAL</b>	<b>1553</b>

**PROGRAMA 311-B**  
**DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES ISSORM**



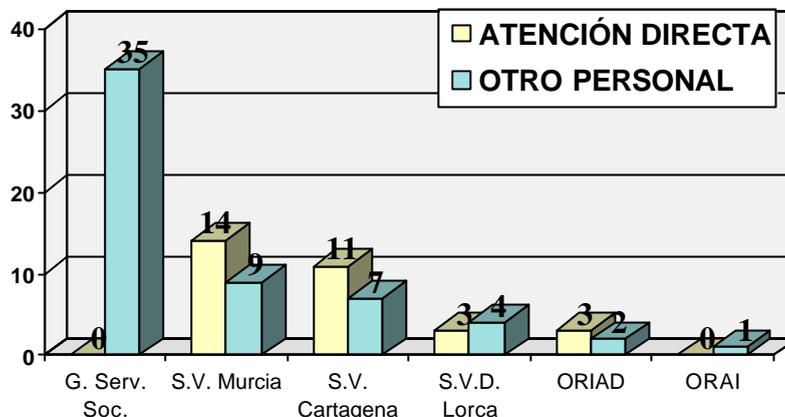
DENOMINACION PUESTO DE TRABAJO	Nº PUESTOS
Secretario General Técnico	1
Jefe de Servicio	5
Asesor Jurídico	2
Asesor Apoyo Jurídico	1
Jefe de Sección (A/B)	6
Jefe de Sección (C)	7
Arquitecto	1
Técnico Apoyo Mantenimiento	2
Jefe Negociado (B)	2
Técnico Gestión (A/B)	2
Técnico Superior	1
Técnico Apoyo Informática (B)	2
Gestor Sistemas Informáticos	1
Técnico Responsable Oficina Técnica	1
Jefe Negociado (C)	7
Analista de Aplicaciones	3
Jefe Mantenimiento	2
Auxiliar Coordinador	9
Jefe Equipo Conservación	1
Secretario/a Director/a Instituto	1
Auxiliar Microinformática	4
Auxiliar Especialista	14
Administrativo de Apoyo	2
Especialista en Informática	2
Delineante	1
Administrativo	4
Maestro Regente Almacén	1
Jefe Almacén	1
Coordinador Vigilantes	1
Coordinador de Ordenanzas	1
Albañil	1
Auxiliar Administrativo	17
Ordenanza-Repardidor	2
Ayudante de Mantenimiento	1
Vigilante Centros Sociales	23
Ordenanza	4
Subalterno	1
Guarda Jurado	1
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>

**PROGRAMA 313-B.  
PERSONAS TRASTORNO MENTAL Y OTROS COLECTIVOS**



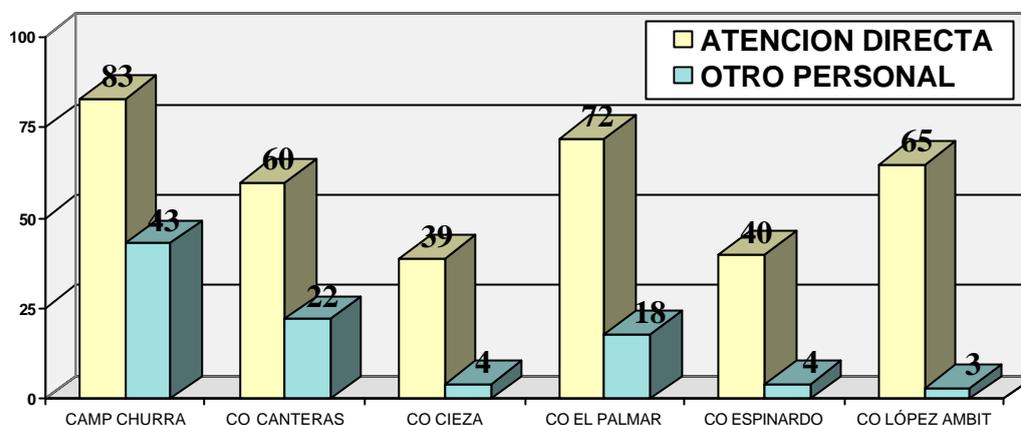
DENOMINACION PUESTO DE TRABAJO	Nº PUESTOS
Director	1
Administrador	1
Medico Psiquiatra	1
Coordinador Enfermería	1
Psicólogo	1
A.T.S./DUE	5
Asistente Social/D.T.S.	1
Auxiliar Coordinador Psiquiatría	2
Jefe de Cocina	1
Auxiliar Coordinador	1
Maestro Oficio	3
Terapeuta	2
Educador El Palmar	1
Coordinador Servicios	1
Auxiliar Especialista Psiquiatría	3
Oficial 1ª Oficios	4
Auxiliar Psiquiatría Conductor	2
Auxiliar Psiquiatría	15
Fontanero	1
Cocinero/a	6
Peluquero/a	1
Auxiliar Administrativo	1
Telefonista	2
Ayudante de Servicios	17
Ayudante de Mantenimiento	8
Ayudante Cocina	10
Ordenanza	2
Subalterno	3
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>

**PROGRAMA 313C  
GESTION SERVICIOS SOCIALES**



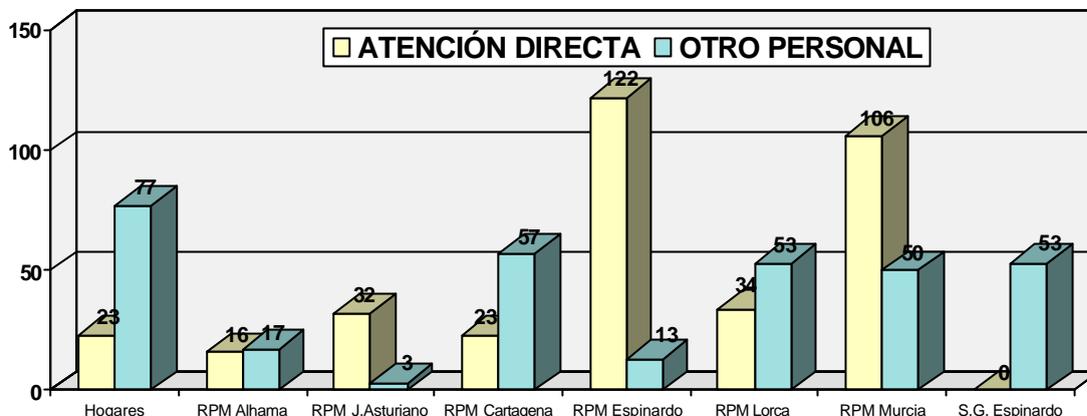
DENOMINACION PTO. DE TRABAJO	G. SERV. SOC.	S.V. MURCIA	S.V. CARTAGENA	S.V.D. LORCA	ORIAD	ORAI
Director		1	1	1		
Subdirector General	1					
Jefe de Servicio	3					
Jefe de Sección (A/B)	4					
Jefe de Sección (C)	2					
Técnico de Apoyo	7					
Técnico Gestión	3			1	1	
Coordinador					1	1
Médico		3	2	1		
Psicólogo		4	2	1		
Pedagogo			1			
Médico Rehabilitador		1				
Médico Psiquiatra		1				
Asistente Social/D.T.S.		4	3	1		
Logopeda			1		1	
Monitor Ocupacional		1	1			
Psicomotricista			1		1	
Jefe de Negociado	1	1	1	1		
Aux. Coordinador	4	2				
Auxiliar Especialista	5	1				
Aux. Tco. Educativo					1	
Aux. Administrativo	6	2	2			
Ordenanza		3	2	1		
Subalterno					1	
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

**PROGRAMA 313-F**  
**PERSONAS CON DISCAPACIDAD**



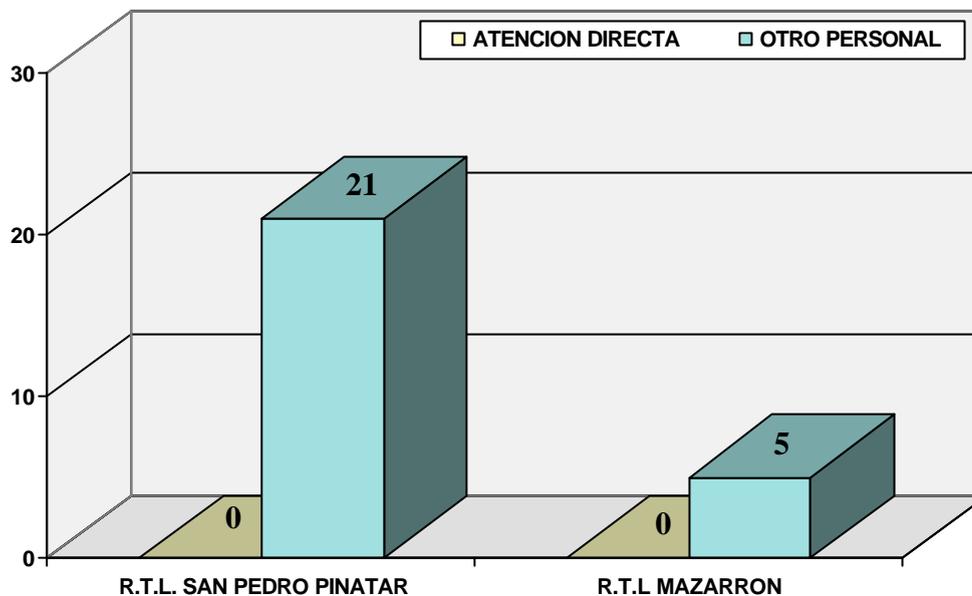
DENOMINACION PUESTO TRABAJO	CAMP CHURRA	C.O. CANTERAS	C.O. CIEZA	C.O. EL PALMAR	C.O. ESPINARDO	C.O. LOPEZ AMBIT
Director centro	1	1	1	1	1	1
Administrador	1	1	1	1		
Medico	1	1		1	1	1
Medico psiquiatra						1
Psicologo	1		1		1	1
Pedagogo		1		1		
A.T.S./DUE	5	3		6	1	4
Fisioterapeuta	1					
Asistente social/D.T.S..	1	1	1	1	1	1
Tecnico educador	5	3		3	6	
Coordinador	1	1	1	1	1	1
Terapeuta ocupacional	1					
Jefe de oficinas	3			1		
Terapeuta	2				7	3
Aux. Especialista	1				1	
Educador	1	16	2	22	5	
Oficial 1ª oficinas	1	2		1		
Ofic. Serv. Tecnicos	2					
Conductor	1					
Aux. Espec. Psiquiatria						5
Aux.Tec.Educativo	46	30	25	19	15	
Aux. Psiquiatria						49
Aux. Enfermeria	19	5	10	18	1	
Cocinero	2	5		5		
Lavandero		1		1		
Aux.administrativo	1	2				1
Aux. Mantenimiento		1		2	1	
Coord. Ayte. Servicios	1					
Almacenero		1				
Ayte. Mantenimiento			1			
Ayte. Cocina	4			2		
Ayte. Servicios	19	5		2	2	
Ordenanza	5	1				
Subalterno		1		2		
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>82</b>	<b>43</b>	<b>90</b>	<b>44</b>	<b>68</b>

**PROGRAMA 313-G. PERSONAS MAYORES**



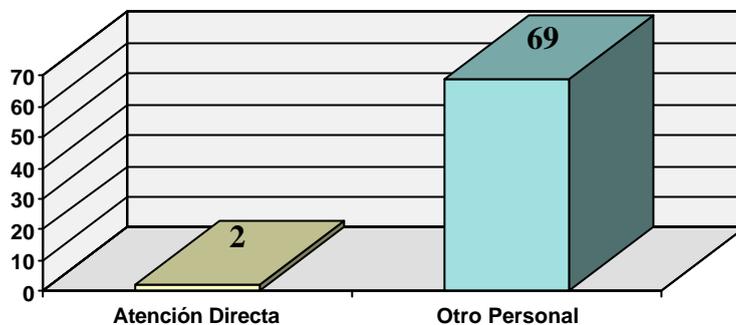
DENOMINACIÓN PUESTO	HOGARES	R.P.M ALHAMA	R.P.M. DR.J. ASTURIANO	R.P.M. CARTAGENA	R.P.M ESPINARDO	R.P.M. LORCA	R.P.M. MURCIA	SS.GG. ESPINARDO
DIRECTOR DE CENTRO ADMINISTRADOR	18	1	1	1	1	1	1	1
COORD. ENFERMERIA MEDICO		1	1	1	1	1	1	
MEDICO PSIQUIATRA		1	1	1	2	1	2	
PSICOLOGO					1			
A.T.S/DUE.	1	2	2	6	12	8	12	
ASISTENTE SOCIAL/DTS	17			1	1	1	1	
FISIOTERAPEUTA					1		2	
ANIMADOR DEPORTIVO					1			
TERAPEUTA			1		2		1	
AUX. COORD. ENFER.					4		1	
MAESTROS OFICIOS								2
OFICIALES 1ª OFICIOS								4
OFICIAL 1ª COCINA	1	3						
EDUCADOR		2						
GOBERNANTE						1		
SUBGOBERNANTE				1		1	2	
JEFE MANTENIMIENTO				1		1		
JEFE DE ALMACEN				1		1	1	1
JEFE COCINA		1		1		1	1	1
AUX COORDINADOR								1
COCINERO 1º				1		1		
ADMINISTRATIVO				1		1		
AUX. APOYO INFORM.	1							
AUX. ESP. PSIQUIATRIA			2					
OFICIAL SERV. TCOS.				2		1	1	
AUX. PSIQUIATRÍA			25					
AUXILIAR ENFERMERÍA		10		13	97	21	81	
AUX.TEC.EDUCATIVO	4							
AUX ADMINISTRATIVO			1	1	1		2	1
COCINERO/A		3		2		2	5	9
AUX. MANTENIMIENTO						1	2	1
PERSONAL OFICIOS "D"					1		1	8
TELEFONISTA				1				1
SUPERVISOR SERVICIOS	1							
AYTE. MANTENIMIENTO		1	1		2			3
COORD. AYTE. SERVICIOS				1			1	
AYUDANTE SERVICIOS	12	7		33	1	31	23	8
AYUDANTE COCINA	1			3		4	7	9
CELADOR					6			
ORDENANZA	43			7		6	6	
SUBALTERNO	1				1	1		3
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>80</b>	<b>135</b>	<b>87</b>	<b>156</b>	<b>53</b>

**PROGRAMA 313-H  
TURISMO SOCIAL**



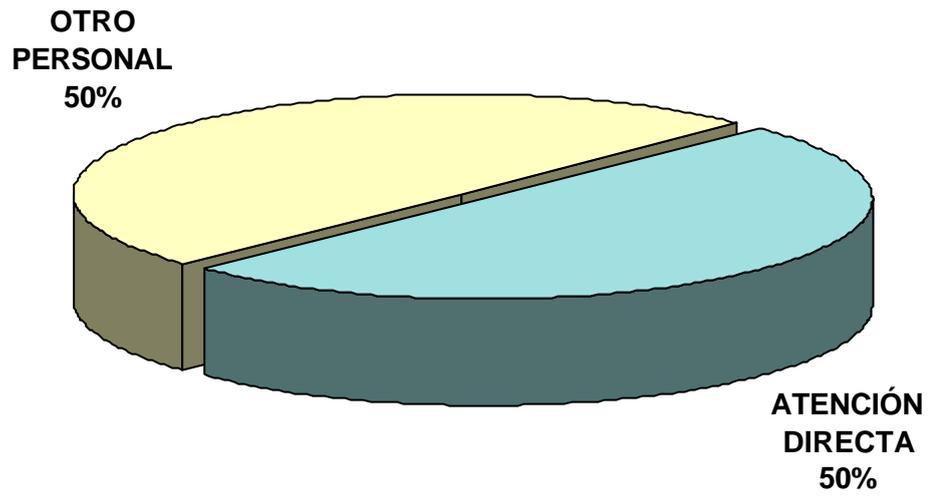
DENOMINACION PUESTO TRABAJO	R.T.L. SAN PEDRO PINATAR	R.T.L. MAZARRON
DIRECTOR CENTRO	1	1
ADMINISTRADOR	1	
GOBERNANTE	1	
OFICIAL PRIMERA COCINA	1	1
COCINERO/A	1	
AYUDANTE MANTENIMIENTO	2	
AYUDANTE DE COCINA	2	
AYUDANTE DE SERVICIOS	10	3
SUBALTERNO	2	
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>6</b>

**PROGRAMA 314-C  
PENSIONES, AYUDAS Y SUBVENCIONES**



DENOMINACION PUESTO DE TRABAJO	Nº DE PUESTOS
SUBDIRECTOR GENERAL	1
JEFE DE SERVICIO "A"	3
JEFE DE SERVICIO "A/B"	1
JEFE DE SECCION "A/B"	5
JEFE DE SECCIÓN "C"	3
TECNICO DE APOYO	3
TECNICO GESTION "A"	1
TECNICO GESTION "B"	2
JEFE DE NEGOCIADO	6
ASISTENTE SOCIAL	10
TECNICO	1
AUXILIAR COORDINADOR	6
AUXILIAR ESPECIALISTA	5
AUX. ESPECIALISTA INFORMACION	1
ADMINISTRATIVO INFORMACION	1
AUX. APOYO INFORMACION	1
AUX. ADMINISTRATIVO	16
ORDENANZA	3
AYTE. SERVICIOS	1
SUBALTERNO	1
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>

**DISTRIBUCION DE TODO EL PERSONAL ATENDIENDO A LA  
FUNCIONALIDAD**



PERSONAL ATENCION DIRECTA	OTRO PERSONAL
782	771



# SECRETARIA GENERAL TECNICA

## SERVICIO DE PERSONAL

Le corresponde el ejercicio de las funciones de coordinación, dirección y control de las Secciones dependientes del Servicio, y en especial en relación con el personal dependiente del Instituto las siguientes atribuciones, sin perjuicio de las competencias de la Dirección General de la Función Pública:

- a) Ejecución, informe y propuesta de las actividades correspondientes al Servicio en materia de:
  - Oferta de empleo, provisión de puestos de trabajo, nombramiento de personal interino y contratación de personal laboral temporal.
  - Régimen jurídico del personal, situaciones administrativas, control de jornadas, horarios, permisos, licencias y vacaciones, régimen de incompatibilidades, régimen disciplinario, soporte y asistencias a órganos de representación del personal, y acción social.

- b) Nóminas y seguridad social, de conformidad con la normativa vigente en materia de Función Pública Regional.
- c) Estudio de plantillas y relaciones de puestos de trabajo, control del absentismo, racionalización redistribución y reubicación de efectivos.
- d) La emisión de informes en materia de su competencia.
- e) Cualesquiera otras que le sean encomendadas en el ámbito de sus competencias.

Para el cumplimiento de sus funciones el Servicio de Personal se estructura en las siguientes unidades administrativas:

- ✓ Sección de Gestión de Personal I.
- ✓ Sección de Gestión de Personal II.
- ✓ Sección de Habilitación de Personal.

Durante el año 2003, este Servicio ha realizado las siguientes actuaciones

### ***Contratación temporal***

#### **NUMERO DE CONTRATOS Y NOMBRAMIENTOS**

MODALIDAD	VACACIONES	RESTO DEL AÑO	TOTAL
Nombramientos	7	357	364
Circuns. Producción	291	279	570
Prórrogas	2	113	115
<b>TOTAL.....</b>	<b>300</b>	<b>749</b>	<b>1049</b>

**CONTRATACION TEMPORAL  
RESUMEN POR CENTROS**

V A C A C I O N E S

CENTRO	Cir. Producción	Prórrogas	Nombramientos	TOTAL
C.A.M.P. Churra	36			36
C.O. Canteras	19			19
C.O.Cieza	11			11
C. O. El Palmar	12			12
C.O. Espinardo	4			4
C.O. López Ambit	19		1	20
H.P.M. Abarán	2	2		4
H.P.M. Alcantarilla	1			1
H.P.M. Archena	1			1
H.P.M. Caravaca	1			1
H.P.M. Cartagena I	1			1
H.P.M. Cartagena II	1			1
H.P.M. Cieza	1			1
H.P.M. Jumilla	1			1
H. P.M.La Unión	1			1
H.P.M. Lorca	1			1
H. P.M. Molina	1			1
H.P.M. Murcia I	1			1
H.P.M. Murcia II	1			1
H.P.M. Pto. Mazarrón	1			1
H.P.M. Roldán	1			1
H. P.M.Torres Cotillas	1			1
H.P.M. Yecla	1			1
Pensiones, Ayudas y P.I.	1			1
R. Luis Valenciano	17		1	18
R.P.M. Alhama	8			8
R.P.M. Cartagena	21			21
R.P.M. Espinardo	34		2	36
R.P.M. Javier Asturiano	8		1	9
R.P.M. Lorca	23		2	25
R.P.M. Murcia	46			46
SS.GG. Espinardo	14			14
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>300</b>

**CONTRATACIÓN TEMPORAL  
RESUMEN POR CENTROS**

RESTO DEL AÑO

CENTRO	Cir. Producción	Prórrogas	Nombramientos	TOTAL
CAMP Churra	16	11	31	58
C.O. Canteras	26	18	16	60
C.O. Cieza	6	4	12	22
C.O. El Palmar	5	1	29	35
C.O. Espinardo	5	2	7	14
C.O. López Ambit	22	15	16	53
Dirección y SS.GG.		1	4	5
Gestión Servicios Sociales	1	2	1	4
H.P.M. Abarán	4	1	1	6
H.P.M. Alcantarilla			2	2
H.P.M. Archena			1	1
H.P.M. Caravaca	2			2
H.P.M. Cartagena I			1	1
H.P.M. Cieza			1	1
H.P.M. Jumilla			1	1
H.P.M. Murcia I			2	2
H.P.M. Murcia II			1	1
H.P.M. Puerto Mazarrón	3	1	1	5
H.P.M. Roldán			1	1
H.P.M. Torres de Cotillas			1	1
H.P.M. Yecla	1			1
Pensiones, Ayudas y Sub.			7	7
R. Luis Valenciano	20	1	19	40
R.P.M. Alhama	20	5	10	35
R.P.M. Cartagena	18	11	18	47
R.P.M. Espinardo	24	8	44	76
R.P.M. Javier Asturiano	14	5	21	40
R.P.M. Lorca	16	6	22	44
R.P.M. Murcia	52	14	64	130
S.V.D. Lorca	3	2	1	6
S.V. Cartagena			2	2
S.V. Murcia	1	1	4	6
SS.GG. Espinardo	20	4	16	40
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>113</b>	<b>357</b>	<b>749</b>

**CONTRATACIÓN TEMPORAL  
RESUMEN POR CENTROS**

RESTO DEL AÑO

CENTRO	Cir. Producción	Prórrogas	Nombramientos	TOTAL
CAMP Churra	16	11	31	58
C.O. Canteras	26	18	16	60
C.O. Cieza	6	4	12	22
C.O. El Palmar	5	1	29	35
C.O. Espinardo	5	2	7	14
C.O. López Ambit	22	15	16	53
Dirección y SS.GG.		1	4	5
Gestión Servicios Sociales	1	2	1	4
H.P.M. Abarán	4	1	1	6
H.P.M. Alcantarilla			2	2
H.P.M. Archena			1	1
H.P.M. Caravaca	2			2
H.P.M. Cartagena I			1	1
H.P.M. Cieza			1	1
H.P.M. Jumilla			1	1
H.P.M. Murcia I			2	2
H.P.M. Murcia II			1	1
H.P.M. Puerto Mazarrón	3	1	1	5
H.P.M. Roldán			1	1
H.P.M. Torres de Cotillas			1	1
H.P.M. Yecla	1			1
Pensiones, Ayudas y Sub.			7	7
R. Luis Valenciano	20	1	19	40
R.P.M. Alhama	20	5	10	35
R.P.M. Cartagena	18	11	18	47
R.P.M. Espinardo	24	8	44	76
R.P.M. Javier Asturiano	14	5	21	40
R.P.M. Lorca	16	6	22	44
R.P.M. Murcia	52	14	64	130
S.V.D. Lorca	3	2	1	6
S.V. Cartagena			2	2
S.V. Murcia	1	1	4	6
SS.GG. Espinardo	20	4	16	40
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>113</b>	<b>357</b>	<b>749</b>

## PROCEDIMIENTOS EXTRAORDINARIOS

Durante el año 2003, se ha realizado 1 procedimiento extraordinario para la contratación del personal necesario ya que no era posible mediante las listas de espera establecidas para ello.

### PROCEDIMIENTO EXTRAORDINARIO: TECNICOS AUXILIARES (MANTENIMIENTO)

COMISION SELECCION	RESOLUCION CONVOCATORIA	PLAZO PRESENTACION	RESOLUCION PROVISIONAL	RESOLUCION DEFINITIVA	CONTRATACION
Mariano Hernández Martín (Presidente) José A. Peñalver Galindo (U.G.T.) Dolores Alcaina Martínez (Secretaria) La Resolución establece una Lista de Espera	04/11/2003	10/11/2003 a 14/11/2003	02/12/2003	09/12/2003	Joaquín Rubio Martos Juan Fco. Morell Dólera Enrique José Yepes Montiel Mariano Guardiola Morales

## LISTA DE ESPERA DEL CUERPO DE TECNICOS AUXILIARES, OPCIÓN SANITARIA

Orden de 7 de abril de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se encomienda la gestión de una lista de espera y supletorias de la misma al Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia (BORM número 106, de fecha 10 de mayo de 2003)

MES	Nº DE LLAMAMIENTOS	PERSONAS CITADAS	SELECCIONADOS		
			ISSORM	SMS	TOTAL
MAYO	7	61	19	8	27
JUNIO	21	805	159	126	285
JULIO	11	142	10	22	32
AGOSTO	7	21	14	3	17
SEPTIEMBRE	7	31	20	6	26
OCTUBRE	28	71	43	9	52
NOVIEMBRE	17	52	25	14	39
DICIEMBRE	12	89	45	22	67
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>1272</b>	<b>335</b>	<b>210</b>	<b>545</b>

### INCIDENCIAS EN LAS SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DEL PERSONAL

#### 1. ORIGINADAS POR SU MOVILIDAD

- Jubilaciones.....	24
- Excedencias.....	60
- Comisiones de Servicio.....	14
-Traslados Provisionales.....	184
- Desempeños Provisionales.....	84
- Liberados sindicales.....	16

#### 2. QUE AFECTAN A LA ESFERA DE SUS DERECHOS

- Reconocimiento de Servicios Previos.....	430
- Reconocimiento de Grado Personal.....	200

### **3. OTROS TRABAJOS REALIZADOS POR LA UNIDAD DE PERSONAL**

- Notificaciones interesados .....	8.500
(Rec. Trienios, Plus Destino, Cursos, Hojas de Enlace, etc...)	
- Expedientes de Ayudas de Acción Social .....	1.754
Tramitados	
- Provisión de Puestos de Trabajo .....	850
(Diligencias y Hojas de Enlace)	
- Resolución Concesión Licencia .....	24
(Asuntos Propios sin Retribución)	
- Comunicaciones Régimen Interior .....	660

## SERVICIO DE RÉGIMEN INTERIOR

Le corresponde el ejercicio de las funciones de coordinación, dirección y control de las Secciones y técnicos dependientes del Servicio, y en especial las siguientes atribuciones:

- a)** En materia de prevención de riesgos laborales, le compete el asesoramiento y apoyo para el diseño, aplicación y coordinación de los programas de actuación preventiva; la evaluación de riesgos; la determinación de las prioridades en la adopción de las medidas preventivas adecuadas vigilando la eficacia de las mismas; la información y formación en materia de prevención de riesgos laborales de los trabajadores del ISSORM; la realización de los planes de emergencia y evacuación de los edificios del ISSORM; la vigilancia de la salud laboral del personal del Instituto; y la elaboración de la memoria anual de actuación en materia de prevención de riesgos laborales.
- b)** En materia de asuntos generales, le compete cuantos asuntos de tal carácter sean competencia del Instituto (vigilancia de edificios e instalaciones, servicios de imprenta y reprografía, estadística, gestión del parque de vehículos y otras de análoga naturaleza).
- c)** En materia de control de calidad de los servicios, le compete la elaboración de programas relativos a la organización y métodos de trabajo para racionalizar el funcionamiento de los servicios de los distintos Centros y Unidades del Instituto, bajo la coordinación y directrices de la Dirección General de Recursos Humanos y Organización Administrativa y la optimización de sus instalaciones y recursos humanos y materiales.
- d)** En materia de información general administrativa, le corresponde la organización de los servicios de información administrativa y asistencia al ciudadano y de las publicaciones del ISSORM en coordinación con el órgano competente de la Consejería, así como el Registro General del Instituto.
- e)** En materia de documentación, le compete la recopilación, ordenación, custodia y divulgación de disposiciones, publicaciones, informes y estudios.
- f)** La emisión de informes y de propuestas de resolución de expedientes en materia de su competencia.
- g)** Cualesquiera otras que le sean encomendadas en el ámbito de sus competencias.

Para el cumplimiento de sus funciones este Servicio se estructura en las siguientes unidades administrativas:

- a)** La Sección de Asuntos Generales y Documentación, a la que competen las funciones de ejecución, informe y propuesta de las siguientes actividades del

Servicio: organización y coordinación del régimen interior de los servicios, vigilancia de edificios e instalaciones, elaboración de la memoria anual, formación, servicios de imprenta y reprografía, adquisición de material de oficina control y gestión del parque de vehículos, estadística, documentación y archivo, la recopilación y divulgación de disposiciones, publicaciones, informes y estudios de interés para el Instituto, su ordenación y custodia, atender las demandas de información documental que le soliciten los distintos departamentos así como la dirección, coordinación y control de las actuaciones desarrolladas por las unidades dependientes de la Sección.

**b)** La Sección de Control de Calidad de los Servicios, a la que compete la propuesta, ejecución e informe de las actividades del Servicio en materia de control de calidad de los servicios, así como la dirección, coordinación y control de las actuaciones desarrolladas por las unidades dependientes de la Sección.

**c)** La Sección de Información, a la que compete la ejecución, informe y propuesta de las funciones atribuidas al servicio en materia de información general administrativa y asistencia al ciudadano y Registro General, así como la dirección, coordinación y control de las actuaciones desarrolladas por las unidades dependientes de la Sección.

Igualmente, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Régimen Interior contará con el número de técnicos que se determinen en la relación de puestos de trabajo.

### **Sección de Asuntos Generales**

Durante el año 2003 las funciones desarrolladas por la Sección de Asuntos Generales se han visto incrementadas, siendo estas de diversas materias, relacionadas con los siguientes temas:

- Organización y Coordinación del Régimen Interior de los servicios.
- Vigilancia de Edificios e Instalaciones.
- Servicios de imprenta y reprografía.
- Estadística.
- Documentación y Archivo.
- Elaboración de la Memoria Anual.
- Control y gestión del parque de vehículos del Instituto.
- Estudio y revisión del sistema de trabajo del personal subalterno.
- Adquisición y gasto del material de oficina no inventariable.
- Adquisición de mobiliario para los despachos de las distintas dependencias, gasto inventariable.

- Suscripciones (prensa, B.O.E., B.O.R.M. etc.).
  - Uniformidad del personal del Instituto.
  - Responsable de Formación del Instituto.
  - Coordinación y Gestión de los distintos salones del Instituto para la realización de cursos de formación, conferencias, seminarios etc.
  - Información General a los Servicios y Centros dependientes de este Instituto.
  - Responsable de la gestión y coordinación de los alumnos en prácticas de la Universidad de Murcia, de la Universidad Católica San Antonio y de cualquier otra entidad que pudiera hacer prácticas en nuestros Centros (Módulos de Formación Profesional, Cruz Roja...).
  - Señalización de los edificios.
  - Gestiones con Correos.
  - Coordinación de los Servicios de Limpieza.
- 
- En materia de Documentación la Sección de Asuntos Generales se encarga de la distribución de los Boletines Oficiales, como el Regional (B.O.R.M.) y el Estatal (B.O.E.); además de contar con un sistema de archivo destinado a las consultas de todos los trabajadores, en materias relacionadas con el Instituto, como de otro interés –económicos, discapacitados, personas mayores, legislación- con una asiduidad de cinco o diez consultas diarias, con la excepción en épocas de oposiciones y ofertas de empleo público, que las consultas llegan a ascender a más de cuarenta o cincuenta peticiones diaria; también gestiona las suscripciones de revistas, prensa y todo cuanto sea de interés para el Instituto. Asimismo gestiona un archivo general definitivo de expedientes administrativos, generados por otros Servicios y de los que se hacen consultas regulares todos los años.
  
  - Corresponde a la Sección de Asuntos Generales la gestión de vehículos del parque móvil del Instituto, con sus correspondientes revisiones periódicas - cambios de aceite, puesta a punto, seguros de accidentes, partes de accidentes, limpieza de los vehículos, control de las revisiones periódicas de la I.T.V., etc.- de cada uno de sus coches y motos; Además controla el consumo de gasóleo, gestiona los vales correspondientes para la compra y abastecimiento del combustible de los distintos vehículos; propone la compra de vehículos y la baja cuando el vehículo lo requiere además de gestionar el aparcamiento de todos los vehículos del Instituto.  
Durante el año 2002 se han adquirido 5 vehículos.
  
  - Igualmente, tiene la responsabilidad de organizar y racionalizar el gasto mediante expedientes de adquisiciones, tanto de material homologado como de material de oficina que se utiliza en el Instituto.

### TRAMITACION DE EXPEDIENTES DE ADQUISICION DE MATERIAL

MATERIAL	Nº EXPEDIENTES
Mobiliario	55
Reprografía	16
Material de oficina	126
Vehículos	7

- Dentro de las funciones de la Sección de Asuntos Generales, está la de tener a su cargo a todo el personal subalterno del Instituto, proporcionándoles el vestuario establecido cada año, asimismo gestiona y coordina todos los expedientes relativos a la uniformidad de todo el personal del Instituto de Servicios Sociales.

Expedientes de vestuario 45

Además de las actividades detalladas anteriormente recaen sobre la Sección de Asuntos Generales los siguientes nombramientos:

#### Responsable de Formación

Coordinadora General de prácticas de los alumnos de la Universidad de Murcia, de la Universidad Católica San Antonio y de cualquier otra entidad que pudiera hacer prácticas en nuestros Centros (Módulos de Formación Profesional, Cruz Roja).

- Recae sobre la Jefa de Sección de Asuntos generales el cargo de Responsable de formación, teniendo como actividad principal la elaboración de los Planes Anuales de Formación del Instituto de Servicios Sociales, en coordinación con la Escuela de Administración Pública.

Gestiona las acciones formativas homologadas por la Escuela de Administración Pública, impartidas por el Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia. De esta forma, se ha conseguido diversificar la oferta formativa, dando respuesta así a las demandas surgidas por el personal del Instituto, satisfaciendo las necesidades específicas para la formación de nuestros empleados.

A lo largo de todo el año la Responsable de Formación facilita a todos los coordinadores y colaboradores información, materiales, salones y todo lo que se precise para el buen desarrollo de los cursos, manteniendo cuantas reuniones estime convenientes e incluso resolviendo las dudas planteadas por los coordinadores y colaboradores tanto individuales como colectivas. Además mantiene un contacto telefónico o presencial durante todo el año con la Escuela de Administración, con el fin de poder gestionar, agilizar y resolver todas las cuestiones que se plantean en el transcurso de las actividades formativas.

Solo se hace esta pequeña mención a las actividades de formación debido a que la propia estructura de la memoria hay un apartado destinado a esta materia.

- La Sección de Asuntos Generales tiene la responsabilidad de los alumnos que realizan las prácticas universitarias dentro del Instituto, la Jefa de la Sección es la representante del Instituto, asistiendo a las comisiones de seguimiento de los programas de prácticas curriculares y extracurriculares de los convenios de colaboración entre la Comunidad Autónoma de Murcia y la Universidad de Murcia y Politécnica de Cartagena así como con la Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM), donde se estudian y elaboran los modelos correspondientes al programa para la gestión de las prácticas en el Instituto de Servicios Sociales, como ofertas de plazas extracurriculares, proyectos fin de carrera, oferta de plazas curriculares, Informes de los tutores de los alumnos de Instituto, credenciales de los alumnos en prácticas, Informes de los alumnos, relación de titulaciones demandas por el Instituto, adopciones de medidas que permitan la máxima eficacia en el desarrollo de los programas.

También coordina a los alumnos en prácticas procedentes de otras universidades limítrofes, como son la universidad Miguel Hernández de Elche, la universidad de Granada, la universidad de Córdoba y la universidad Politécnica de Valencia.

La Jefa de la Sección es la Coordinadora General de las prácticas del Instituto; cada centro cuenta con un coordinador de centro y varios tutores, que dependen de la Coordinadora General.

Las prácticas universitarias se realizan entre los meses de octubre a junio.

**UNIVERSIDAD DE MURCIA Y CARTAGENA:**

TITULACIÓN	CENTROS	Nº DE ALUMNOS
Diplomado en Enfermería.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- R.P.M. San Basilio.</li> <li>- R.P.M. Espinardo.</li> <li>- R.P.M. Cartagena.</li> <li>- R.P.M. Lorca.</li> <li>- R.P.M. Alhama.</li> <li>- R.P.M. Fco.Javier Asturiano</li> <li>- Residencia Luís Valenciano.</li> <li>- C.O. Canteras.</li> <li>- C.O. El Palmar.</li> <li>- C.O. Lopez-Ambit</li> <li>- C.O. Churra.</li> </ul>	<b>240</b>
Diplomado en Fisioterapia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.O. Churra</li> <li>- C.D. Espinardo.</li> <li>- C.D. San Basilio.</li> </ul>	<b>22</b>
Diplomado en Gestión y Administración Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio Económico y Contratación</li> <li>- Servicio de Personal.</li> </ul>	<b>3</b>
Licenciado en Pedagogía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.O. Canteras.</li> <li>- C.O. El Palmar</li> </ul>	<b>4</b>
Licenciado en Psicología	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.O. Lopez-Ambit</li> <li>- C.O. Los Olivos. (Cieza).</li> <li>- C.O. Churra.</li> <li>- C.O. de Espinardo</li> <li>- Residencia Luís Valenciano</li> </ul>	<b>17</b>

TITULACIÓN	CENTROS	Nº DE ALUMNOS
Diplomado en Trabajo Social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de Valoración y Diagnostico de Murcia.</li> <li>- Residencia Luis Valenciano.</li> <li>- C.O. López-Ambit.</li> <li>- C.O. El Palmar</li> <li>- C.O. Canteras</li> <li>- C.D. San Basilio.</li> <li>- C.D. Lorca.</li> <li>- C.D. Espinardo.</li> <li>- C.D. Las Torres de Cotillas.</li> <li>- C.D. Roldan.</li> <li>- C.D. La Unión.</li> <li>- C.D. Cieza.</li> <li>- C.D. Murcia I.</li> <li>- C.D. Murcia II.</li> <li>- C.D. Alcantarilla.</li> <li>- C.D. Jumilla.</li> <li>- C.D. Molina de Segura.</li> <li>- C.D. San Javier.</li> <li>- C.D. Yecla.</li> <li>- C.D. Caravaca.</li> <li>- C.D. Cartagena II.</li> <li>- C.D. Lorca.</li> </ul>	<b>24</b>
<b>TOTAL</b>		<b>310</b>

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO (UCAM):**

<b>TITULACIÓN</b>	<b>CENTROS</b>	<b>Nº DE ALUMNOS</b>
Diplomado en Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> <li>- R.P.M. Fco. J. Asturiano</li> <li>- Residencia Luis Valenciano</li> <li>- C. O. El Palmar</li> <li>- C.O. Lopez-Ambit</li> <li>- C.O. Churra.</li> <li>- C.O. Canteras</li> <li>- C.D. San Basilio</li> <li>- C.D. Espinardo</li> <li>- C.D. Lorca</li> <li>- C.D. Alhama</li> <li>- C.D. Cartagena</li> </ul>	<b>62</b>
Diplomado en Fisioterapia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C.O. Churra</li> <li>- R.P.M. Espinardo</li> <li>- R.P.M. San Basilio</li> </ul>	<b>6</b>

Para desarrollar la tutorización de todas las titulaciones expuestas anteriormente, el ISSORM cuenta con 48 tutores distribuidos entre los distintos centros y titulaciones.

La Sección de Asuntos Generales se encarga también de las prácticas de alumnos de otras instituciones y entidades como pueden ser los procedentes de los cursos impartidos por Cruz Roja Española, del Instituto de Formación y Estudios Sociales (IFES), de diversos sindicatos, Institutos de Enseñanza Secundaria, Ayuntamientos...Durante el curso académico 2001/2002 se han autorizado prácticas en nuestros centros para un total de 145 alumnos.

***Personal de Vigilancia de Centros Sociales***

En busca de garantizar la seguridad y protección de las personas, de los bienes y el normal funcionamiento de los servicios, las tareas de la Vigilancia de Centros Sociales en el ámbito del Instituto es prestar seguridad y control de accesos en los Centros administrativos; y vigilancia y protección en los centros asistenciales.

Durante el año 2.003 se dispuso de 26 puestos propios de trabajo de vigilancia, llegando en determinados momentos del año a 27 puestos.

Ello ha representado un total de 73.878 horas de vigilancia y seguridad en los diferentes Centros, incluyendo servicios especiales de esporádicos traslados, protección personal y protección de bienes.

La disminución de horas de prestación de servicios se debe a menos traslados de personas, sobre todo los que se hacían para el Servicio del Menor.

En 2.002 se prestaron un total de 76.085 horas de vigilancia y seguridad.

En 2.001 se prestaron un total de 70.304 horas de vigilancia y seguridad.

En 2.000 se prestaron un total de 69.655 horas de vigilancia y seguridad.

En 1.999 se prestaron un total de 61.919 horas de vigilancia y seguridad.

En 1.998 se prestaron un total de 59.564 horas de vigilancia y seguridad.

En 1.997 se prestaron un total de 63.369 horas de vigilancia y seguridad.

### TURNOS DE TRABAJO. PERSONAL POR TURNOS.

Centros con vigilantes propios en plantilla.

CENTRO	HORARIO	TURNOS DE TRABAJO	OBSERVACIONES	Nº HORAS POR TURNO	VIGILANTES
CONJUNTO RESIDENCIAL DE ESPINARDO	8 h a 20 h. 20 h a 8 h	Mañana-Tarde Tarde-Noche	<b>Lunes a Domingos:</b> Dos de 8 h a 20 h Dos de 20 h a 8 h	12	6
RESIDENCIA LUIS VALENCIANO	15 h a 8 h	Mañana-Tarde- Noche	Uno por turno.	17	4
C.O. EI PALMAR	22 h a 8 h	Noche.	Uno por turno. Semanas alternas	10	2
R.P.M. ALHAMA	22 h a 8 h	Noche	Uno por turno. Semanas alternas	10	2
R.T.L. SAN PEDRO	22 h a 8 h	Noche	Uno por turno. Días alternos	10	2
C.O.CANTERAS	22 h. a 8 h	Noche	Uno por turno. Semanas alternas	10	2
C.O. LOS OLIVOS	22 h a 8 h.	Noche	Uno por turno. Días alternos.	10	2
RESIDENCIA DE P.M. DE LORCA	22 h a 8 h	Noche	Uno por turno	10	1
RESIDENCIA DE T.L. EL PEÑASCO	22 H a 8h	Noche	Uno por turno	10	1
SERVICIOS GENERALES	8 a 15 h	Mañana	Dos por la mañana	7	3
	15 a 22 h	Tarde	Uno por la tarde	7	
	22 a 8 h	Noche	Uno por la noche	10	
SUBDIRECCIÓN DE PENSIONES	8 a 15,30 h	Mañana	Uno por turno	7,5	1

### **EL EQUIPO DE VIGILANCIA.**

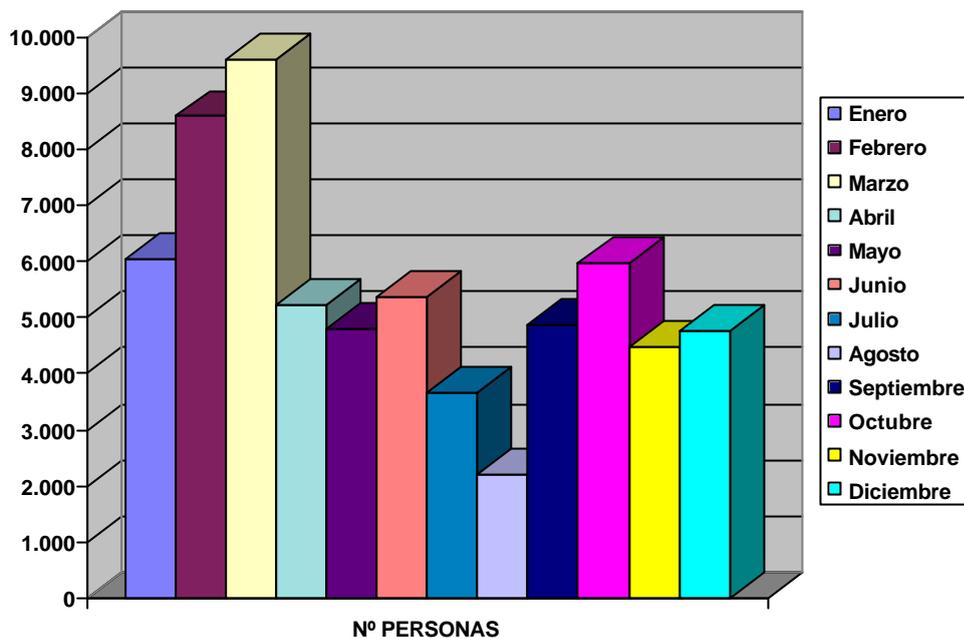
De los 26 vigilantes propios, los 26 están integrados en ese Equipo, que en 2.003 cubrió las necesidades de vigilancia que se demandaron desde todos los Centros y Servicios.

### **CONTROL DE LOS ACCESOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.**

Como hemos señalado, durante 2.003 se han mantenido tres puestos de control de accesos en los Servicios Generales, en la Subdirección de Pensiones, Ayudas y Subvenciones y en el Conjunto Residencial de Espinardo

Se atendieron un total de 65.570 personas, que fueron encaminadas a los respectivos servicios o unidades administrativas que demandaban.

<b>MES</b>	<b>Nº PERSONAS</b>
Enero	6.035
Febrero	8.587
Marzo	9.614
Abril	5.235
Mayo	4.790
Junio	5.363
Julio	3.659
Agosto	2.200
Septiembre	4.872
Octubre	5.978
Noviembre	4.489
Diciembre	4.748



### ***Unidad de Prevención de Riesgos Laborales.***

#### **ACTIVIDADES REALIZADAS.**

Ordenación de la documentación existente en el ISSORM relativa a Prevención de Riesgos Laborales (Evaluaciones de Riesgos, Planes de Actuaciones Preventivas, Planes de Emergencia, etc.) de los 43 centros que lo integran:

- 7 Centros Ocupacionales.
- 6 Residencias de Personas Mayores.
- 19 Centros de Día.
- 2 Residencias de Tiempo Libre.
- 9 Oficinas y centros de naturaleza administrativa

Realización de las Evaluaciones de Riesgos y propuestas de Planes de Actuaciones Preventivas de los siguientes centros del ISSORM:

- Residencia de Personas Mayores de Espinardo (Unidad de válidos, Unidad mixta, Unidad de asistidos y Geropsiquiátrico).
- Residencia de Personas Mayores de Alhama.
- Subdirección de Pensiones, Ayudas y Subvenciones.

Realización de los siguientes informes para su entrega en la reunión del Comité de Seguridad y Salud Coordinador celebrada el pasado 20/06/03:

- Planes de Actuaciones Preventivas y resto de documentación necesaria para la obtención de financiación de los centros, a través de los fondos del Comité Coordinador de Seguridad y Salud.

Los Centros destinatarios de dichos planes y fondos fueron:

- Residencia de Personas Mayores de Lorca.
- Centro de Día de Yecla.
- Residencia de Tiempo Libre de Mazarrón.
- Oficina Regional de Información y Atención a la Inmigración.

- Informe del presupuesto para la adquisición de equipos necesarios para el Servicio de Prevención del ISSORM.
- Informe de propuesta de realización de cursos en materia de Prevención de Riesgos interesantes para el colectivo de trabajadores del ISSORM, según el detalle del siguiente cuadro:

**PROPUESTA CURSOS AÑO 2004**

CURSO	DESTINATARIOS	DURACIÓN APROX
Básico de Prevención de Riesgos Laborales	Directores de Centros, Administradores y personal de mantenimiento	30
Técnicas de movilización de enfermos y discapacitados	Personal sanitario y no sanitario relacionado (Auxiliares Educativos, Celadores, etc.)	15 - 20
Primeros auxilios	Todo el personal del ISSORM	8 - 10
Actuación ante emergencias (Prevención/Protección contra incendios)	Todo el personal del ISSORM	8 - 10
Prevención del estrés laboral	Preferentemente personal sanitario y no sanitario relacionado	15
Trabajo con pantallas de visualización de datos	Personal de administración y similar	5 - 8
Trabajo nocturno y a turnos	Personal sanitario y vigilantes	5 - 8

Prevención de riesgos biológicos (atención a usuarios, gestión de residuos, etc.)	Personal sanitario y sanitario relacionado	15 - 20
Manejo de situaciones difíciles (conflictividad con pacientes, usuarios y familiares)	Directores de centros, trabajadores sociales y personal sanitario y sanitario relacionado	15
Manejo de productos químicos	Personal responsable de almacén	10
Mantenimiento de equipos e instalaciones	Personal de mantenimiento de los diversos centros	20 - 30

Visitas a las Residencias de Personas Mayores, Centros Ocupacionales, Centros de Día y varias oficinas de carácter administrativo al objeto de obtener un conocimiento visual, y realizar una valoración general del estado de los mismos, destinada a:

- El estudio de actuaciones, en materia de prevención en general.
- La realización de los Planes de actuaciones preventivas.

Reuniones informativas con los Directores de los Centros Ocupacionales, Residencias de Personas Mayores y Centros de Día, relacionadas, entre otras cuestiones, sobre el procedimiento a seguir en la notificación de Accidentes de Trabajo (A.T.) y Enfermedades Profesionales (E.P.) y la obligatoriedad de llevar a cabo los Planes de Actuaciones Preventivas derivados de las Evaluaciones de Riesgos.

Investigación de 27 accidentes de trabajo.

Realización de informe sobre priorización y valoración de actuaciones preventivas, para eliminación de riesgos en los centros siguientes, para ser acometidas con presupuesto del ISSORM durante el año 2003

CENTRO	ACTUACIÓN
R.P.M. "Virgen del Rosario" de Alhama	Adecuación instalación eléctrica a R.E.B.T.
R.P.M. "Dr. Francisco Javier Asturiano"	Adecuación instalación eléctrica a R.E.B.T.
Centro Ocupacional Dr Julio López Ambit	Adecuación instalación eléctrica a R.E.B.T.
R.P.M. de San Basilio	Adecuación instalación eléctrica a R.E.B.T.
R.P.M. de Lorca	Adecuación instalación alumbrado de emergencia en plantas 5ª a 8ª

R.P.M. de Lorca			Instalación de detección y extinción de incendios en el sótano
R.P.M. de San Basilio			Sustitución de la instalación de halón de la cocina.
Residencia Valenciano	E.M.C.	Luis	Obras en la Central Térmica
Servicio de Diagnóstico (C/ Greco – Murcia)	Valoración	y	Sustitución de los dispositivos que utilizan halón como agente extintor y adecuación de las vías de evacuación

Realización de informe sobre priorización y valoración de actuaciones para ser acometidas con presupuesto del ISSORM durante el año 2004

<b>CENTRO</b>	<b>ACTUACIÓN</b>
Unidad de Prevención	Equipamiento de la Unidad (libros de consulta, equipos de medida, etc.)
Varios	Dotación de señalización de seguridad para los diversos centros del ISSORM
Centro de Día Cieza	Adecuación instalación eléctrica al REBT
	Adecuación instalación eléctrica al REBT
Centro de Día Murcia II	Adecuación salida de emergencia
	Sujeción compresores aparatos aire
Centro de Día San Javier	Adecuación instalación eléctrica al REBT
Centro de Día Lorca	Adecuación instalación eléctrica al REBT
Centro de Día de La Unión	Adecuación instalación eléctrica al REBT
Centro de Día Roldán	Adecuación instalación eléctrica al REBT
Centro de Día Torres Cotillas	Adecuación instalación eléctrica al REBT
Centro de Día Cartagena III	Adecuación instalación eléctrica al REBT
Centro de Día Cartagena I	Adecuación instalación eléctrica al REBT
Centro de Molina de Segura	Adecuación instalación eléctrica al REBT
Centro de Día Mazarrón	Sustitución de los dispositivos que utilizan halón como agente extintor en cocina
	Adecuación vías evacuación
Centro Ocupacional de El Palmar	Adecuación puertas en recorridos evacuación
	Ordenador para adaptación de un puesto de trabajo

Centro Ocupacional Dr. Julio López Ambit	Arreglo puertas varias
Centro Ocupacional de Espinardo	Adecuación instalación eléctrica al REBT
R.P.M. de Cartagena	Adecuación instalación eléctrica al REBT
R.P.M. de Lorca	Adecuación instalación alumbrado de emergencia en planta 3ª
O.R.I.A.D.	Adecuación instalación eléctrica al REBT
Residencia de Tiempo Libre El Peñasco	Adecuación instalación eléctrica al REBT
Servicios Centrales ISSORM	Adecuación instalación eléctrica al REBT
Subdirección de Pensiones, Ayudas y Subvenciones	Adecuación instalación eléctrica al REBT

Realización de informe sobre la obligatoriedad del lavado y desinfección, en los propios centros, de la ropa de trabajo de determinados colectivos de empleados públicos (enfermeros, auxiliares de enfermería, etc.).

Realización de informe relativo al estado de los carros de la cocina del Conjunto Residencial de Espinardo, utilizados para el transporte de comidas.

Adquisición de material de consulta diverso para el Servicio de Prevención.

Adquisición de los siguientes equipos para el Servicio de Prevención:

EQUIPOS	CARACTERÍSTICAS
2 Luxómetros TES-- 1330	Luxómetro digital Rango 0 - 20000 lux
2 Termohigómetros TES - 1360	Termohigómetro digital Rango tª: - 20º a 60º C Rango humedad relativa: 10 a 95%
1 Sonómetro modelo 30 C	Tipo 1 Integrador y analizador bandas 8ª Incluye calibrador Rango medición: 23 a 140 dB
2 Cámaras de fotos digital - Nikon 2100	2 Megapixeles

1 Video cámara digital JVC GR-D60E	Zoom óptico de 16 aumentos USB PC Link
1 Lector DVD marca SAIVOD	

Realización de informe de actividades para el año 2004.

Atención y resolución a las diversas cuestiones planteadas por los distintos centros:.

- Selección de equipos de protección individual para tareas específicas.
- Entrega de información diversa en materia preventiva (carteles, pautas en el manejo manual de cargas, ...).
- Ayuda en la cumplimentación/tramitación de los partes de accidente de trabajo.
- Etc.

## **Sección de Información**

El Decreto 66/1996 de 2 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica del Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia, encuadra la Sección de Información dentro del Servicio de Régimen Interior, asignándole las siguientes competencias: "ejecución, informe y propuesta de las funciones atribuidas al Servicio en materia de información general administrativa y asistencia al ciudadano y Registro General, así como la dirección, coordinación y control de las actuaciones desarrolladas por las unidades dependientes de la Sección". Por tanto la competencia de la sección es tanto a nivel de información al ciudadano como de Registro General del Instituto.

Esta concepción de la sección de información pretende responder a los siguientes objetivos:

**1.- Promover la accesibilidad de la Administración**, facilitando una relación directa entre los servicios públicos y los Administrados.

**2.- Favorecer la personalización del Servicio:**

–El usuario puede saber cómo está tratando la Administración su caso personal, dándole esa información precisa que es la que verdaderamente satisface su demanda.

–La personalización elimina la burocracia impersonal. El usuario se relaciona con alguien concreto (con nombres y apellidos), que lo escucha, orienta y trata de resolver su demanda.

**3.- Fomentar la divulgación de los servicios**, mejorando en calidad y cantidad la información acerca de ellos, proporcionando a los potenciales usuarios un conocimiento que les permita una mejor utilización de los servicios públicos y prestaciones.

**4.- Conseguir la atención al grado de satisfacción e iniciativa al ciudadano.** Los usuarios tienen derecho a ser adecuadamente escuchados en sus opiniones acerca del servicio que reciben y a ser eficientemente atendidos en sus reclamaciones y quejas. Tener en cuenta estos aspectos nos permite orientar las prioridades de mejora en los servicios.

El modelo pretende como fin básico INFORMAR Y ATENDER AL CIUDADANO y sus principios básicos son:

1.- Agilidad: Conseguir mayor celeridad y eficacia en los procesos de información.

2.- Acercamiento: Facilitar el acceso al servicio estableciendo con el usuario una relación personalizada.

3.- Identificación: Proporcionar un trato personalizado, establecer un sistema de "ventanilla única" configurando la sección como puerta de entrada y antesala de la información.

#### FUNCIONES DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN

- Información sobre programas de actuación con los colectivos beneficiarios.
- Relación de centros: tipología, directorio, procedimiento de acceso.
- Tipos de ayudas y prestaciones: normativa, requisitos necesarios, tramitación de solicitudes y acceso.
- Información general sobre fines, competencias y funcionamiento del Instituto.
- Información a los beneficiarios o a sus representantes de la situación en que se encuentra la tramitación de su expediente, en aquellas materias a las que la Sección tiene acceso a la misma.
- Información y orientación en cuanto a los recursos que en materia de Servicios Sociales existen en la Región.
- Asesoramiento y cumplimentación en su caso, de los impresos oficiales de la solicitud, dando al usuario en términos claros y comprensibles la explicación que en cada momento precisen y auxiliando mediante la cumplimentación material de los mismos cuando aquellos lo necesiten o demanden.
- Contacto sistemático a través de reuniones y conversaciones telefónicas con profesionales de Centros de Documentación e información en ámbitos externos al propio Instituto, entre ellos las Unidades Integradas de Atención al Ciudadano (ventanillas únicas) y la oficina de información de la Consejería de Sanidad, entre otras.
- Reuniones periódicas con los promotores del Registro Unificado de la Comunidad Autónoma, y personal de la Sección de Gestión Informática, a efectos de incluir el Registro del Instituto en el de la CARM.

-Coordinación con la Oficina Regional de Información y Asesoramiento a Personas con Discapacidad.

-Recabar información sobre programas de Vacaciones para Personas Mayores y Termalismo Social, programas estos dependientes del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, atención al ciudadano, asesoramiento y cumplimentación de los impresos, así como solventar cualquier duda que sobre las solicitudes ya cursadas puedan presentarse.

-Registro General del Instituto, en los Servicios Centrales del Instituto en la C/ Alonso Espejo y en la Plaza Juan XXIII, funcionando ambos como un único registro.

Registro de Entrada: Recepción, clasificación de la documentación, tanto la que se presenta en ventanilla como la recibida por correo, registro, elaboración de listados y remisión al Servicio competente en el menor plazo posible.

Registro de Salida: Registro, elaboración de acuses de recibo, relaciones de correos, consultas, etc

## MEDIOS HUMANOS MATERIALES Y TÉCNICOS

La sección de información se encuentra dividida físicamente entre la sede de los Servicios Centrales del Instituto y en la Subdirección de Pensiones, Ayudas y Programas de Inclusión, por motivos de acercar el servicio de registro a las unidades administrativas, lo que en ocasiones puede originar dificultades a la hora de planificar las tareas. Para atender la cantidad de demandas que se desarrollan en esta memoria, tanto de información como de registro, el personal con que se cuenta ha sido de un máximo de 6 personas durante el año.

A pesar de continuar los contactos para la integración del Registro General del Instituto en la Red de Ventanillas Únicas de la Comunidad Autónoma, la complejidad de los procedimientos que se gestionan dificultan dicha integración, por lo que hasta la fecha no se ha decidido culminar dicha integración.

Durante el año 2.003, se han ido produciendo modificaciones en las aplicaciones de gestión del Instituto, sobre todo en las materias de PNC, prestaciones y gestión de bolsas de trabajo, con el fin de que los documentos puedan expedirse tomando el número de registro de salida de forma automática y se está en proceso de culminar el registro automático de los documentos de salida del Servicio de Valoración y Diagnóstico. Por otro lado, desde el Servicio de Gestión Informática, se están diseñando aplicaciones que permitan trasladar este sistema de registro automático a todos cuantos escritos sean emitidos por el Instituto, pero hasta la fecha no se ha llevado a cabo su aplicación.

## INFORMACIÓN

<b>2003</b>
<b>TOTAL CONSULTAS</b>
<b>48154</b>

		TOTAL ANUAL
<b>1.-ATENDIDOS EN</b>	<b>Información</b>	28.667
	<b>Trámites</b>	19.487
<b>2.- MODO ACCESO</b>	<b>Personal</b>	16.673
	<b>Telefónica</b>	31.467
	<b>Correo</b>	14
<b>3.- TIPO INFORMACIÓN</b>	<b>General</b>	34.429
	<b>Particular</b>	13.725

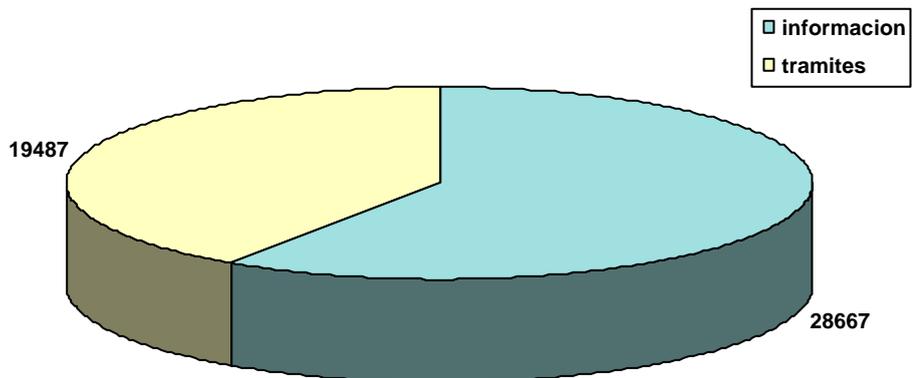
## TOTAL CONSULTAS REALIZADA SEGÚN TEMA

		PERSONAL	TELÉFONO	CORREO	TOTAL ANUAL
<b>4.- TEMA</b>	<b>P. MAYORES</b>	6.204	8.370	12	14.586
<b>CONSULTADO</b>	<b>DISCAPACITADOS</b>	378	815		1193
	<b>VALORACION</b>	8.076	11.246		19.322
	<b>PENSIONES</b>	124	724		848
	<b>PENSIONISTAS</b>	174	817		991

	<b>T. LIBRE</b>	208	427	2	637
	<b>PRESTACIONES</b>	275	643		918
	<b>OPOSICIONES</b>	217	476		693
	<b>SEG.SOCIAL</b>	215	645		970
	<b>OTROS ORGANIS.</b>	764	6372		860
	<b>DIR.TLF.</b>	764	6.372		7.136
<b>TOTAL</b>		<b>16.673</b>	<b>31.467</b>	<b>14</b>	<b>48.154</b>

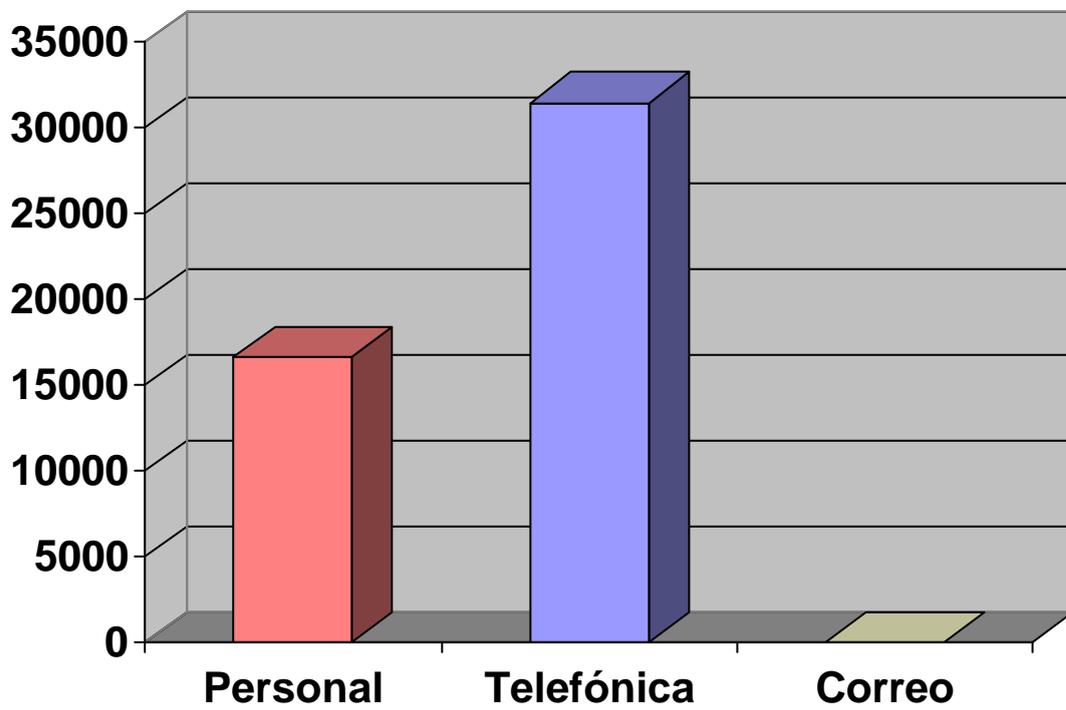
**CONSULTAS**

		<b>TOTAL ANUAL</b>
<b>1.- ATENDIDOS EN</b>	<b>Información</b>	28.667
	<b>Trámites</b>	19.487

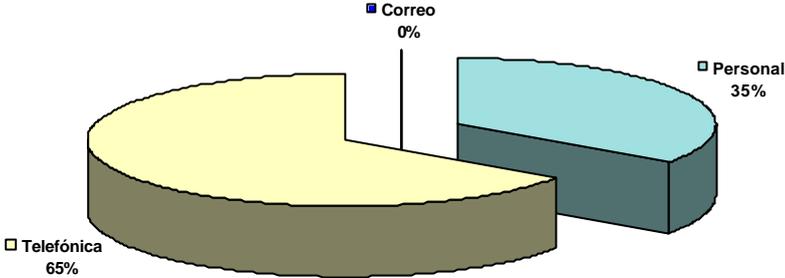


**CONSULTAS PRESENCIALES SEGÚN TIPO DE SERVICIO PRESTADO**

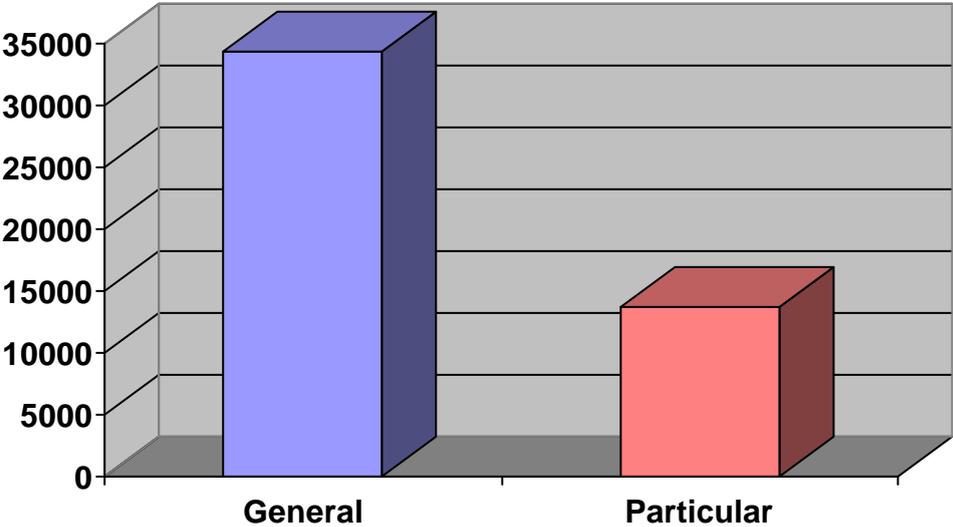
		TOTAL ANUAL
<b>2.- MODO ACCESO</b>	<b>Personal</b>	16.673
	<b>Telefónica</b>	31.467
	<b>Correo</b>	14

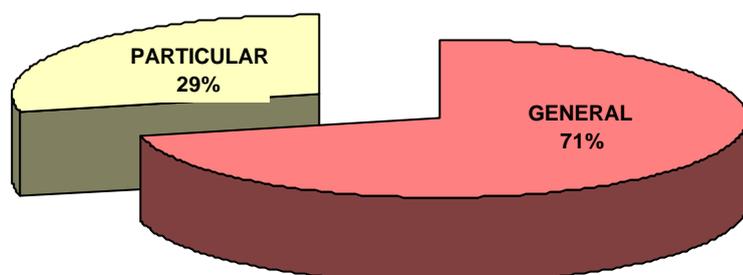


TOTAL ANUAL MODO ACCESO INFORMACION



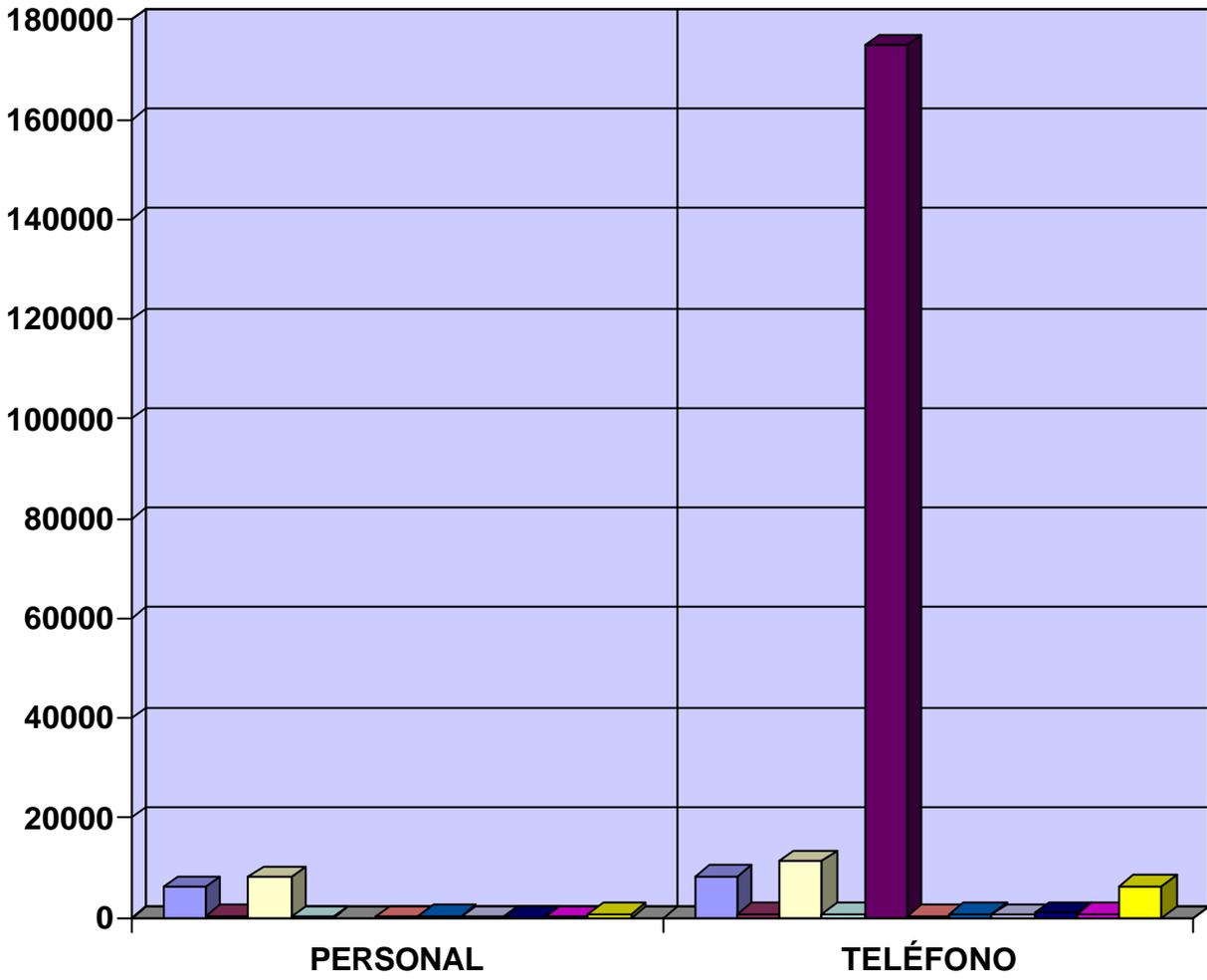
3.- TIPO INFORMACION		TOTAL ANUAL
General		34.429
Particular		13.725





**TOTAL CONSULTAS REALIZADAS SEGUN TEMA**

		PERSONAL	TELEFONO	CORREO	TOTAL ANUAL
	<b>P. MAYORES</b>	6204	8370	12	14856
	<b>DISCAPACITADOS</b>	378	815		1193
<b>4.-</b>	<b>VALORACION</b>	8076	11246		19322
	<b>PENSIONES</b>	124	724		848
<b>TEMA</b>	<b>PENSIONISTAS</b>	174	817		991
	<b>T. LIBRE</b>	208	427	2	637
<b>CONSULTADO</b>	<b>PRESTACIONES</b>	275	643		918
	<b>OPOSICIONES</b>	217	476		693
	<b>SEG.SOCIAL</b>	38	932		970
	<b>OTROS ORGANIS.</b>	215	645		860
	<b>DIRECC/TELEFON.</b>	764	6372		7136
<b>TOTAL</b>	<b>ANUAL</b>	<b>16673</b>	<b>31467</b>		<b>14</b>

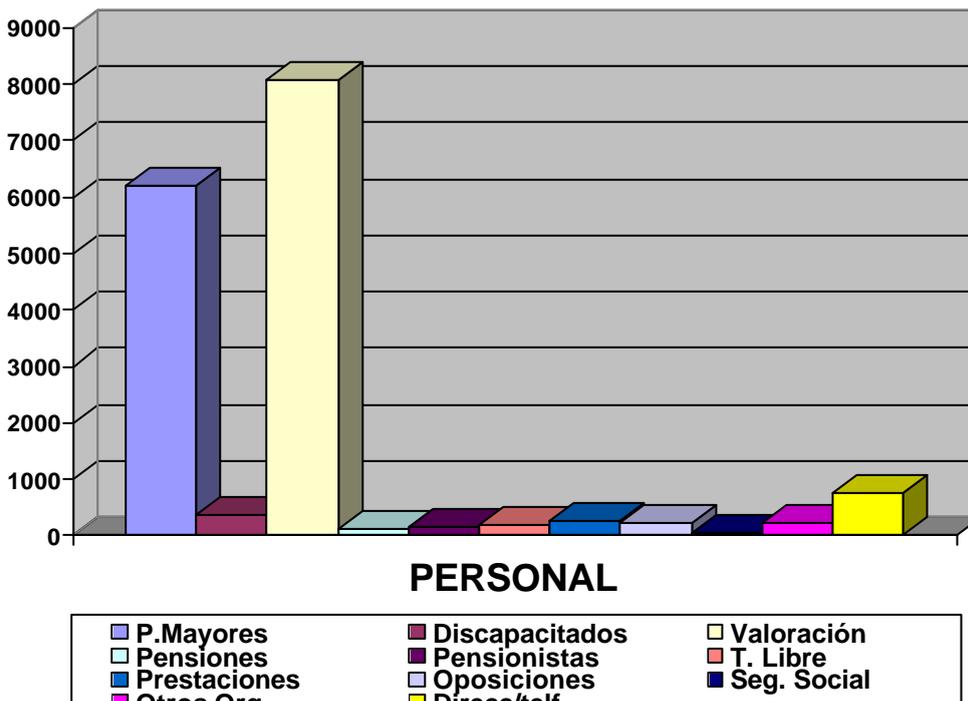


P:Mayores	Discapacitados	Valoración	Pensiones
Pensionistas	T. Libre	Prestaciones	Oposiciones
Seg. Social	Otros Org.	Direcc/Telf.	



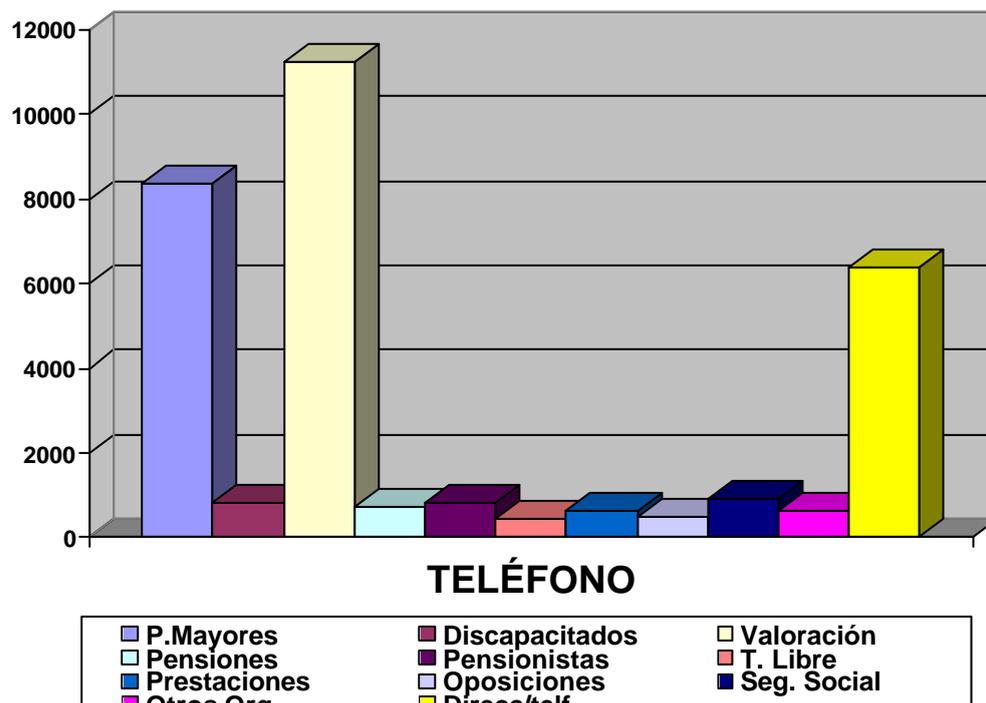
**CONSULTAS PRESENCIALES POR TEMA SOLICITADO**

		PERSONAL
<b>4.- TEMA</b>	<b>P. MAYORES</b>	6.204
<b>CONSULTADO</b>	<b>DISCAPACITADOS</b>	378
	<b>VALORACION</b>	8.076
	<b>PENSIONES</b>	124
	<b>PENSIONISTAS</b>	174
	<b>T. LIBRE</b>	208
	<b>PRESTACIONES</b>	275
	<b>OPOSICIONES</b>	217
	<b>SEG.SOCIAL</b>	38
	<b>OTROS ORGANIS.</b>	215
	<b>DIRECC/TELEFON.</b>	764



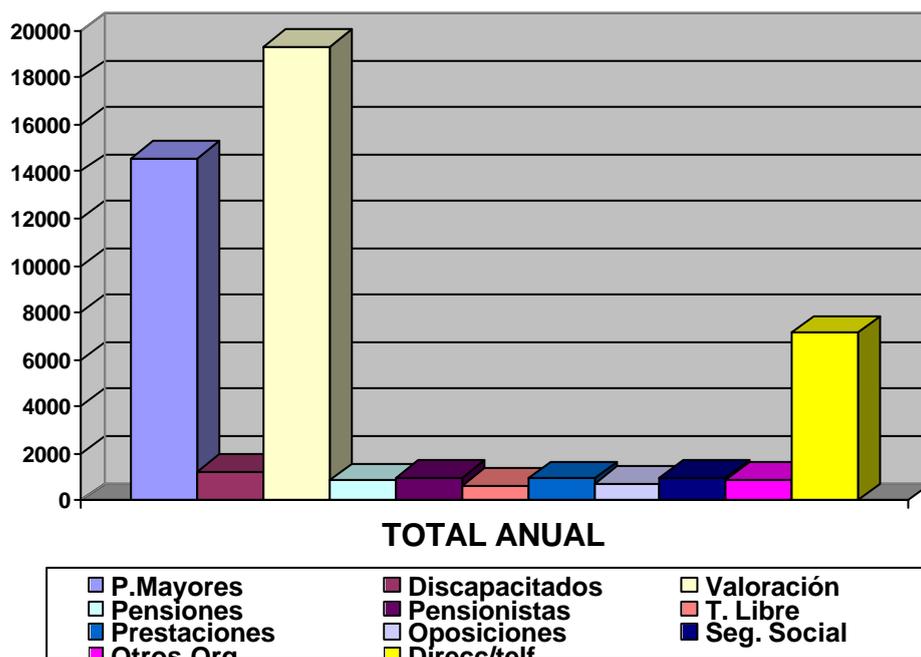
**CONSULTAS TELEFONICAS POR TEMA SOLICITADO**

		TELEFONO
<b>4.- TEMA</b>	<b>P. MAYORES</b>	8.370
<b>CONSULTADO</b>	<b>DISCAPACITADOS</b>	815
	<b>VALORACION</b>	11.246
	<b>PENSIONES</b>	724
	<b>PENSIONISTAS</b>	817
	<b>T. LIBRE</b>	427
	<b>PRESTACIONES</b>	643
	<b>OPOSICIONES</b>	476
	<b>SEG.SOCIAL</b>	932
	<b>OTROS ORGANIS.</b>	645
	<b>DIRECC/TELEFON.</b>	6.372



**TOTAL ANUAL DE CONSULTAS POR TEMA SOLICITADO**

4.- TEMA CONSULTADO	P. MAYORES	TOTAL ANUAL
	P. MAYORES	14.586
	DISCAPACITADOS	1.193
	VALORACION	19.322
	PENSIONES	848
	PENSIONISTAS	991
	T. LIBRE	637
	PRESTACIONES	918
	OPOSICIONES	693
	SEG.SOCIAL	970
	OTROS ORGANIS.	860
	DIRECC/TELEFON.	7.136



## REGISTRO GENERAL DEL INSTITUTO

La unidad de Registro es la encargada de la recepción de escritos y comunicaciones de los particulares o de órganos administrativos, así como del registro de las salidas de escritos y comunicaciones oficiales dirigidas a otros órganos o a particulares, incluyendo la elaboración de los acuses de recibo y de las relaciones de correos en aquellos casos que sea necesario.

Durante el año 2003 se han llevado a cabo un total de 91.784 asientos de entrada y 79.413 de salida.

Asimismo se han realizado 1.618 remisiones a otras Consejerías/Organismos Públicos.

Es de destacar que en los datos que a continuación se desarrollan, algunas particularidades.

1.- El Servicio del Menor, a pesar de que no ha dependido todo el año del Instituto, sigue figurando como servicio propio, ya que el volumen tanto de entrada como de salida, así como la ubicación de sus unidades así lo aconsejaban.

2.- El Servicio de Valoración y Diagnóstico elabora la salida de sus documentos a través del programa de gestión de sus solicitudes a pesar de que está proyectada la integración de dicha aplicación en el Registro General del Instituto.

3.- Se ha puesto en funcionamiento, con diferente resultado, la conexión entre diferentes aplicaciones de gestión del Instituto con el nuevo programa de registro, de forma que actualmente ya se registran automáticamente algunos documentos, sobre todo de Pensiones No Contributivas (3685), Gestión de Prestaciones Económicas (11309) y Gestión de Bolsa de trabajo de personal (918).

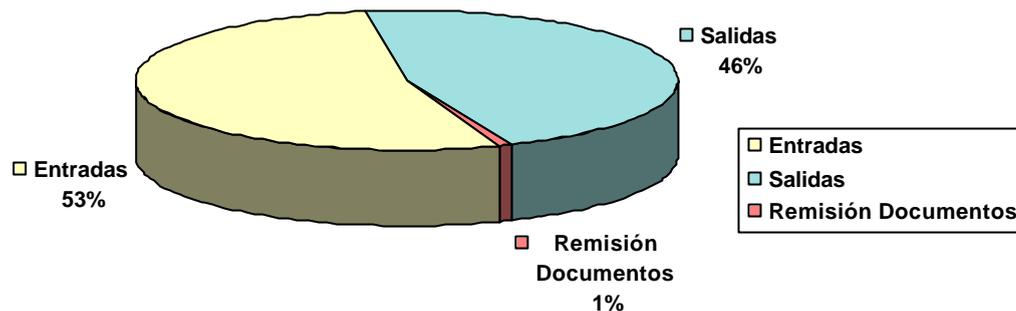
4.- Este año, por primera vez, se han registrado de entrada TODAS las Declaraciones Anuales del Pensionista, de forma individual, de ahí el incremento del volumen de Registro de Entrada durante el año.

5.- También es novedad durante el año 2.003 la recepción de los acuses de recibo del Instituto, para lo que se ha utilizado el sistema de código de barras en la emisión de los mismos.

6.- Las solicitudes del Programa de Vacaciones a personas mayores, que este año han sido 452 han sido remitidas *directamente* por la Sección de Información al IMSERSO en Madrid.

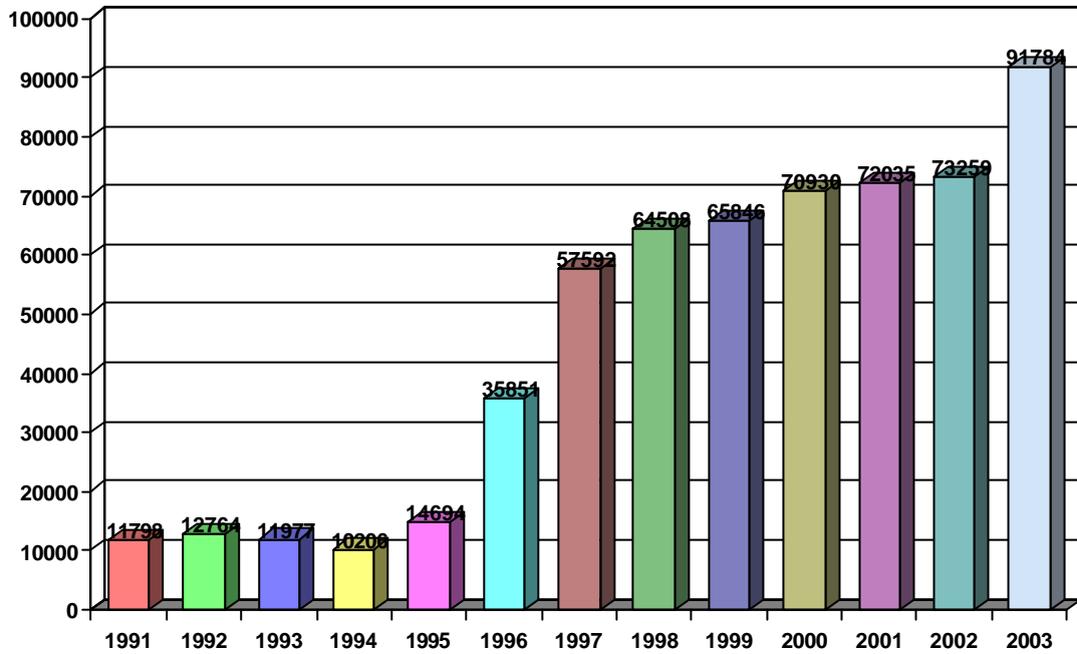
ENTRADAS	91.784
SALIDAS	79.413
REMISIONES A OTROS ORGANISMOS	1.618

GRAFICO SOBRE REGISTRO DE DOCUMENTOS AÑO 2003

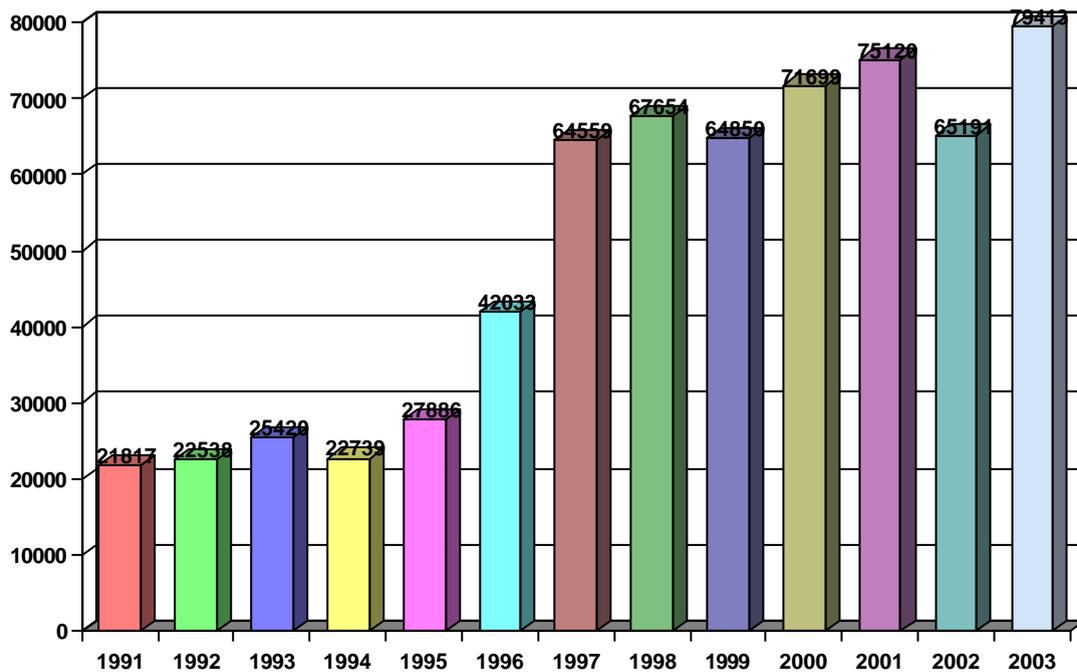


AÑO	ENTRADAS	SALIDAS
1991	11.798	21.817
1992	12.764	22.538
1993	11.977	25.420
1994	10.206	22.739
1995	14.694	27.886
1996	35.851	42.033
1997	57.592	64.559
1998	64.508	67.654
1999	65.846	64.850
2000	70.930	71.699
2001	72.035	75.120
2002	73.259	65.191
2003	91.784	79.413

### GRAFICO PROGRESIVO REGISTRO DE ENTRADA



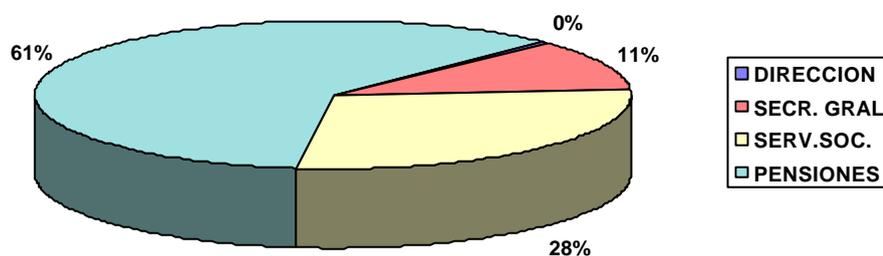
### GRAFICO PROGRESIVO REGISTRO DE SALIDA



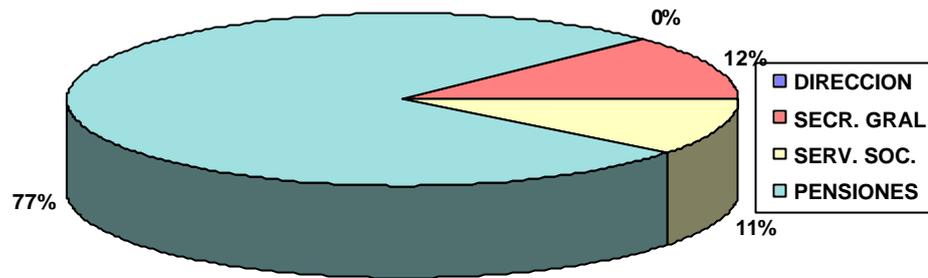
### DISTRIBUCION DEL REGISTRO DE ENTRADA POR SUBDIRECCIONES

	Entradas	Salidas
DIRECCION	190	152
SECRETARIA GENERAL	10.374	9.467
SUB. GRAL GESTION SERVICIOS SOCIALES	25.651	8.633
SUB. PENS., AYUDAS Y SUBVENCIONES	55.581	61.161

### DISTRIBUCION DEL REGISTRO DE ENTRADA



**DISTRIBUCION DEL REGISTRO DE SALIDA**



REGISTRO - AÑO 2003		
DEPARTAMENTO	ENTRADAS	SALIDAS
<b>TRABAJO, CONSUMO Y POLITICA SOCIAL</b>	95	
<b>DIRECCION</b>	95	140
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		10
	41	
Personal	5.948	7.405
Prevención Riesgos Laborales y R. Interior	3.582	492
Servicio Jurídico	151	118
Serv. Económico Contable y Contratación	611	1.378
Oficina Técnica	18	9
Servicio Gestión Informática	23	67
<b>SUB. GESTION SERV. SOCIALES</b>	35	2
Menor	315	1

Personas Mayores	5.444	7.015
Discapacitados y otros c.	1-094	1-602
Valoración y D.	18.763	13
<b>SUB. PENSIONES, AYUDAS Y PROGR. INCLUSIÓN.</b>	452	76
Pensiones	7.073	10.067
Pensionistas	29.727	9.007
Prestaciones Económicas	18.126	40.840
Progr. Inclusión y Corresp. Social	203	1.171
<b>TOTALES</b>	<b>91.796</b>	<b>79.413</b>

\*\*\* El servicio de Valoración y Diagnóstico registra sus documentos de salida con su propio programa de gestión.

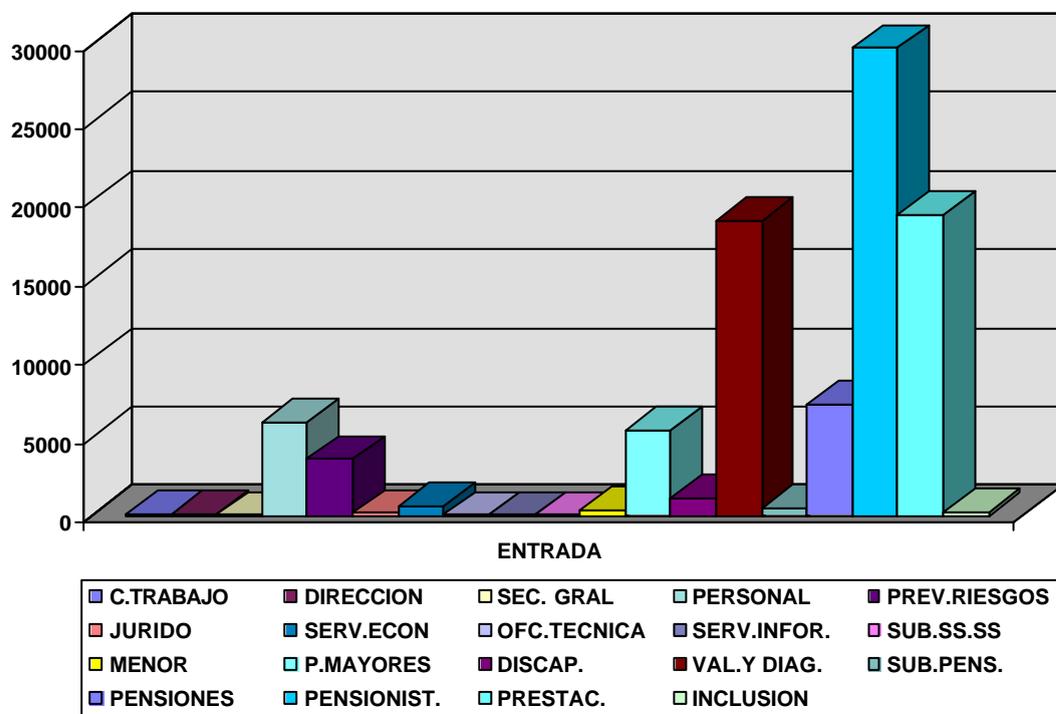
Del total de registros de salida realizados (79.413), un total de 15.925 (20%), han sido registrados de forma automática a través de las diferentes aplicaciones informáticas de gestión

<b>PERSONAL</b>	2.683
<b>INFORMATICA</b>	12
<b>PENSIONES (INSTRUCCIÓN)</b>	3.686
<b>PRESTACIONES</b>	11.309

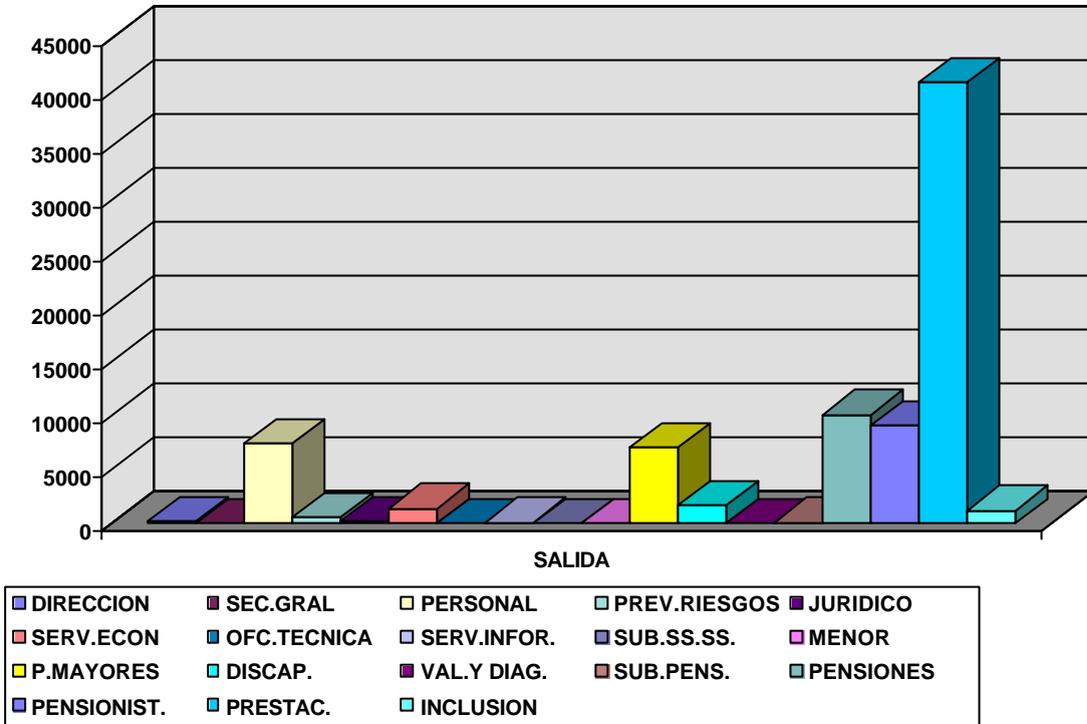
Durante el año 2003, se han elaborado un total de 32.050 acuses de recibo de los que se han recepcionado 27.218, con la siguiente distribución:

	EMITIDOS	RECEPCIONADOS
PERSONAL	829	372
SUB. PENSIONES	59	57
SERVICIO PENSIONES	6.337	5.819
SERV.PENSIONISTAS	7.803	5.773
SERV. PRESTACIONES	16.402	14.758
SERV. PROGRAMAS INCLUSIÓN	620	439

DISTRIBUCION DE LA ENTRADA POR SERVICIOS AÑO 2003



DISTRIBUCION DE LA SALIDA POR SERVICIOS AÑO 2003



## **Sección de Control de Calidad de los Servicios**

### COMPETENCIAS Y FUNCIONES:

Las funciones que tiene encomendadas la Sección son: la propuesta, ejecución e informe de las actividades del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Régimen Interior en materia de control de calidad de los servicios, así como la dirección, coordinación y control de las actuaciones desarrolladas por las Unidades dependientes de la Sección, bajo la coordinación y directrices de la Dirección General de Recursos Humanos y Organización Administrativa.

### ACTIVIDADES ESPECIFICAS

#### 1.- GUÍA DE SERVICIOS:

- ***Inventario de Procedimientos:***

Actualización de todas las fichas de procedimientos correspondientes a Ayudas cuya normativa ha sido modificada. Se han modificado las fichas de los procedimientos en los cuales la falta de resolución expresa produce efectos desestimatorios que se han incluido en el Anexo II de la Ley 1/2002, de 20 de Marzo, de adecuación de los procedimientos de la Administración Regional de Murcia a la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- ***Directorio de Personal:***

Personal para contrastar la información suministrada por GESPER correspondiente a altas, bajas, cambios de Centro o de puesto de trabajo, para mantener permanentemente actualizado el Directorio de Personal (DIC). Se incorporan los cambios introducidos por la aprobación de la nueva estructura orgánica del Instituto, así como Se mantienen contactos diarios con los Centros del ISSORM y con el Servicio de los derivados de la última distribución de espacios por la que se trasladaron el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Régimen Interior, la Oficina Técnica y el Servicio de Personal: introducción en DIC de todos los cambios: cambio de ubicación de personas y definición de los nuevos despachos y teléfonos.

## 2.- PROYECTO SPIGA

Elaboración para el sistema unificado de registro de la CARM (SUR), de una clasificación por asunto de los procedimientos y de los documentos registrados de entrada en las Ventanillas Unicas, en una primera fase. Confección de la ficha correspondiente al ISSORM de las combinaciones por actividad y materia y de la orgánica correspondiente a la Sección de Información y Registro para que sea esta Sección la receptora y distribuidora de los documentos que entren en las VV.UU.

Para la extensión del sistema al resto de las Oficinas de Registro de la Administración Regional, en una segunda fase, se recopilan los datos iniciales para la implantación del Proyecto SUR en las distintas Consejerías y Organismos Autónomos: comunicación de datos acerca de la situación actual de los recursos utilizados en la realización de las tareas registrales y del modo en que éstas se llevan a cabo para determinar las necesidades de cada futuro punto de registro SUR. Complimentación de las fichas correspondientes al ISSORM sobre Libros de Registro existentes, Oficinas de Registro, Usuarios de las Oficinas, PCS de las Oficinas, aplicaciones de registro existentes, programas conectados a las aplicaciones de registro.

## 3.- PROYECTO PROPER

Preparación de los datos necesarios para la Auditoría llevada a cabo por la Inspección General de Servicios sobre el cumplimiento de la normativa vigente, en materia de protección de datos, respecto a los ficheros manejados por el ISSORM que contienen datos de carácter personal.

Confección y Remisión a la Inspección General de Servicios de los formularios correspondientes a los ficheros que contienen datos de carácter personal para su declaración a la Agencia de Protección de Datos, con el fin de que se incluyan en la Orden que ha de confeccionar la Consejería de Hacienda con estas modificaciones. De estos ficheros, 16 son altas y tres de ellos contemplan cesión de datos.

**\*Ficheros Creados::**

- ASISTIDOS
- PERCEPTORES
- INTERESADOS
- PROVEEDORES
- PERSONAL
- MINUSVÁLIDOS

**\*Ficheros Suprimidos::**

- NÓMINA PNC, SOLICITANTES PNC
- PRESTACIONES                    Y                    AYUDAS                    ECONÓMICA

- RECIBOS
- SERCOOR
- FAS
- AUTORIZA
- CUENTAS
- PERCEPTORES
- GESTIÓN ALMACÉN
- USUARIOS

#### 4.- MANUAL DE ACOGIDA

Confección, actualización y distribución del Manual de Acogida del Instituto para su entrega a los nuevos trabajadores. Se envían ejemplares a todos los Centros y se coloca en intranet a través de la página web de la Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social.

#### 5.- PROYECTO E/499

Para la derogación del Decreto 72/94, de 2 de Septiembre, de adecuación a la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común, se ha realizado una revisión de los procedimientos gestionados por el Instituto, comprobando que todos están recogidos normativamente en cuanto al establecimiento de los plazos máximos para dictar resolución expresa.

#### 6.- PLAN DE COMUNICACIÓN

Asistencia a las reuniones que se organizan con motivo de la visita de los responsables del área de comunicación interna del Ayuntamiento de Barcelona y de la Universidad Abierta de Cataluña, donde exponen sus experiencias en este campo de cara a la puesta en marcha en el Instituto del citado Plan.

Instalación de BUZÓN DE SUGERENCIAS

#### 7.- OTROS

Se han facilitado a la Dirección General de Recursos Humanos los datos solicitados por la Dirección General de Patrimonio relativos a:a) señalización en los planos y edificios administrativos de los espacios ocupados por las distintas Unidades del Issorm.

b) Número de personas “distintas de Gesper” (becario y personal de empresas externas) ubicado en el ISSORM.

## SERVICIO JURÍDICO

### COMPETENCIAS Y FUNCIONES

Le corresponde el ejercicio de las funciones de coordinación, dirección y control de las unidades dependientes del Servicio en relación con las siguientes actuaciones:

- a) El estudio y redacción de propuestas sobre iniciativas normativas y de resoluciones e instrucciones de la Dirección del Instituto en el ámbito de sus competencias.
- b) La tramitación y propuesta de resolución de las reclamaciones en materia de prestaciones económicas y ayudas públicas competencia del Instituto, así como estudio e informe de los recursos administrativos cuya resolución corresponda a la dirección del Instituto.
- c) Preparación de compilaciones legales, doctrinales y jurisprudenciales y asesoramiento jurídico general a las distintas unidades y Centros del Instituto.
- d) Supervisión y, en su caso, informe de las resoluciones y anuncios antes de su remisión al Boletín Oficial de la Región de Murcia u otros Boletines Oficiales, para su publicación, así como de todas las actuaciones relativas a cuantos asuntos hayan de remitirse a la Secretaría General de la Consejería para su sometimiento al Consejo de Gobierno, o para su tramitación o conocimiento por la Dirección de los Servicios Jurídicos de la Comunidad Autónoma.
- e) Informe de Convenios de Colaboración o Cooperación con entidades públicas o privadas en materia de reservas y ocupación de plazas destinadas a personas mayores, discapacitados y otros colectivos, para su elevación al Consejo de Gobierno a través de la Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social, así como de sus prórrogas.
- f) La emisión de informes en materia de su competencia.
- g) Cualesquiera otras que le sean encomendadas en el ámbito de su competencia.

## ACTIVIDADES

### **a) Estudio, redacción de propuestas e informes sobre iniciativas normativas.**

Asistencia a Reuniones de Trabajo, Estudio y Elaboración de Proyectos de Normativa en materia encomendada al ISSORM, así como su posterior envío para su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, si procede.

### **b) Recursos de Alzada en materia de Pensiones, Prestaciones Económicas y Ayudas Públicas competencia del Instituto, así como Ingresos y Traslados en Centros.**

La tramitación en este Servicio consiste en el estudio y remisión a Secretaría General de la Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social de los expedientes objeto del recurso, así como del Informe-Propuesta del Servicio que los tramita.

Si el recurso se ha presentado en la Consejería, una vez que desde allí nos reclaman el expediente, éste se registra y se solicita al Servicio correspondiente, y una vez que nos lo hacen llegar, se procede como en el caso anterior, anotando el registro la fecha de remisión.

### **c) Estudio, informe propuesta de Resolución previo a la Reclamación Económico-administrativa ante el Excmo. Sr. Consejero de Economía y Hacienda.**

Durante el año 2003 se han resuelto en este Servicio Jurídico 19 Recursos de Reposición.

El procedimiento que se sigue en este Servicio Jurídico consiste en: registro y estudio del expediente, elaboración del Informe-Propuesta de Resolución y preparación de la Resolución para su firma por la Directora del ISSORM. Comunicación a los interesados de la resolución adoptada, y del Recurso Económico-Administrativo que cabe interponer. Una vez que obra en nuestro poder el justificante de la notificación, se remite al Servicio de Gestión Económica y Contratación junto con la Resolución.

**d) Asesoramiento jurídico, estudio y preparación de escritos para demandas de Incapacidad y tutela de los usuarios de los Centros del ISSORM.**

El procedimiento es el siguiente:

Habitualmente el Servicio de Atención a Discapacitados, Inmigrantes y Otros Colectivos en unos casos y el Servicio de Atención a Personas Mayores en otros, remiten a este Servicio Jurídico la documentación pertinente a efectos de promover tanto la incapacidad de los usuarios de los Centros dependientes de cada Servicio como el nombramiento de tutor. Una vez estudiada y completada esta documentación se remite al Ilmo. Sr. Teniente Fiscal de Tribunal Superior de Justicia de la Región de Murcia para que tramite las correspondientes demandas ante el Juzgado competente.

Durante el año 2003 se han promovido a través de este Servicio 13 demandas de incapacidad y 12 demandas de tutela.

Además, sobre este mismo tema, se ha hecho el seguimiento de las demandas de incapacidad y tutela incoadas durante los años anteriores, remitiendo al Juzgado cuantos informes nos han solicitado y preparando las resoluciones de la Dirección del Instituto para aceptación de cargo de defensor judicial, y de aceptación de tutela por el Instituto. También se prepara en este Servicio, con la documentación remitida por las distintas Unidades, el Inventario de Bienes de los tutelados y se remite al Juzgado.

Asesoramiento en esta materia a todos los Servicios implicados.

Colaboración con la "Fundación Murciana para la Tutela y Defensa Judicial de Adultos" consistente en la convocatoria de todos los miembros del patronato a las reuniones del mismo y preparación de toda la documentación necesaria para la misma (memorias, presupuestos, etc...), así como la elaboración de las Actas de las mismas por la Secretaria del Patronato que es la Sra. Jefa de Servicio.

**e) Elaboración y presentación de demandas, a los Juzgados competentes, solicitando la intervención de bienes hereditarios de los usuarios fallecidos que se encontrasen tutelados por el ISSORM.**

El procedimiento es el siguiente:

Una vez fallecido un usuario de nuestros centros, tutelado por el ISSORM se le comunica al Juzgado competente, a la vez que se remite la documentación necesaria para el aseguramiento e intervención de los bienes hereditarios.

En un primer momento, el Juzgado de 1ª Instancia nº 3 de Murcia nos indicó que debíamos ingresar el importe de los fondos del fallecido en su número de cuenta, y así se hizo desde este Organismo.

Con posterioridad, este mismo Juzgado, mediante Providencia nos comunicó que carece de competencia para la custodia y conservación del metálico en la cuenta, y en consecuencia expide mandamiento de devolución a favor de este

Organismo, a fin de que se proceda a la inmediata retirada de dicho documento y al posterior e inmediato ingreso en cuenta bancaria perteneciente a nuestro Instituto. Una vez que el importe de los distintos Mandamientos de Devolución está ingresados en la cuenta del ISSORM, se presenta demanda ante el Juzgado de primera instancia decano del lugar en que residía el fallecido ( a excepción de los Juzgados de familia en el Juzgado de primera instancia decano de Murcia, de suceder el óbito en este partido) solicitando el aseguramiento de bienes hereditarios del causante, y el número de cuenta de consignaciones del Juzgado donde ha de depositarse el saldo de la cuenta del finado y que tras la oportuna tramitación, se entreguen los bienes a los herederos que corresponda. Junto a la demanda le acompañamos la documentación necesaria para dicho trámite.

Cuando la demanda llega al juzgado correspondiente, éste envía un oficio disponiendo que realicemos distintas actuaciones, entre ellas: consignar el saldo en el número de cuenta del Juzgado, entregar los bienes a los familiares que les corresponda, o custodiar el saldo del finado en nuestra cuenta hasta que el Juzgado referido nos comuniquen otra actuación. En caso de que el fallecido no tenga herederos directos, se comunica a la Delegación de Hacienda (Servicio de Patrimonio del Estado) todas estas actuaciones.

Durante el año 2003, se han incoado 35 expedientes de abintestatos, habiendo finalizado el trámite de 8 de ellos, y el resto está en espera de que el Juzgado determine donde tenemos que depositar las cantidades.

#### **f) Asesoramiento en materia de contratación administrativa y Asistencia a Mesas de Contratación.**

Durante el año que nos ocupa, este Servicio Jurídico ha emitido 85 informes de contratación, 45 correspondientes a contratos administrativos, 32 informes sobre prórrogas de Contratos y el resto sobre otros asuntos.

Mesas de Contratación.

Se ha prestado asistencia jurídica a 106 mesas de Contratación.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 36/2001, de 18 de mayo, “por el que se atribuye el bastanteo de poderes para suscribir convenios, participar en procedimientos de contratación y prestar garantías, en la Administración Regional, sus Organismos Autónomos y las Empresas Públicas Regionales”, y en el que se atribuye a los Servicios Jurídicos de los Organismos Autónomos, el bastanteo de los poderes legalmente exigibles para participar en procedimientos de contratación por ellos convocados, en el año 2003 este Servicio ha llevado a cabo el bastanteo de 17 poderes.

### **g) Asesoramiento al Servicio de Atención a Personas Mayores**

Elaboración de informes jurídicos para expedientes que presentan especificidades respecto del procedimiento que normalmente se sigue, para ingresos y traslados, regulado en el Decreto 31/1994, de 25 de febrero, modificado por Decreto 60/2002 de 22 de febrero. En el año 2003, se han realizado 87 informes de este tipo.

Asesoramiento en la instrucción del Procedimiento Sancionador, respecto de usuarios de Centros de Tercera Edad (3 expedientes).

Elaboración del Informe-Propuesta de determinados Recursos de Alzada contra resoluciones de ingresos y traslados en Centros para Personas Mayores, que debido a sus peculiares características requieren un estudio específico, antes de ser remitidos a la Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social para su resolución.

Asistencia a la Comisión que semanalmente se celebra a fin de proponer la inclusión en la lista de espera de los solicitantes de plazas en Centros de Personas Mayores, así como para su ingreso y traslado en los mismos.

Asistencia a las comisiones para la elaboración del borrador del Estatuto Básico de Centros de Día de Mayores de la Región de Murcia.

### **h) Convenios.**

Estudio y supervisión de Convenios de Colaboración con Entidades Públicas y Privadas, así como de la documentación que debe obrar en el expediente administrativo, antes de su remisión a la Secretaría General de la Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social, y una vez remitido para su tramitación, el Servicio actúa como coordinador entre la Consejería y los distintos Servicios del ISSORM.

Las mismas funciones se realizan en los expedientes de Prórroga de Convenios.

### **i) Asesoramiento jurídico a los distintos Servicios, Centros y Dependencias del ISSORM.**

Este cometido se realiza bien a través de informes jurídicos, o bien a través de reuniones o en gestión telefónica y es realizado indistintamente por todo el personal del Servicio Jurídico.

Informes Jurídicos emitidos: 16

Así mismo se han tramitado con bajo el concepto "expedientes varios", 25 expedientes relativos a distintas materias, a solicitud de cualquier servicio de este Instituto.

**j) Reclamaciones Patrimoniales:**

En el año 2003 se han incoado 2 expedientes de Reclamación Patrimonial, uno de ellos se ha resuelto totalmente y el otro a 31 de diciembre estaba pendiente del Dictamen del Consejo Jurídico de la Región de Murcia, y se ha resuelto uno del año anterior que estaba pendiente de Dictamen del Consejo Jurídico. Asimismo, se ha resuelto un expediente de Revisión de Oficio del año anterior que esta pendiente de Informe y Dictamen preceptivos.

**k) Solicitudes de compatibilidad para el desempeño de la actividad como funcionario de este Instituto con otras actividades en el sector público o privado**

El procedimiento que se sigue en este Servicio Jurídico consiste en: registro y estudio del expediente, elaboración del Informe-Propuesta, así como propuesta de la Directora, para su posterior remisión a la Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social.

Durante el ejercicio 2003, se han tramitado 14 solicitudes de compatibilidad.

**l) Herencias**

Se ha trabajado en la averiguación de la situación familiar y patrimonial de un usuario de Residencia de Tercera Edad, fallecido, que deja a su sobrina-nieta casi la totalidad del capital mobiliario, para dar traslado al Juzgado competente.

Así mismo y a propuesta de algunos juzgados de 1ª Instancia, se han realizado los trámites oportunos para hacer entrega del caudal hereditario a los herederos, así como se han realizado labores de información a los familiares que así lo han solicitado.

## **SERVICIO ECONÓMICO Y DE CONTRATACIÓN**

En este área instrumental para el desarrollo de las competencias del Organismo, le corresponderá -al SERVICIO ECONÓMICO y de CONTRATACIÓN- el ejercicio de las funciones de coordinación, dirección y control de las secciones dependientes del Servicio en relación con las siguientes actuaciones:

a) Expedientes de gastos y pagos, control interno de la ejecución del presupuesto del Instituto, gestión de la Tesorería del ISSORM y preparación y aplicación del procedimiento de los Programas de Gastos.

b) Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto.

c) Gestión y recaudación de tasas, precios públicos, exacciones y otros ingresos del Instituto.

d) Expedientes de contratación de obras, adquisiciones, servicios y suministros, de consultoría y asistencia y de trabajos específicos y concretos no habituales, así como cualquier incidencia surgida en relación con los mismos y cualesquiera otros contratos competencia del Instituto.

f) Remisión de datos al Registro de Contratos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

g) Inventario de bienes y control de patrimonio y coordinación de actuaciones con la Dirección General de Patrimonio.

h) Emisión de informes en materia de su competencia.

i) Cualesquiera otras que le sean encomendadas en el ámbito de su competencia.

Y para el cumplimiento de ello -dicho SERVICIO- se estructura en las siguientes UNIDADES administrativas:

a) Sección de Gestión de Gastos.

b) Sección Ingresos y Contabilidad.

c) Sección de Contratación y Tramitación de Convenios.

d) Sección Coordinación General Económica

e) Sección de Tesorería..

### ***Sección de Gestión de Gastos***

La sección de Gestión de Gastos tiene encomendada la preparación del anteproyecto de presupuesto del Organismo, la gestión presupuestaria, la gestión

presupuestaria, la tramitación de los expedientes de gastos y la tramitación de propuestas de modificaciones presupuestarias.

#### UNIDAD DE GASTOS DE PERSONAL, AYUDAS Y SUBVENCIONES

Cuenta con 1 Auxiliar Coordinador y el apoyo de 1 auxiliar Administrativo.

A dicha Unidad le corresponde la gestión de los expedientes de gastos relativos a convenios y estancias de asistidos en Centros para los diversos colectivos y familias acogedoras, convenios de integración social, prestaciones económicas de inserción y protección social de carácter periódico (I.M.I., A.P.I.P.S., A.P.P.D., A.M.A.F. y A.E.C.M.A.) y ayudas individuales o institucionales no periódicas (Ayudas para Programas de Inserción, para Personas Mayores, para Personas Discapacitadas, de Especiales Circunstancias de Carácter Excepcional, etc.).

Asimismo tramita los expedientes de gastos correspondientes a la nómina del personal del ISSORM, las gratificaciones por servicios extraordinarios y los contratos de personal laboral temporal. También le corresponde la tramitación de los expedientes de generación de crédito por reintegros derivados de situaciones de Incapacidad Temporal.

#### UNIDAD DE GASTOS CORRIENTES

Esta unidad está integrada por 1 Auxiliar Especialista.

Tramita las cuentas justificativas de los anticipos de caja fija de todos los Centros y Servicios del ISSORM y los estados de tesorería rendidos por los cajeros pagadores.

Asimismo le corresponde la tramitación de los expedientes de gastos corrientes no incluidos en el anticipo de caja fija.

#### UNIDAD DE GASTOS DE CONTRATACIÓN E INVERSIONES

Cuenta con 2 Auxiliares Administrativos.

Tramita los expedientes de gastos derivados de la contratación de obras, suministros o servicios que se imputen a los Capítulos II y VI y las cuentas justificativas de los anticipos de caja fija relativas a gastos que hayan sido objeto de contratación.

Asimismo, gestiona las altas y modificaciones de los proyectos de inversión.

## UNIDAD DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA

Esta Unidad está integrada por 1 Auxiliar Administrativo que, en directa colaboración con la Jefatura de Sección, se ocupan del control interno, seguimiento, informe y coordinación de la ejecución presupuestaria de las unidades de gasto del Instituto.

Asimismo, a dicha Unidad le corresponde la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto del Organismo en estrecha colaboración con el resto de Servicios del ISSORM y con el apoyo del resto del personal de la Sección.

Del mismo modo, también se ocupa a lo largo del ejercicio presupuestario de la tramitación de los expedientes de modificaciones de crédito y de las solicitudes de habilitación de nuevas partidas presupuestarias de gastos.

## ESTADO DE GASTOS

El presupuesto de gastos del Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia para 2.003 ascendía inicialmente a 79.464.418,70.-Euros.

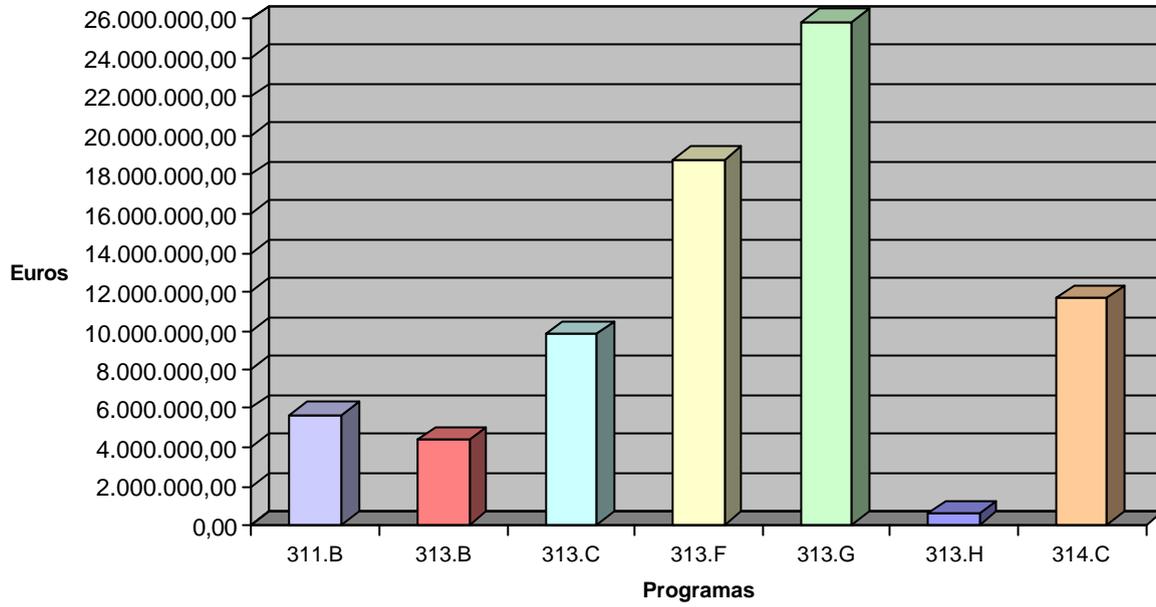
La ejecución de los créditos queda resumida según el siguiente detalle:

# RESUMEN EJECUCION

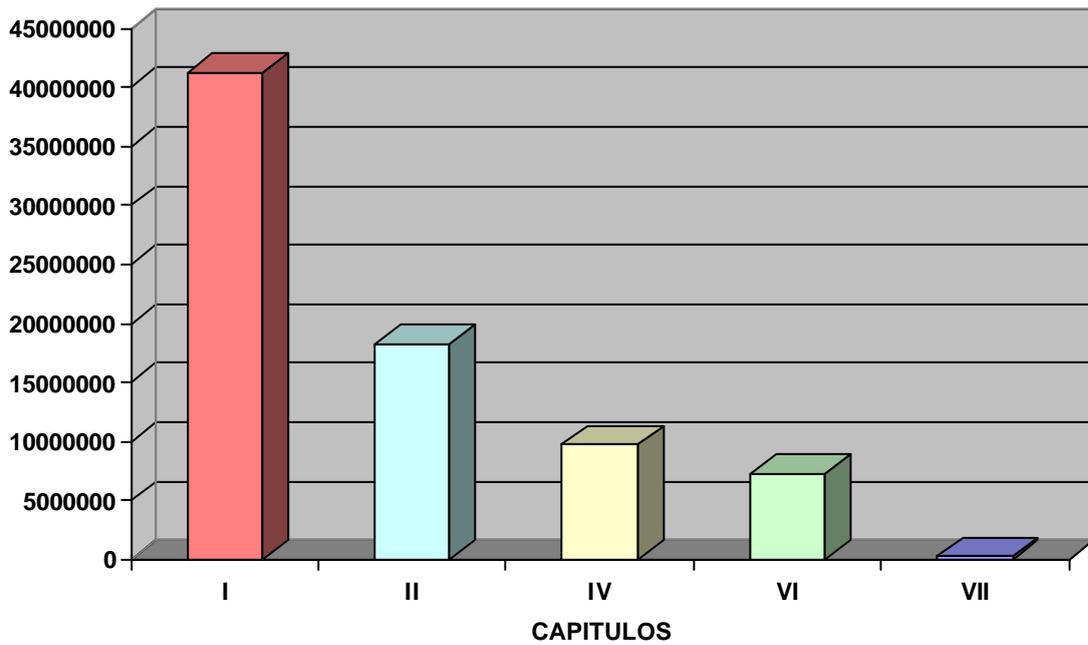
## PRESUPUESTO DE GASTOS - ISSORM 2.003

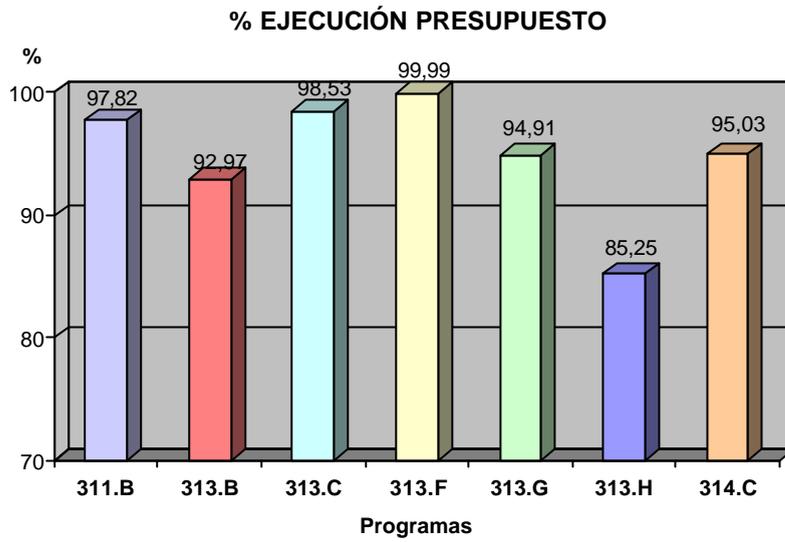
Programa	CARTULO I			CARTULO II			CARTULO III			CARTULO IV			CARTULO V			CARTULO VI			TOTALES		
	CREDITOS	EJECUCION		CREDITOS	EJECUCION		CREDITOS	EJECUCION		CREDITOS	EJECUCION		CREDITOS	EJECUCION		CREDITOS	EJECUCION		CREDITOS	EJECUCION	
		de Varios	(Bases)		%	de Varios		(Bases)	%		de Varios	(Bases)		%	de Varios		(Bases)	%		de Varios	(Bases)
811.B	3.636.424,15	3.599.018,82	97,87	1.133.360,00	1.089.253,93	96,16	51.160,00	49.693,26	97,13	662.000,00	655.256,64	99,13	285.000,00	285.000,00	100,00	5.767.924,15	5.642.161,77	97,82			
811.C	2.695.390,16	2.713.747,98	100,69	671.000,00	689.039,40	102,84				1.365.000,00	1.016.007,16	74,43				4.731.390,16	4.388.794,54	92,97			
811.D	2.728.902,99	2.625.316,51	96,20	7.155.763,97	7.139.244,20	99,77	60.055,33	38.154,26	63,53	13.000,00	8.513,20	65,48				9.957.722,29	9.811.239,29	98,53			
811.E	12.036.515,12	12.039.826,96	100,02	2.961.605,00	2.953.305,23	99,72				3.800.285,00	3.782.134,93	99,52				18.737.405,12	18.795.266,72	99,99			
811.F	19.450.545,02	18.060.067,24	92,85	6.008.803,15	5.992.406,25	99,73				1.774.701,30	1.774.547,81	99,99				27.234.046,47	25.847.021,30	94,91			
811.H	588.546,52	485.699,22	82,36	63.644,00	63.256,72	99,45				54.500,00	54.322,26	99,85				707.690,52	603.316,32	85,25			
811.C	1.792.905,99	1.647.224,33	91,90	341.297,00	328.921,37	96,39	10.100.594,00	9.677.684,26	95,82	14.000,00	4.399,23	31,43				12.368.276,99	11.658.189,19	93,83			
TOTALES	42.928.789,95	41.170.900,66	95,91	18.385.409,12	18.238.467,10	99,19	10.291.738,33	9.766.493,02	95,44	7.688.468,30	7.296.079,86	94,89	285.000,00	285.000,00	100,00	79.464.448,70	76.755.979,13	96,59			

### GASTO TOTAL EUROS POR PROGRAMA

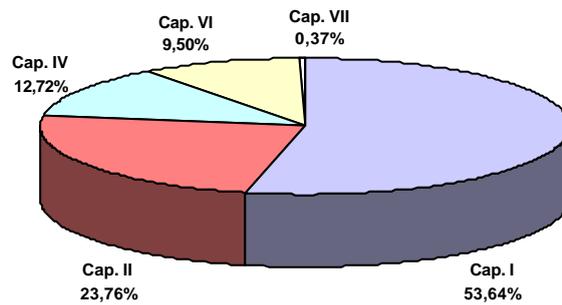


### GASTO TOTAL EUROS POR CAPITULO

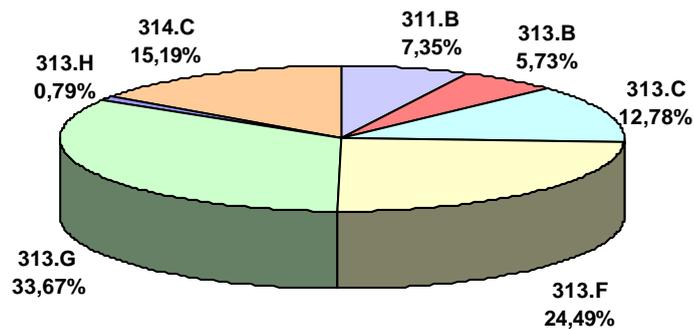




% DE CADA CAPITULO SOBRE EL TOTAL DEL GASTO



% DE CADA PROGRAMA SOBRE EL TOTAL DE GASTO



## **Sección de Gestión de Ingresos y Contabilidad**

### COMPETENCIAS Y FUNCIONES

- Gestión de la Contabilidad del ISSORM
- Ejecución del presupuesto de ingresos
- Coordinación y control de ingresos por estancias en Centros Residenciales (incluidos los de tiempo libre).
- Recaudación de tasas administrativas.
- Recaudación en periodo voluntario de reintegros de pago indebidos.
- Control de deudores, tanto por estancias en Centros Residenciales como por pagos indebidos (en su caso, notificaciones y demás trámites que correspondan).
- Elaboración de estudios, informes y memorias de carácter económico que se le encarguen, y en particular la relativa a los costes efectivos de los servicios sociales para la determinación de los precios públicos de los Centros cuya cobertura social corresponde al ISSORM.
- Gestión y archivo de documentos contables.

### ACTIVIDADES ESPECIFICAS

El año 2003 ha sido el de consolidación de las competencias en materia de contabilidad que asumió este Organismo Autónomo en virtud del Decreto 99/2000, de 21 de junio. No obstante, ha habido que adaptarse a la nueva aplicación contable y presupuestaria SIGEPAL, que ha requerido un importante esfuerzo de los recursos humanos (en materia de reciclaje, manejo de un nuevo entorno y una concepción diferente de la contabilidad y de la gestión de los ingresos, ...) habiendo tenido como resultado, en el capítulo de ingresos, el siguiente volumen de tareas (datos extraídos de la propia aplicación SIGEPAL).

- Derechos reconocidos por contraído previo: 1.730 expedientes
- “ “ por ingreso simult.: 352 “
- Anulaciones de liquidaciones: 163 expedientes
- Ingresos: 1.351 movimientos

Todos estos van encaminados a lograr el máximo posible de recaudación de los reintegros de pagos indebidos, habiéndose tramitado durante el 2003 liquidaciones por importe de 328.035,95 €, de los cuales se han recaudado 163.124,02 €.

## ESTADO DE INGRESOS

El **presupuesto de Ingresos** del ISSORM para el ejercicio 2003, se cifró **inicialmente** en 74.619.158,00 €, que con las modificaciones que se produjeron dio una previsión definitiva de 79.372.584,57 €; aunque finalmente la cifra de derechos reconocidos a favor del Instituto fue de 77.013.197,85 € (97,03 % sobre previsión definitiva), de los que se recaudaron 67.102.428,11 € (el 87,13 de los derechos reconocidos), quedando pendiente de cobro y por tanto formando parte de la relación de deudores 9.910.769,74 €.

Y descendiendo a **mayor detalle**, se desglosaría en las **siguientes cifras** por Capítulos:

CAPITULO	PREVISIÓN DEFINITIVA	DERECHOS RECONOCIDOS	DERECHOS RECAUDADOS
III	4.720.201,62	5.853.349,15	4.700.295,73
IV	65.880.202,15	65.461.311,95	61.503.595,63
V	31.800,00	45.878,45	45.878,45
VII	5.652.658,30	5.652.658,30	852.658,30
VIII	3.087.722,50		
<b>TOTAL</b>	<b>79.372.584,57</b>	<b>77.013.197,85</b>	<b>67.102.428,11</b>

### ***Sección de Contratación y Tramitación de Convenios(inventario y patrimonio)***

Las funciones y competencias de esta Sección, compuesta por siete funcionarios comprenden todo lo relativo al inicio, tramitación y finalización de los expedientes de contratos de obras, suministros, servicios, "menores" y convenios.

También comprenden todos los trámites relativos a la contratación centralizada en conexión permanente con la Dirección General de Patrimonio.

Las actividades se derivan de todo ello abarcan, tanto la informatización de todos los expedientes, como elaboración de pliegos, resoluciones, celebración de las mesas de contratación, petición de informes, comunicaciones y relaciones

permanentes con los centros de gastos, control de las facturas -sucesivas- a lo largo del ejercicio contratado, la devolución de garantías, prórrogas de los contratos ya en vigor y tramitación de convenios, así como cualquier otra actividad extraordinaria que puede surgir en relación con esta materia, todo ello quedaría distribuido de la siguiente forma:

**Unidad encargada del inicio de expedientes** que comprende tanto la **informatización** de los mismos, así como **elaboración de pliegos** administrativos, **petición de documentos contables**, elaboración de todas las **resoluciones** que surgen en el trámite del expedientes, **petición de informes** a los servicios correspondientes, **preparación y celebración** de las **mesas de contratación**, y por último **control del gasto** de cada uno de los expedientes.

Otra **unidad** es la encargada de realizar todas aquellas **comunicaciones derivadas del expediente**, tanto a participantes en la licitación, como a los Centros y Servicios afectados, **devolución de garantías** provisionales y definitiva en su caso, **mecanización de escritos** que surgen al margen del trámite ordinario del expediente de contratación, **envíos de publicaciones** tanto de la licitación como de la adjudicación, así como las **comunicaciones al Registro** de Contratos.

**Unidad encargada de la tramitación de los expedientes de prórroga** en **todas sus fases**, como son el mutuo acuerdo, petición de informes jurídicos, de fiscalización, petición de documentos contables, resolución de aprobación y cláusula adicional de prórroga entre otras.

Y por **último unidad encargada de la tramitación de los expedientes de convenios**, tramitación que comprende las fases de autorización, petición de informes, fiscalización y remisión a la autoridad competente para su autorización y suscripción, así como notificación a los interesados una vez formalizados dichos convenios.

**INVERSIONES (capítulo VI) ejercicio 2003**

programas **ISSORM** (12.20)

OBRAS	importes	
	adjudicación	ejecutado real
Reparación interior acabados zonas planta baja y primera Cartagena III .....	58.125,28.....	58.125,28

Refuerzo estructura en el sotano de la R.P.M. de Lorca .....	51.271,54.....	51.271,54
Refuerzo talud en la Residencia Vacacional El Peñasco de pto. de Mazarrón.....	40.000,00.....	40.000,00
Prevención riesgos laborales en Planta tercera a octava en R.P.M. Lorca .....	59.722,09.....	59.722,09
Proyecto básico y ejecución reforma Interior en C.O. Los Olivos de Cieza .....	99.363,48.....	99.363,48
Reforma interior planta baja y planta segunda para adaptación estancias Diurnas en R.P.M Cartagena .....	<u>106.334,06</u> .....	<u>106.334,06</u>
<b>SUMA y sigue .....</b>	<b>414.816,45.....</b>	<b>414.816,45</b>

<b>SUMINISTROS</b>	<b>importes</b>	
	<b>adjudicación</b>	<b>ejecutado real</b>
Adquisición de una planchadora Plegadora para C.O. Churra .....	27.224,17.....	27.224,17
Adquisición de una Lavadora y Secadora para la R. Luis Valenciano .....	30.000,00.....	30.000,00
Instalación y puesta en marcha de electrodomésticos industriales.....	<u>25.416,97</u> .....	<u>25.416,97</u>
<b>SUMA y sigue .....</b>	<b>82.641,14.....</b>	<b>82.641,14</b>

<b>MATERIAL HOMOLOGADO</b>	<b>importes</b>	
	<b>adjudicación</b>	<b>ejecutado real</b>
Adquisición mobiliario.....	263.431,59.....	263.431,59
Adquisición copiadora R.P.M. Espinardo..	4.247,35.....	4.247,35
Adquisición mobiliario Clínico .....	12.014,22.....	12.014,22

Adquisición de Coches varios Centros..140.779,93.....140.779,93

**SUMA y sigue** .....420.473,09.....420.473,09

SERVICIOS	importes	
	adjudicación	ejecutado real

Contrato de Servicios de Personal Técnico (Arquitectos, etc.) .....227.427,73.....227.427,73

GASTOS MENORES	importes	
	adjudicación	ejecutado real

**TOTAL** ..... 1.868.330,81.....1.868.330,81

Pequeñas obras, suministros, etc..... 1.132.371,39.....1.132.371,39

**CREDITOS** ejecutados ..... 1.868.330,81.....1.868.330,81  
diferencias **NO EJECUTADO** ..... 0.....0

RESUMEN

EXPEDIENTES de CONTRATACION TRAMITADOS por la SECCION

TIPO EXPTE.	CAPTº	Nº EXPTES	IMPORTE
de OBRAS	VI	5	414.816,45
de SUMINISTROS	VI	3	82.641,14
de HOMOLOGACIÓN	VI	54	420.473,09
de ASISTENCIA TÉCNICA	VI	10	227.427,73
de GASTOS MENORES	VI	155	1.132.371,39

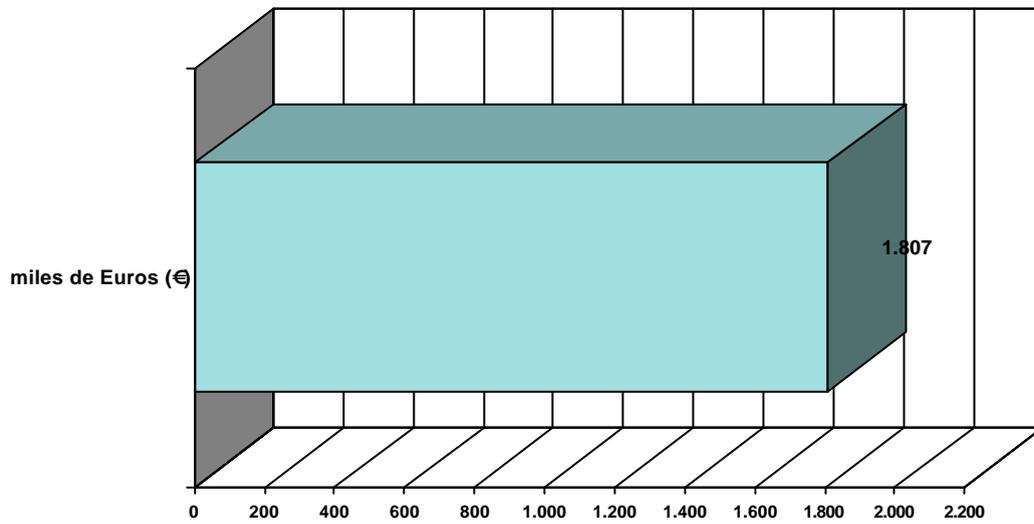
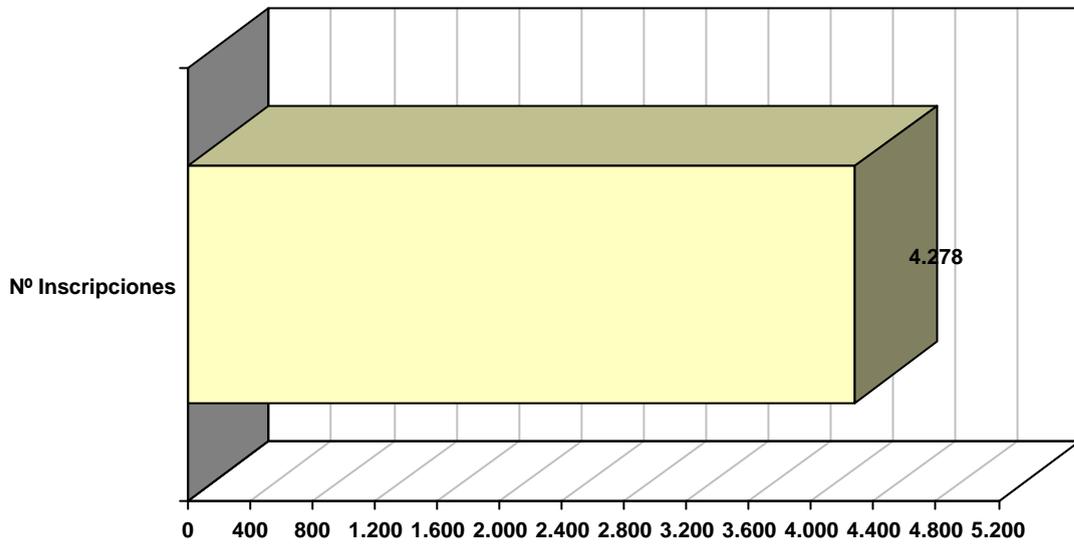
**TOTAL CAPITULO VI**.....1.868.330,81

de SERVICIOS	II	41	292.981,36
de SUMINISTROS	II	46	238.578,59
de ARRENDAMIENTOS	II	3	54.672,48

**TOTAL CAPITULO II** ..... 586.232,43

<b>TOTAL EJERCICIO/03</b>	<b>317</b>	<b>2.454.563,24</b>	<b>GASTOS</b>
---------------------------	------------	---------------------	---------------

### RESUMEN 2.003 ALTAS BIENES INVENTARIADOS



## INVENTARIO (movimientos) 2.003

<b>DESGLOSE</b>						<b>TOTAL ALTAS NÚMERO</b>	
Instalaciones Técnicas	Fondo Bibliográfico	Vehiculos	Software	Hardware (informática)	Mobiliario (2)	certificados	bienes
54	libros 52 videos 0 (1) cd 0 Total 52	9	1	219	4.018	472	4.278

(1) Incluye los CD-ROM, CD-COMPACT Y CD-DVD.

(2) Se incluye el total de los restantes bienes (muebles, maquinaria, equipos etc.)

También se realizaron 57 Certificados de Preinventario y de Liquidación Positiva o Mejora

Número de Bienes por Centros

Nº Inventario	Denominación	Nº Bienes
A/064	Hogar 3ª edad de Alcantarilla	38
AB/001	Hogar 3ª edad de Abaran	5
AM/102	Residencia 3ª edad de Alhama de Murcia	75
AR/1144	Hogar 3ª edad de Archena	2
C/201	Centro Ocupacional de Canteras	143
C/216	Casa Vacaciones Isla Plana	335
C/252	Hogar 3ª edad Cartagena I	25
C/253	Hogar 3ª edad Cartagena III	43
C/254	Residencia 3ª edad de Cartagena	298
C/255	Unidad de valoración y Diagnostico Cartagena	0
CA/193	Hogar 3ª edad de Caravaca	50
CI/307	Centro Ocupacional "Los Olivos" de Cieza	788
CI/312	Hogar 3ª edad de Cieza	64
J/348	Hogar 3ª edad de Jumilla	15
L/394	Unidad de valoración y Diagnostico de Lorca	7
L/394	Residencia 3ª edad de Lorca	137
L/397	Hogar estancias Diurnas de Lorca	10
LU/842	Hogar 3ª edad de La Unión	8
M/507-A	Residencia 3ª edad "Francisco J. Asturiano"	183
M/507-A	Centro Ocupacional "Julio Lopez Ambit"	457
M/507-A	Residencia Luis Valenciano	129

M/507	Centro Ocupacional de El Palmar	80
M/510	Conjunto Espinardo - Administracion	24
M/510	Centro Ocupacional de Espinardo	40
M/510	Residencia 3.ª edad de Espinardo	187
M/542	Santa Ana, 1 (ORIAD)	3
M/554	Servicios Centrales (Colegio Santo Angel)	662
M/657	Unidad de Valoración y Diagnostico Murcia	6
M/662	Residencia San Basilio	79
M/663	Centro Ocupacional de Churra	84
M/664	Subdireccion de Pensiones, Ayudas y Subvenc.	41
M/660	Hogar 3ª edad de Murcia I	12
M/661	Hogar 3ª edad de Murcia II	11
MA/431	Residencia Tiempo Libre "El Peñasco"	1
MA/434	Hogar 3ª edad de Puerto de Mazarrón	7
MS/457	Hogar 3ª edad de Molina de Segura	22
SJ/742	Hogar 3ª edad de San Javier	61
SP/763	Residencia Tiempo Libre de San Pedro del P.	0
TC/731	Hogar 3ª edad de Las Torres de Cotillas	108
TP/789	Hogar 3ª edad de Torre Pacheco	4
Y/866	Hogar 3ª edad de Yecla	34

### **Sección de Coordinación General Económica**

Sección de Administración de Centros: (hasta 25 de abril 2003)

Sección de Coordinación General Económica: (desde 26 de abril 2003)

#### **FUNCIONES**

Le competen en general las funciones de coordinación, control y seguimiento de los programas de gasto de los Centros del Instituto así como de contratos menores, control y contabilización interna del sistema de "Anticipos de Caja Fija", la coordinación de gestión de almacenes, elaboración de planes de necesidades. Cuadros determinación, distribución y control servicios limpiezas, etc.

También impulsa el análisis y desarrollo de aplicaciones informáticas de apoyo a las actuaciones anteriores y, coordina la aplicación general del programa contable interno y de control de las existencias.

Se gestiona de forma directa dicho programa en cuanto a los Servicios Centrales del Organismo, los 18 Hogares de Tercera Edad y demás Centros o Unidades que carecen de soporte administrativo propio para ello (programa 314C-Pensiones, Ayudas y Subvenciones, programa 313C-Gestión de Servicios Sociales), y Centros de acogida de Menores y Mantenimiento.

Control de anticipos de caja fija, gestión de almacén, elaboración de planes de necesidades y la coordinación, control y seguimiento de contratos y otros programas de gasto de los Centros del Instituto.

### RESÚMEN DATOS cajas PAGADORAS

Caja Pagadora número 2

313 B - Residencia "Luis Valenciano"

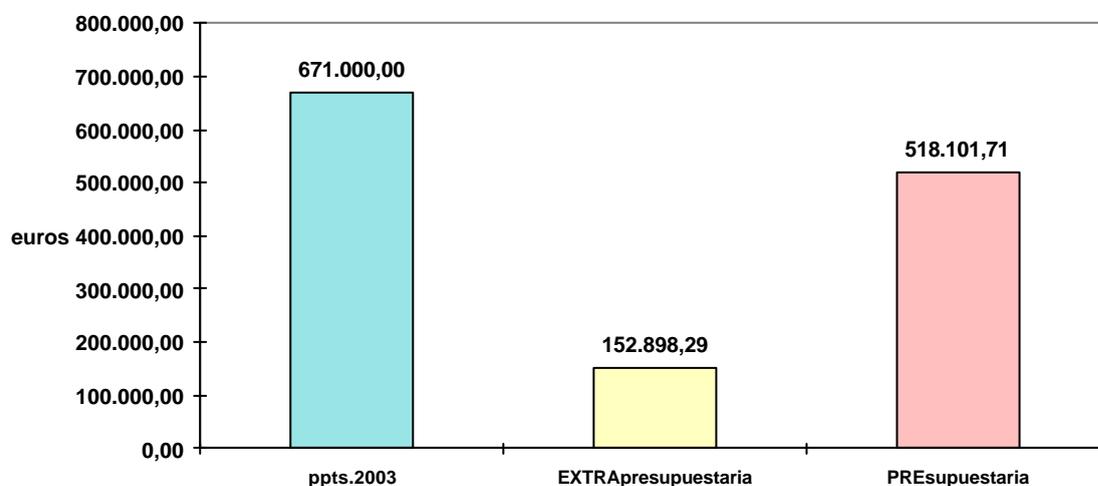
313 F - C. Ocupacional Dr. Julio López-Ámbit Megias

313 G - R. P. Mayores Fco. Javier Asturiano

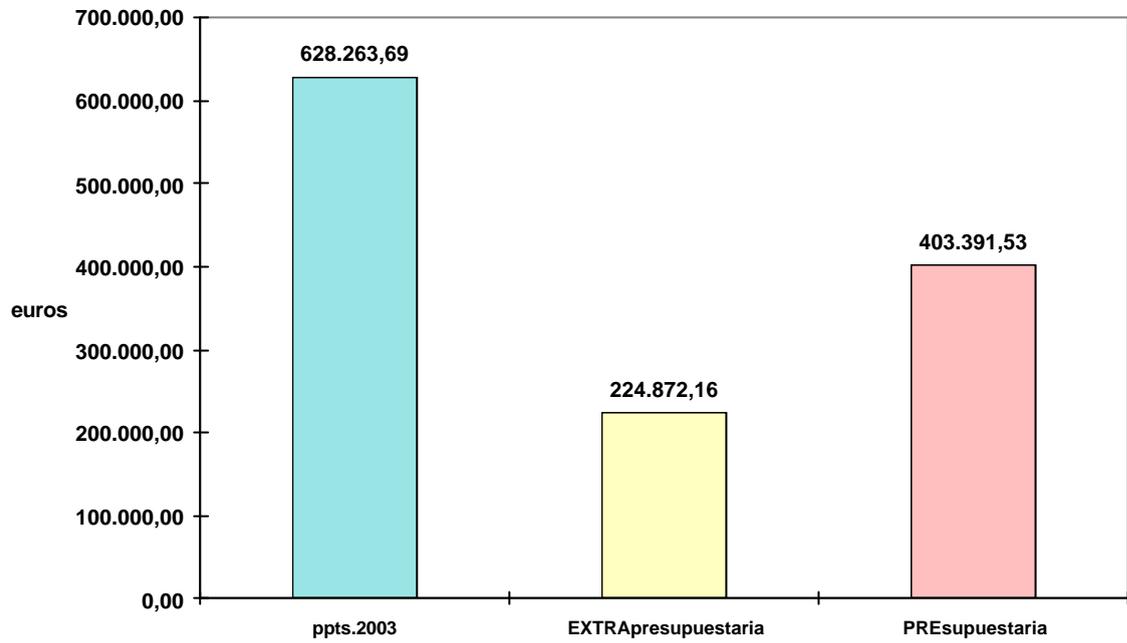
(cantidades en euros)

nº CAJA	cargo programa	área	Cdto. defntv.		gestión	PREs
			Prpts. 2003	EXTRA	presupuestaria upuestaria	
2	313 B	Enf. Mentales Crónicos.	671.000,00		152.898,29	518.101,71
	313 F	P. con Discapacidad	628.263,69		224.872,16	403.391,53
	313 G	P. Mayores	380.619,55		165.987,33	214.632,76
		<b>Totales</b>	<b>1.681.886,24</b>		<b>543.757,78</b>	<b>1.136.126,00</b>

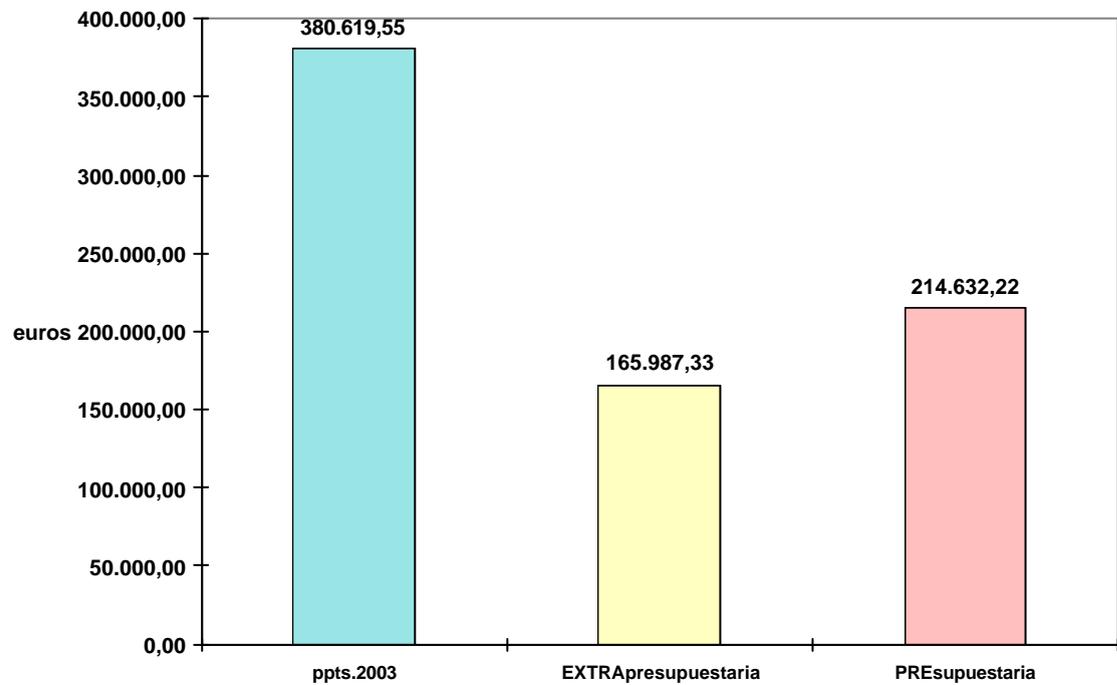
#### Residencia Luis Valenciano



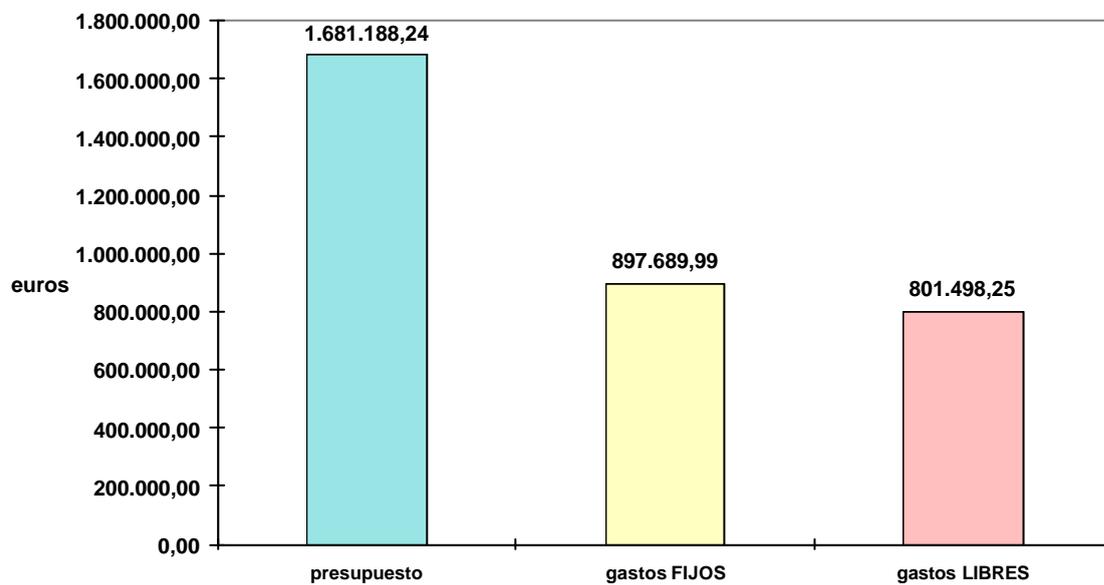
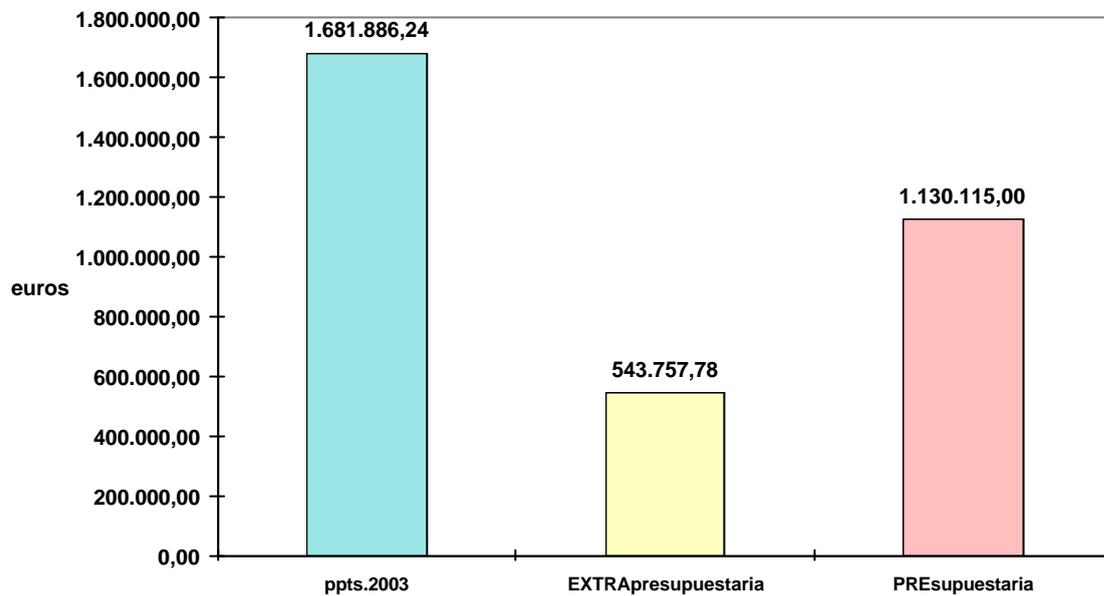
### Centro Ocupacional Dr. Julio López-Ambit Megías



### Residencia de Personas Mayores Fco. Javier Asturias



### TOTALES CAJA PAGADORA 2

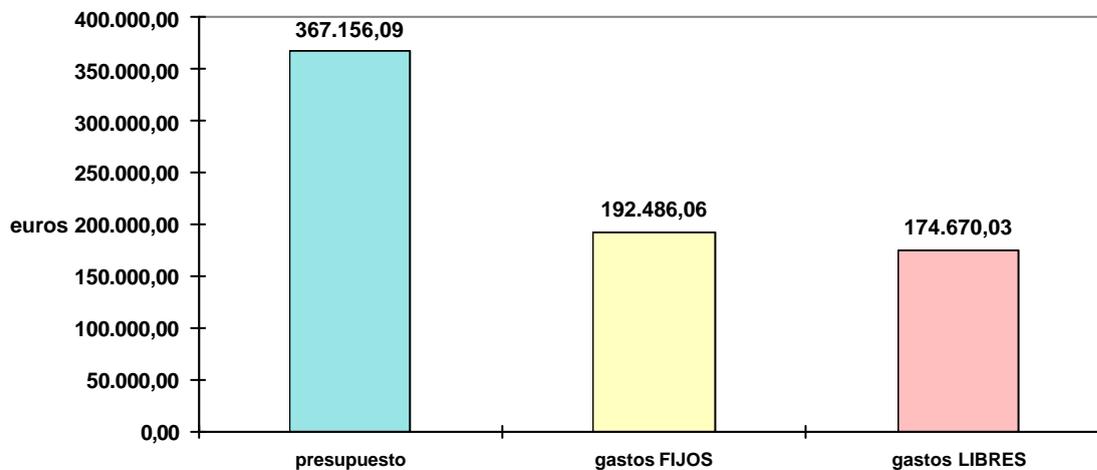
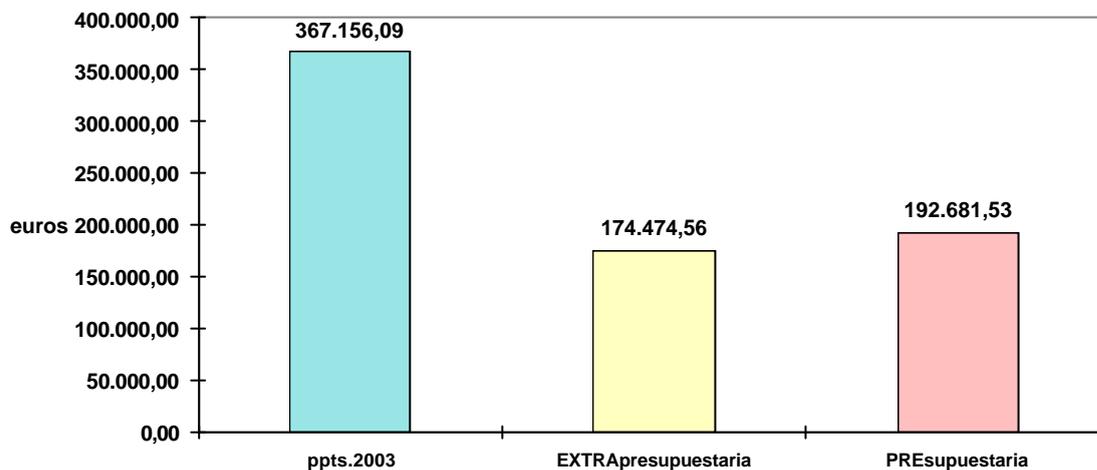


Caja Pagadora número 5

313 F - C. Ocupacional El Palmar

(cantidades en euros)

nº	cargo	Cdto. defntv.	gestión		
			EXTRA	PRE	
CAJA	programa	Prpts. 2003	Presupuestaria	Presupuestaria	
5	313 F	P. con Discapacidad	367.156,09	174.474,56	192.681,53

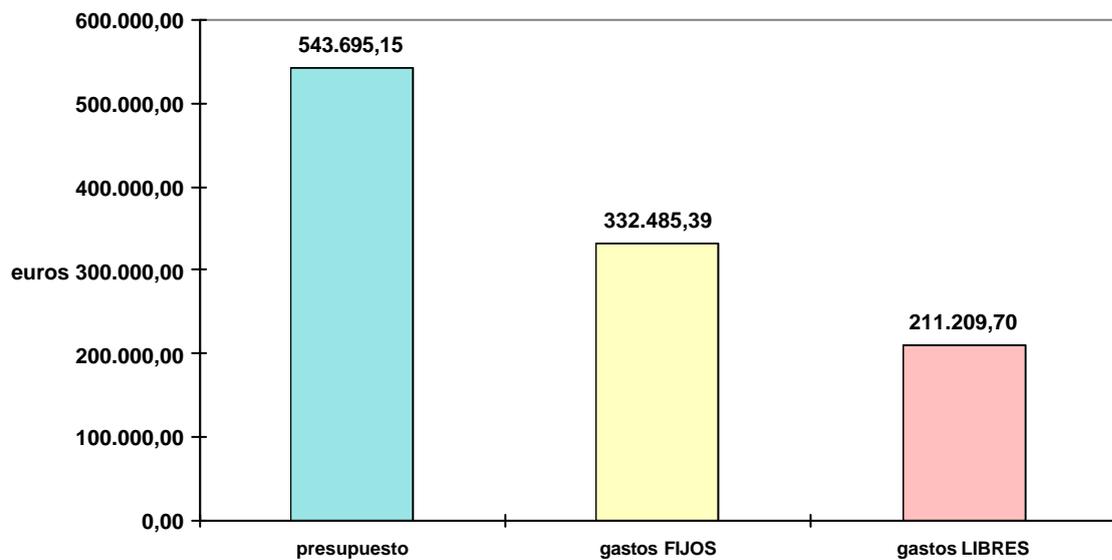
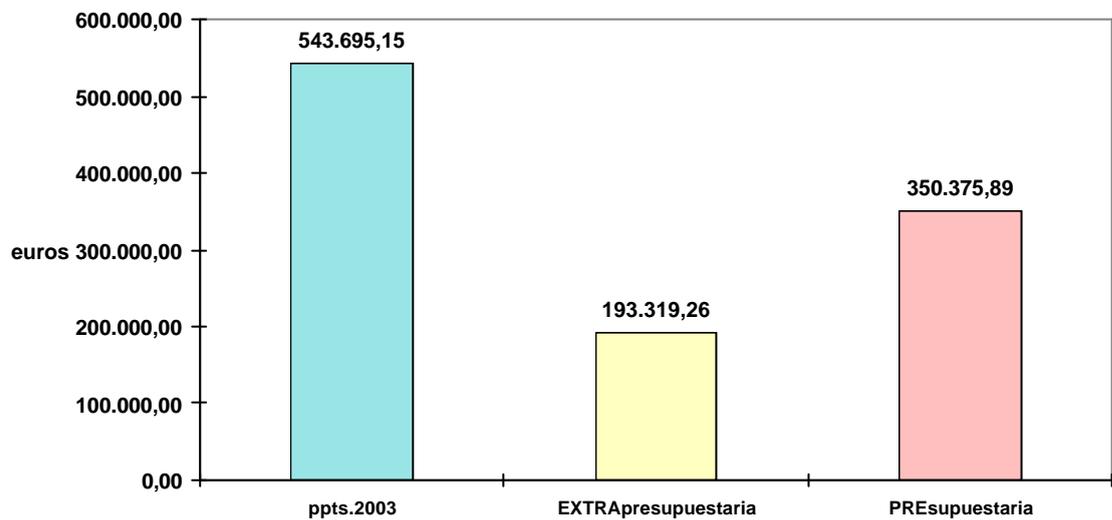


Caja Pagadora número 6

313 F - C. Ocupacional Canteras (Cartagena)

(cantidades en euros)

nº	carga	área	Cdto. defntv.		
			Prpts. 2003	EXTRApresupuestaria	PREsupuestaria
6	313 F	P. con Discapacidad	543.695,15	193.319,26	350.375,89

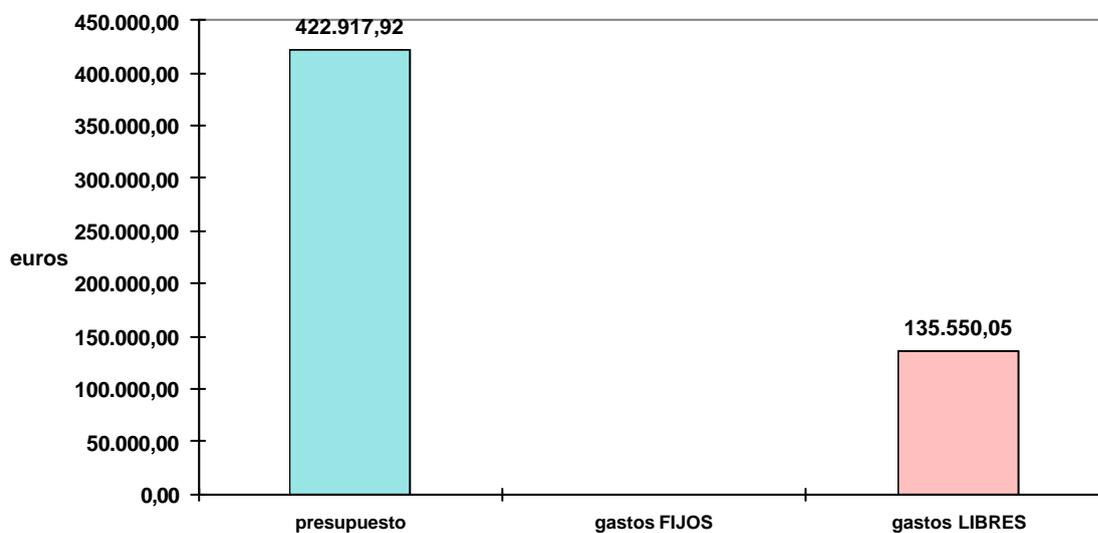
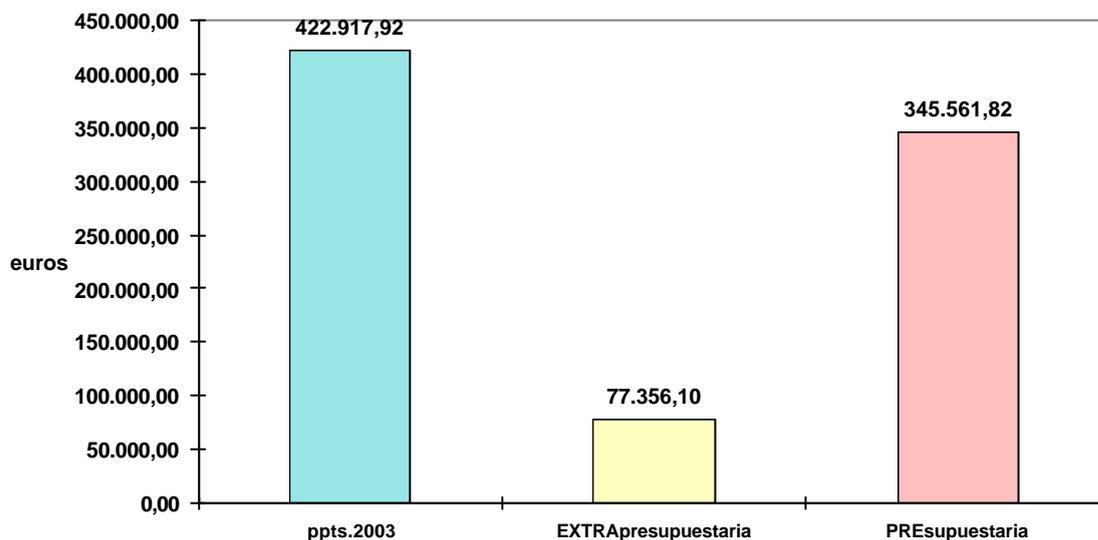


Caja Pagadora número 7

313 F - C. Ocupacional Los Olivos (Cieza)

(cantidades en euros)

nº	carga	Cdto. defntv.	gestión		
			EXTRApresupuestaria	PREsupuestaria	
CAJA	programa	Prpts. 2003	área		
7	313 F	422.917,92	P. con Discapacidad	77.356,10	345.561,82

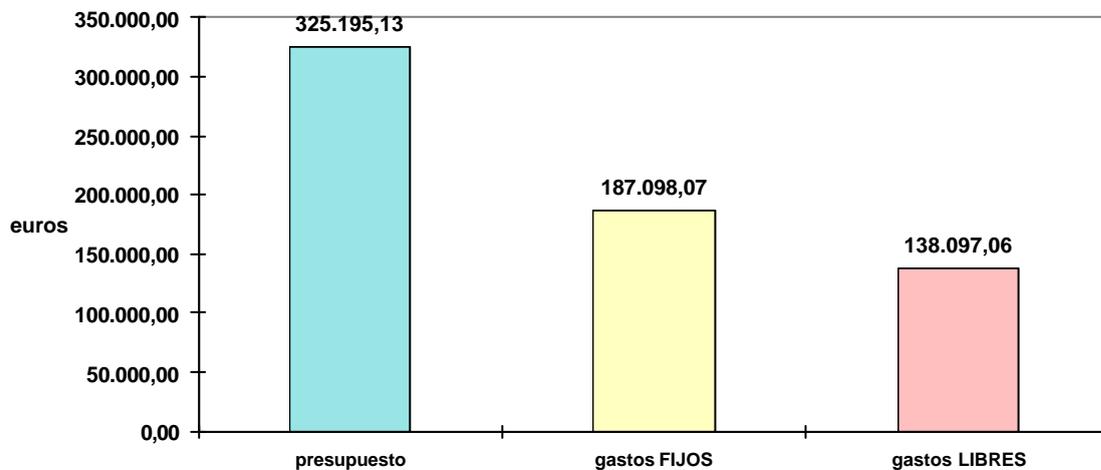
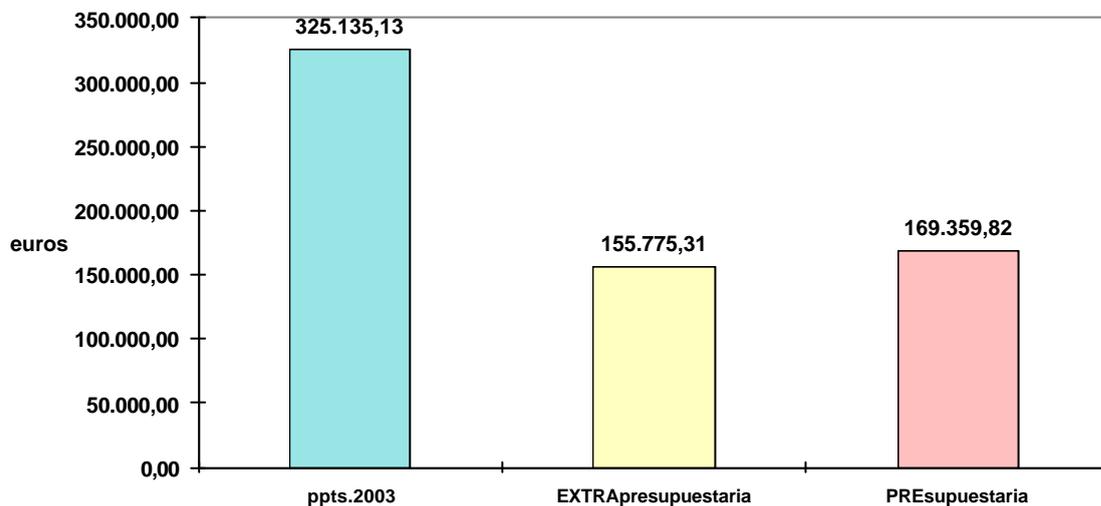


Caja Pagadora número 9

313 G- R. Personas Mayores Alhama de Murcia

(cantidades en euros)

nº	cargo	Cdto. defntv.	gestión		
			EXTRApresupuestaria	PREsupuestaria	
CAJA	programa	Prpts. 2003	área	área	área
9	313 G	325.135,13	Personas Mayores	Personas Mayores	Personas Mayores
				155.775,31	169.359,82



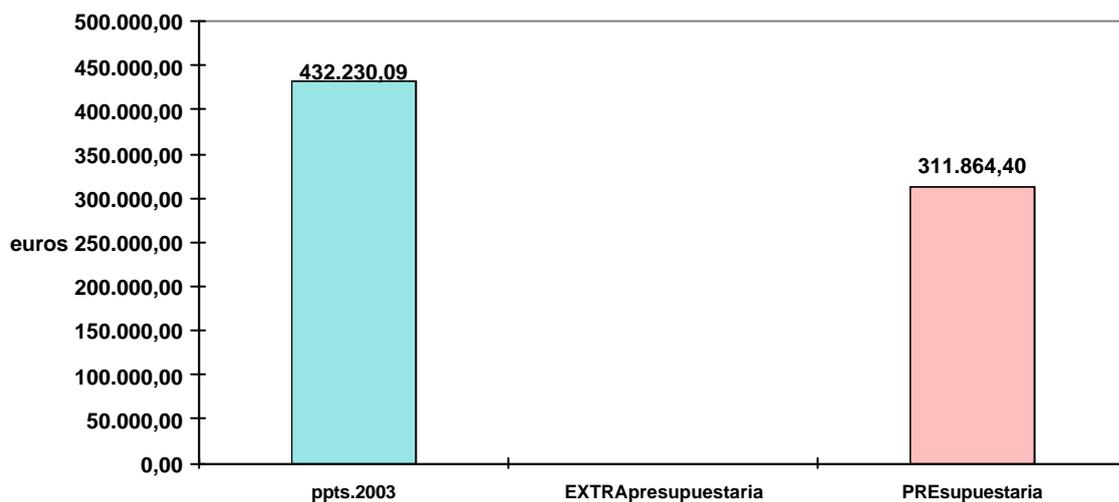
Caja Pagadora número 12

313 F- R. Centro Ocupacional  
 313 G- R. Personas Mayores Espinardo (Murcia)

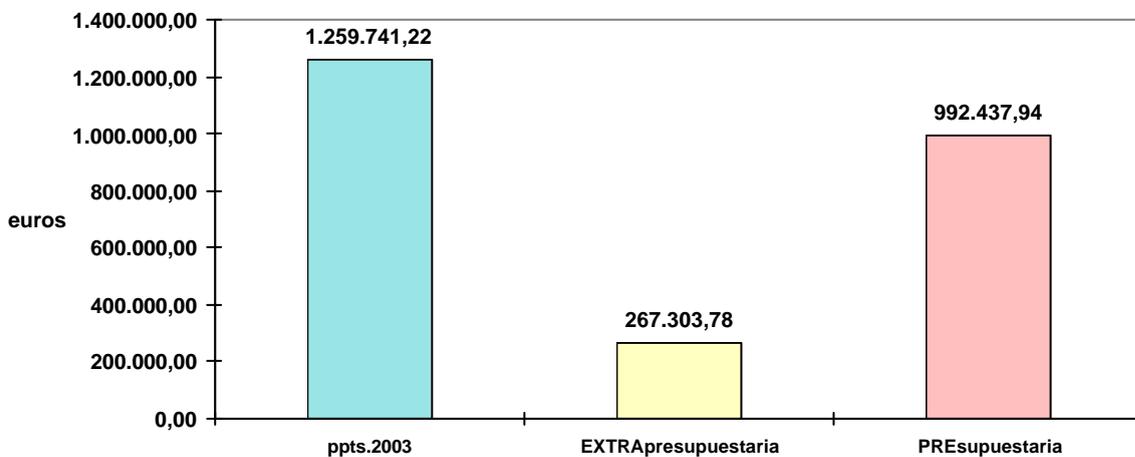
(cantidades en euros)

nº CAJA	carga programa	área	Cdto. defntv.		gestión	
			Prpts. 2003	EXTRApresupuestaria	PREsupuestaria	PREsupuestaria
12	313 F	P.con Discapacidad	432.230,09		120.365,69	311.864,40
	313 G	P. Mayores	1.259.741,22		267.303,78	992.437,94
		Totales	1.6693.974,31		387.669,47	1.304.302,34

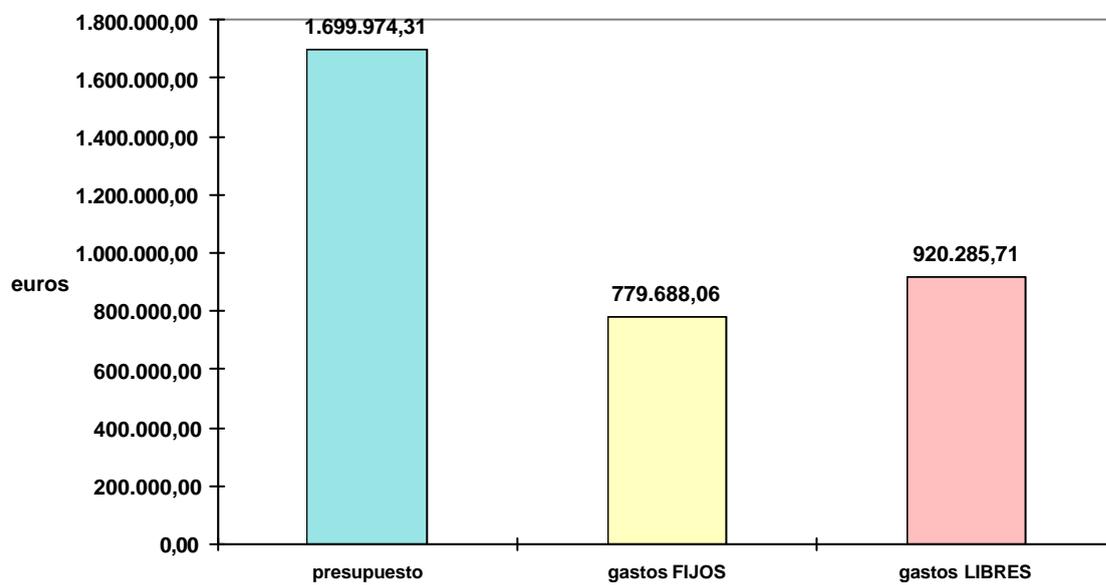
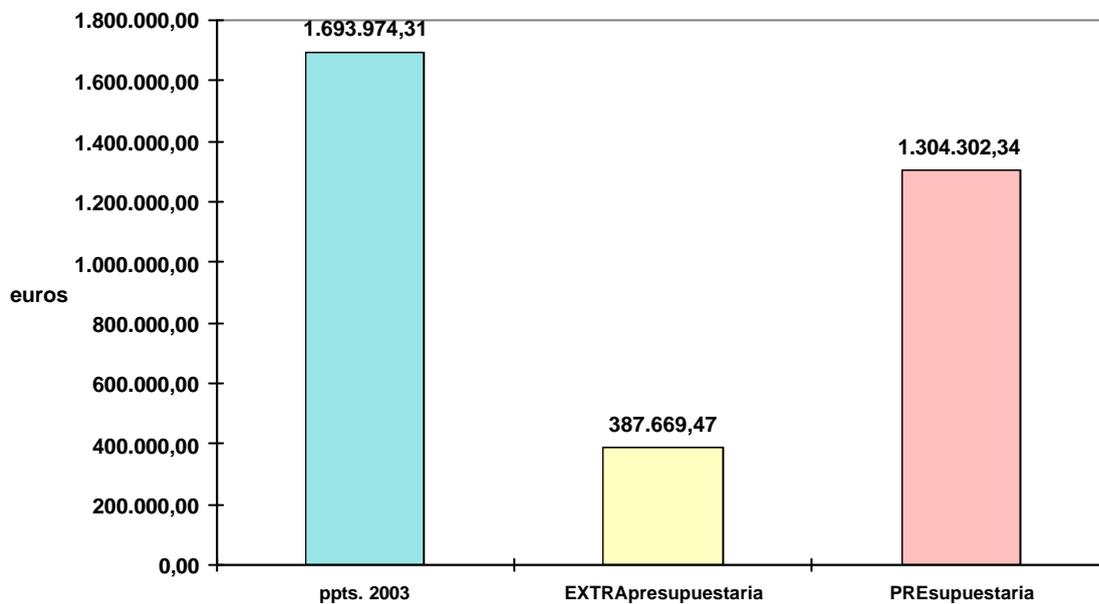
Centro Ocupacional



Residencia de Personas Mayores



### Totales Caja 12



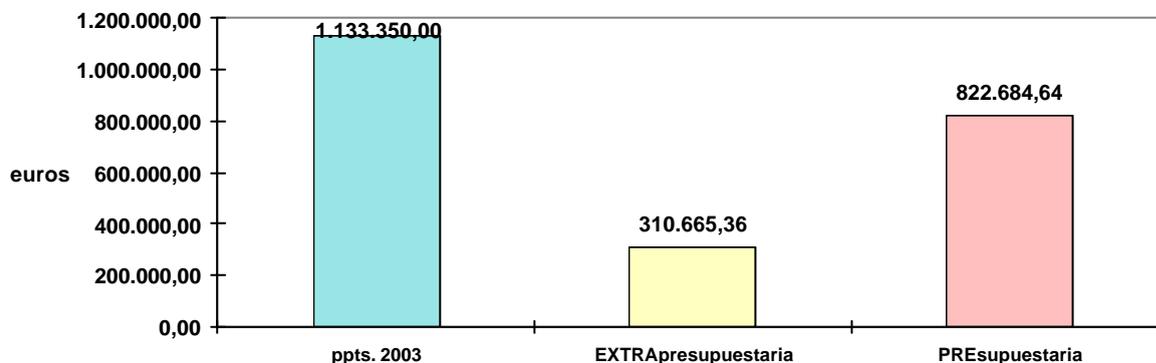
Caja Pagadora número 14

311 B Dirección y Servicios Generales  
 313 C Gestión de Servicios Sociales (Serv. Centrales y Ofcn. Rgnl. Infrmcn. Discpctd.)  
 314 C Pensiones, Ayudas y Subvenciones  
 todos los programas (Informática)

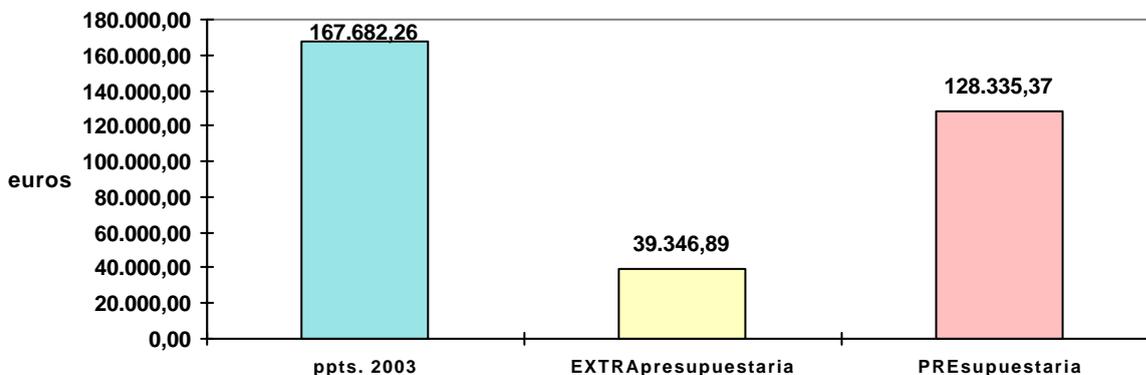
(cantidades en euros)

nº CAJA	cargo programa	área	Cdto. defntv.		
			Prpts. 2003	EXTRApresupuestaria	gestión PREsupuestaria
14	311 B	Dccn. y S.Generales	1.133.350,00	310.665,36	822.684,64
	313 C	Servcs. Centrales	167.682,26	39.346,89	128.335,37
	313 C	ORIAD	23.875,34	16.488,46	7.386,88
	313C	Unds. Valoración	346.540,80	204.672,85	141.867,95
	314 C	Pensiones	341.237,00	77.341,60	263.895,40
		<b>Totales</b>	<b>2.014.714,14</b>	<b>648.515,16</b>	<b>1.364.170,24</b>

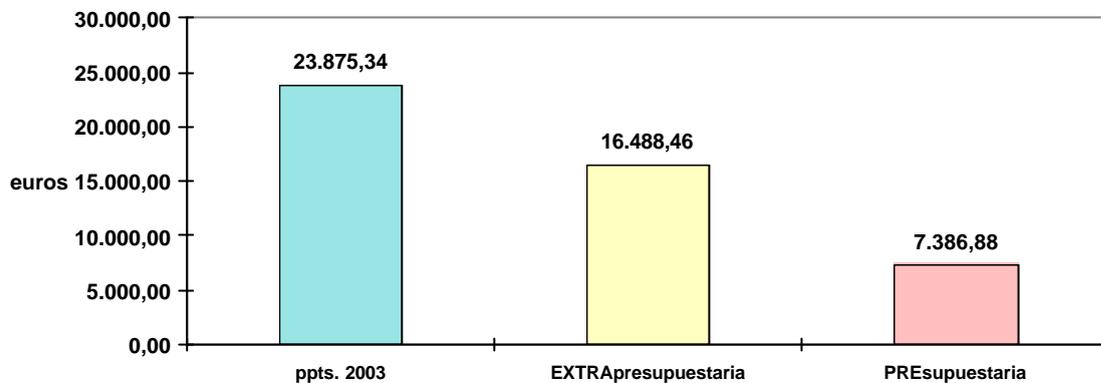
Dirección y Servicios Generales



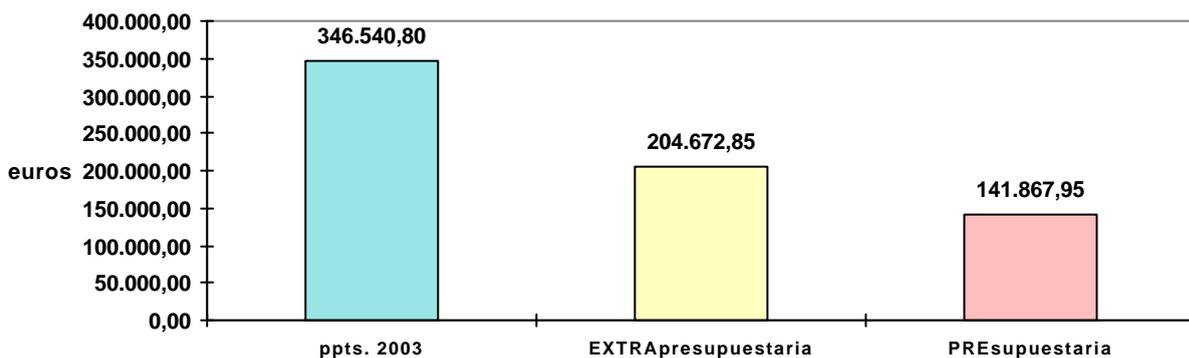
Servicios Centrales 313C



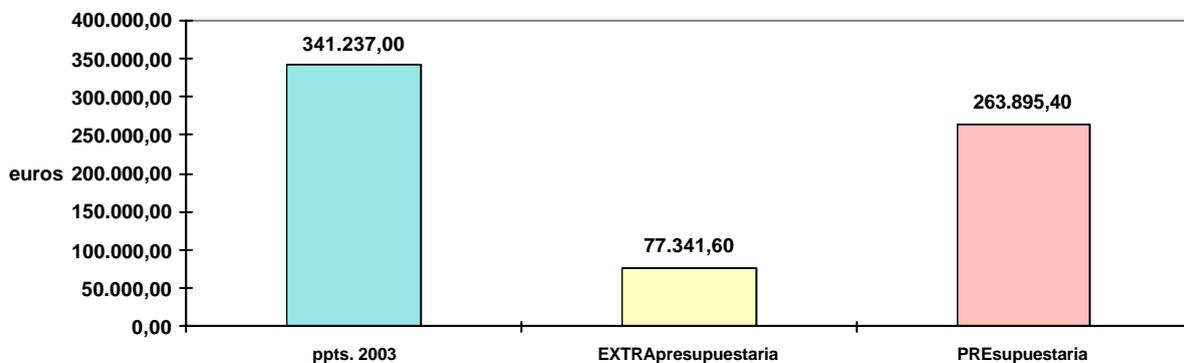
### Oficina Regional de Información al Discapacitado



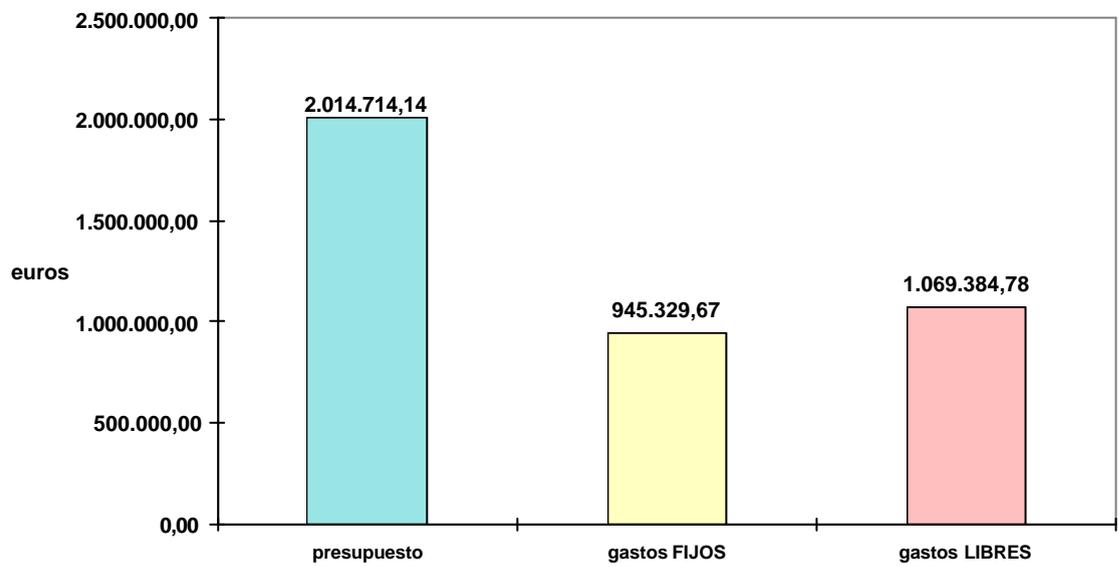
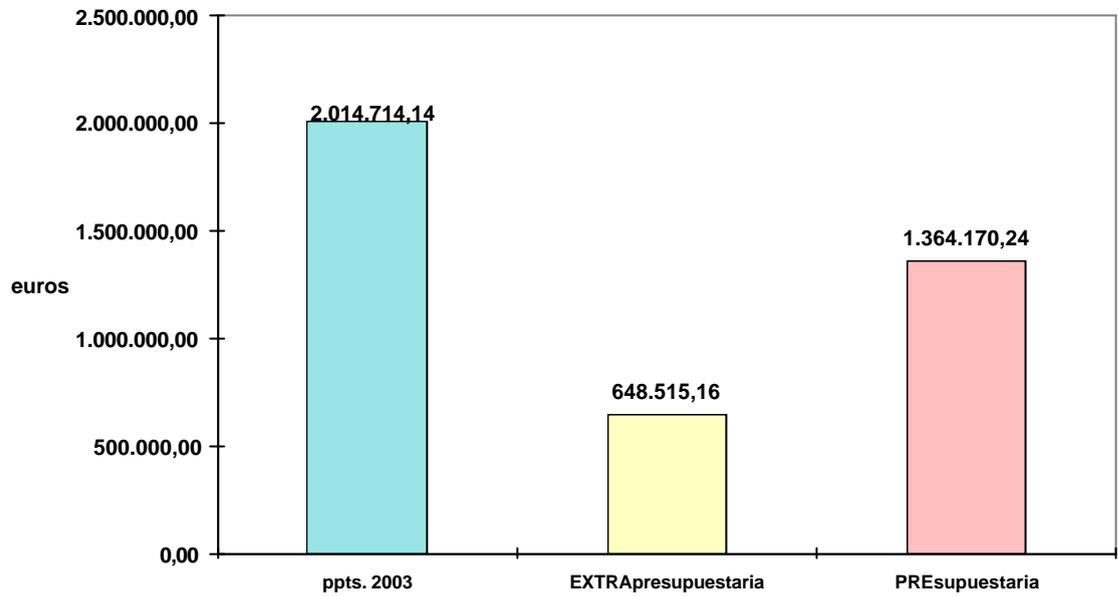
### Unidades de Valoración



### Subdirección de Pensiones, Ayudas y Subvenciones



### Totales Caja 14

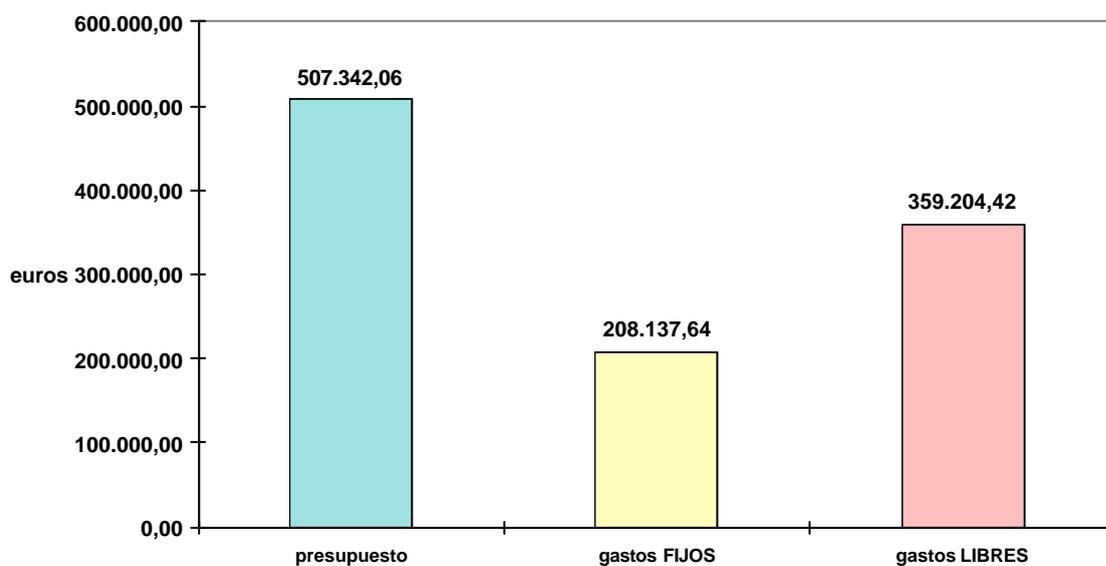
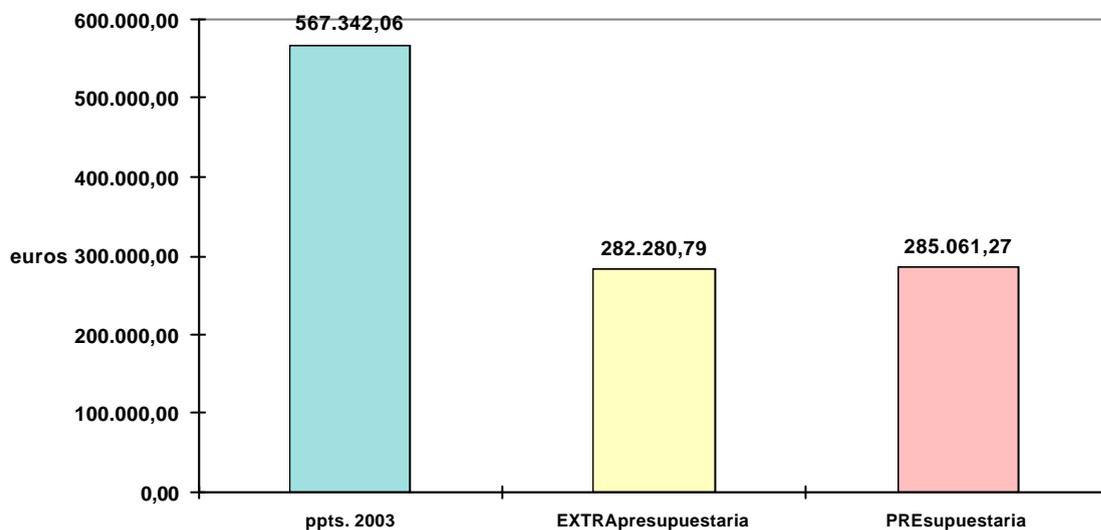


Caja Pagadora número 18

313 F- C. Ocupacional de Churra

(cantidades en euros)

nº	cargo	área	Cdto. defntv. Prpts. 2003	EXTRApresupuestaria	gestión PREsupuestaria
18	313 F	P. con Discapacidad	567.342,06	282.280,79	285.061,27

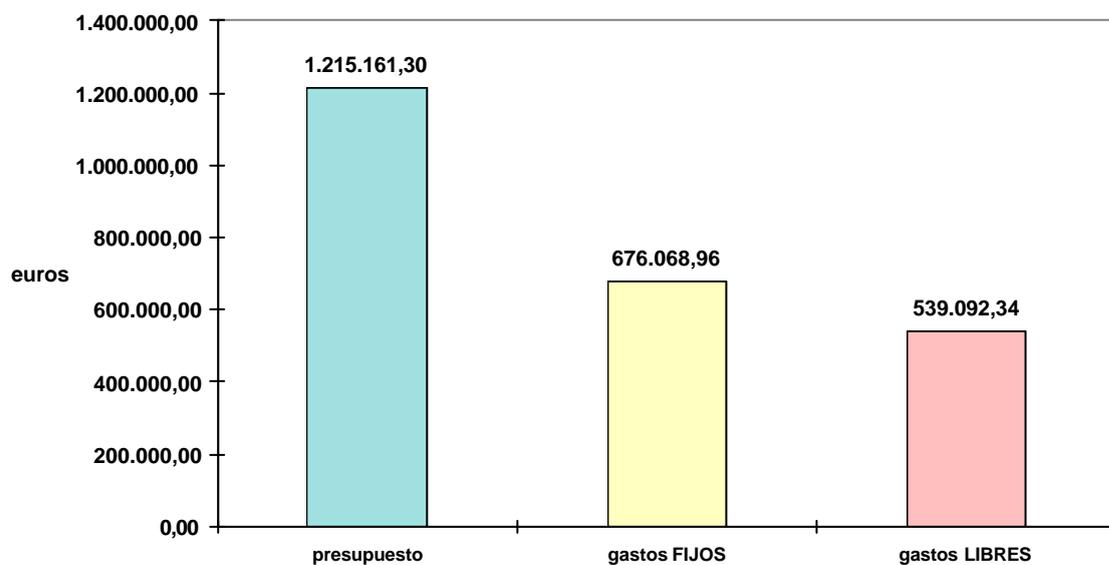
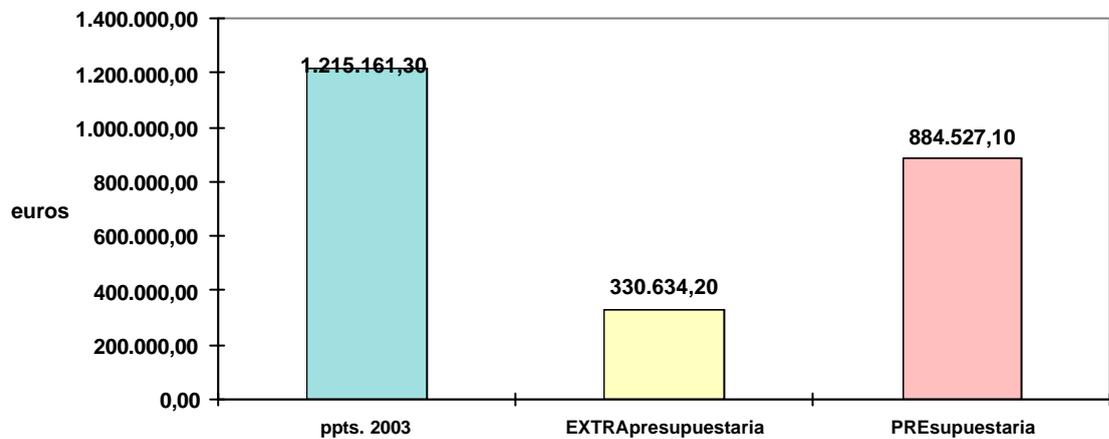


Caja Pagadora número 19

313 G- R. Personas Mayores San Basilio (Murcia)

(cantidades en euros)

nº CAJA	cargo programa	área	Cdto. defntv.		gestión
			Prpts. 2003	EXTRApresupuestaria	PREsupuestaria
19	313 G	P. Mayores	1.215.161,30	330.634,20	884.527,10

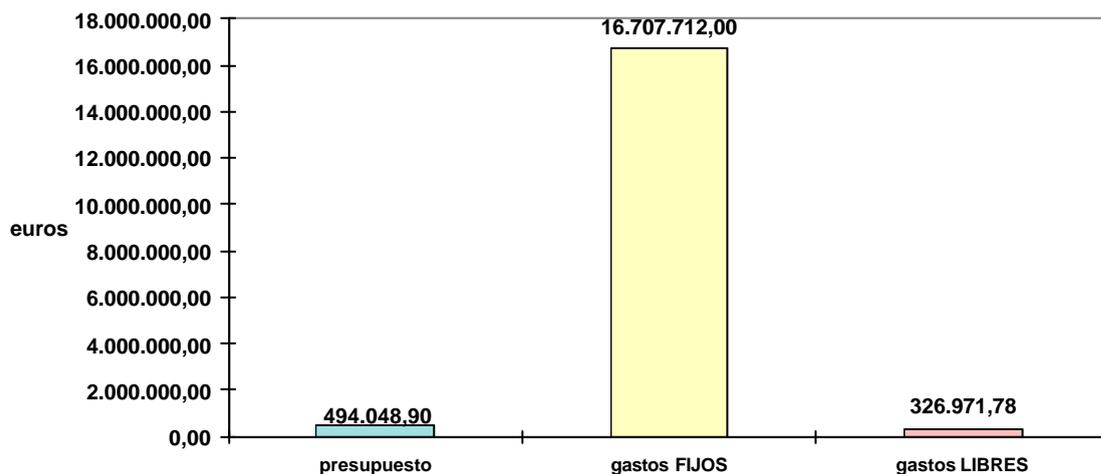
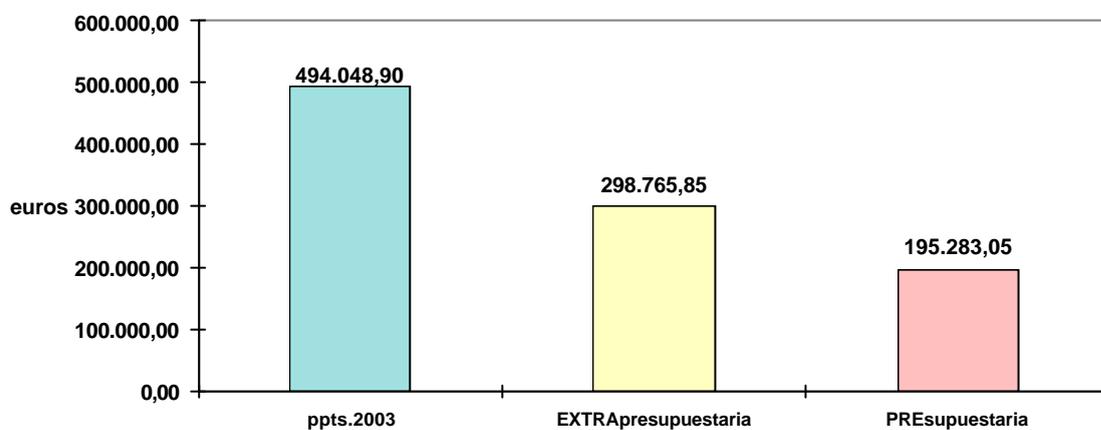


Caja Pagadora número 20

313 G- R. Personas Mayores de Cartagena

(cantidades en euros)

nº CAJA	cargo programa	área	Cdto. defntv.		gestión
			Prpts. 2003	EXTRA presupuestaria	PREsupuestaria
20	313 G	P. Mayores	494.048,90	298.765,85	195.283,05

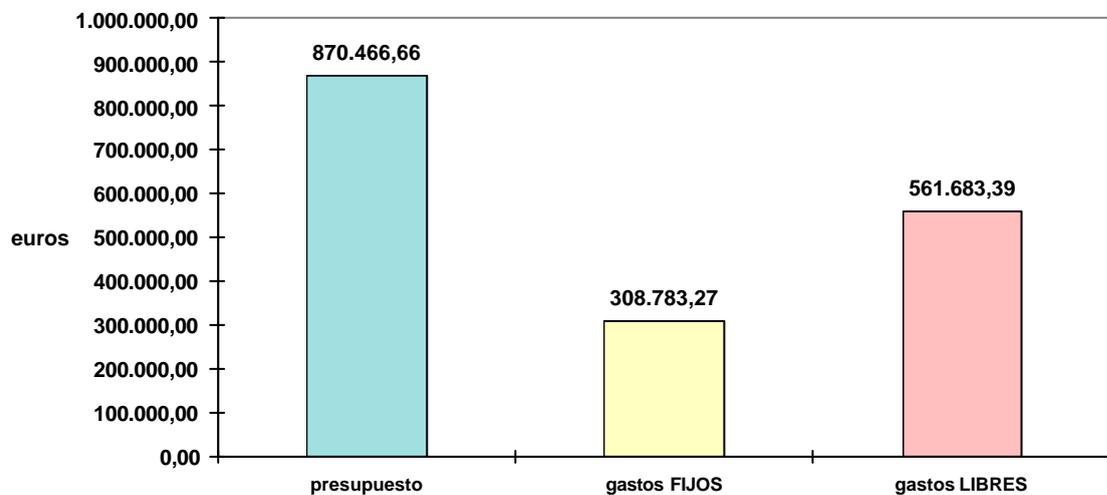
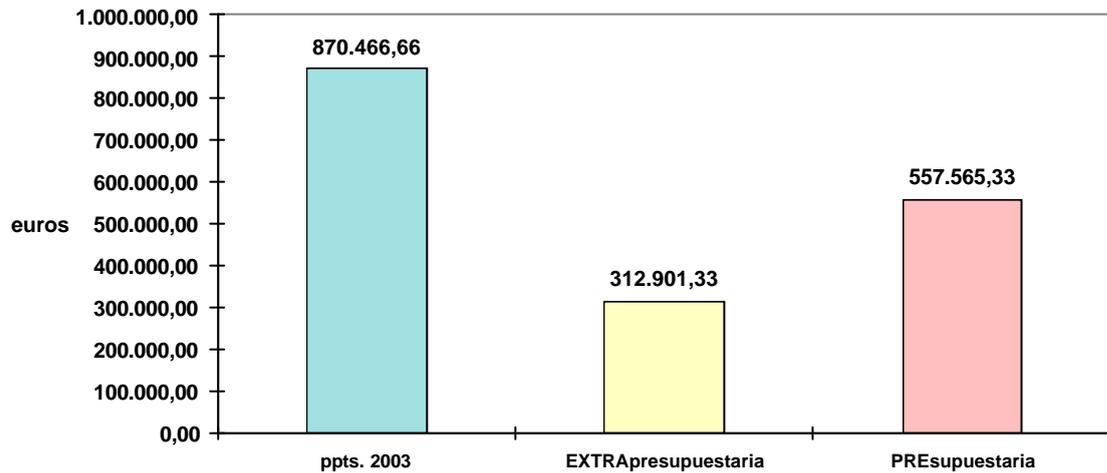


Caja Pagadora número 21

313 G- R. Personas Mayores de Lorca

(cantidades en euros)

nº CAJA	cargo programa	área	Cdto. defntv.		gestión
			Prpts. 2003	EXTRApresupuestaria	PREsupuestaria
21	313 G	P. Mayores	870.466,66	312.901,33	557.565,33



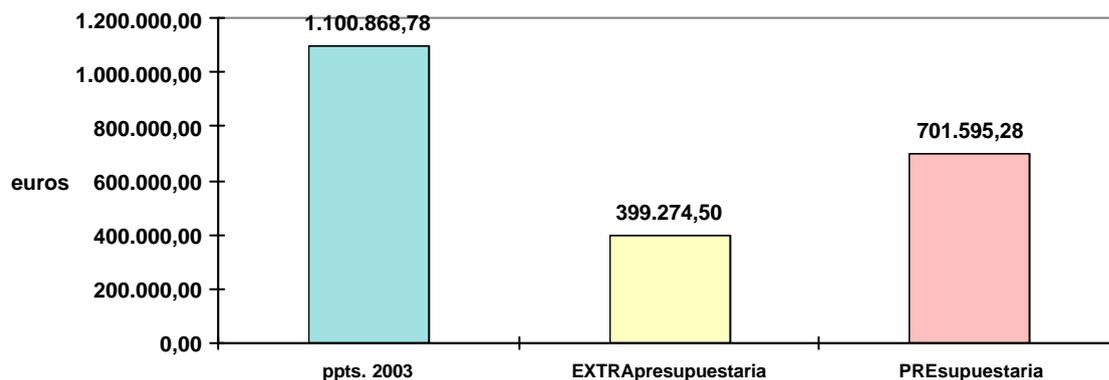
Caja Pagadora número 22

313 G- Hogares de Personas Mayores

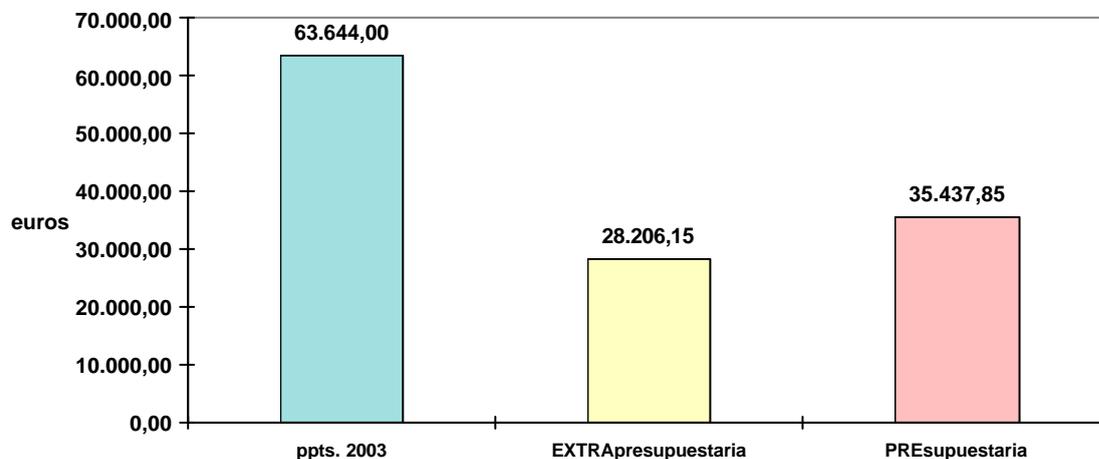
(cantidades en euros)

nº CAJA	cargo programa	área	Cdto. defntv. Prpts. 2003	gestión EXTRApresupuestaria	PREsupuestaria
22	313 G	P. Mayores	1.100.868,78	399.274,50	701.595,28
	313 H	R.T.L. El Peñasco	53.644,00	29.206,15	35.437,85
		Totales	1.166.515,78	427.480,65	737.033,13

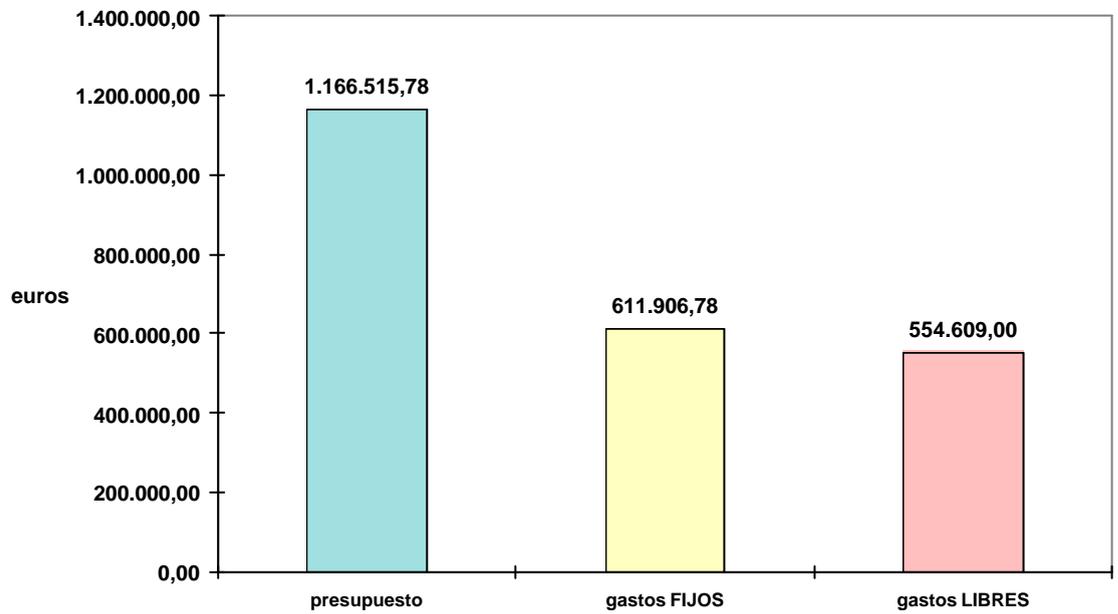
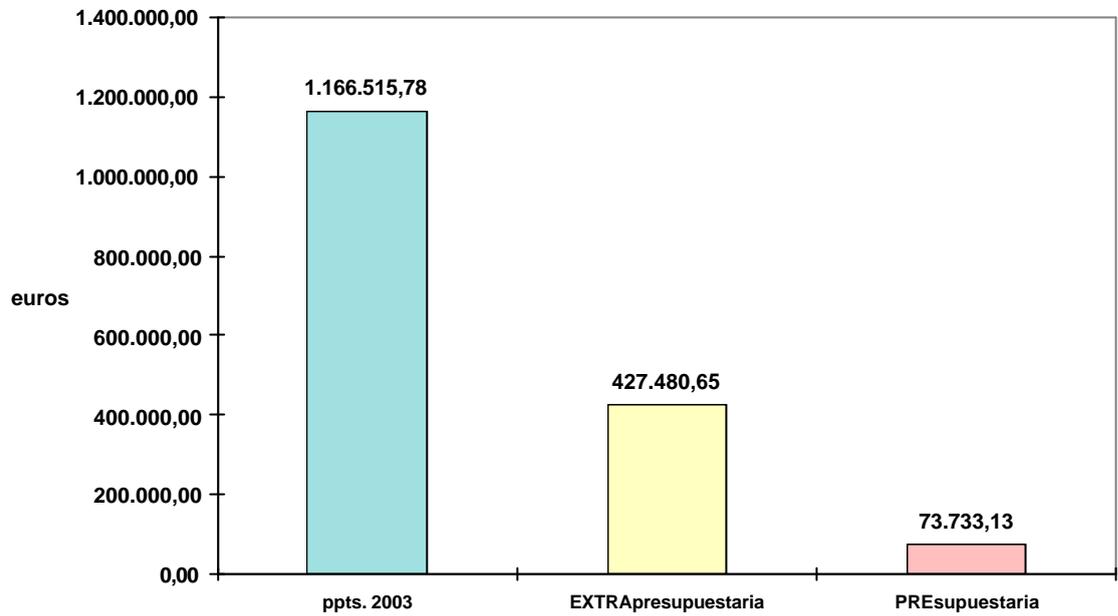
Hogares Personas Mayores



R.T.L. El Peñasco



### Totales Caja 22

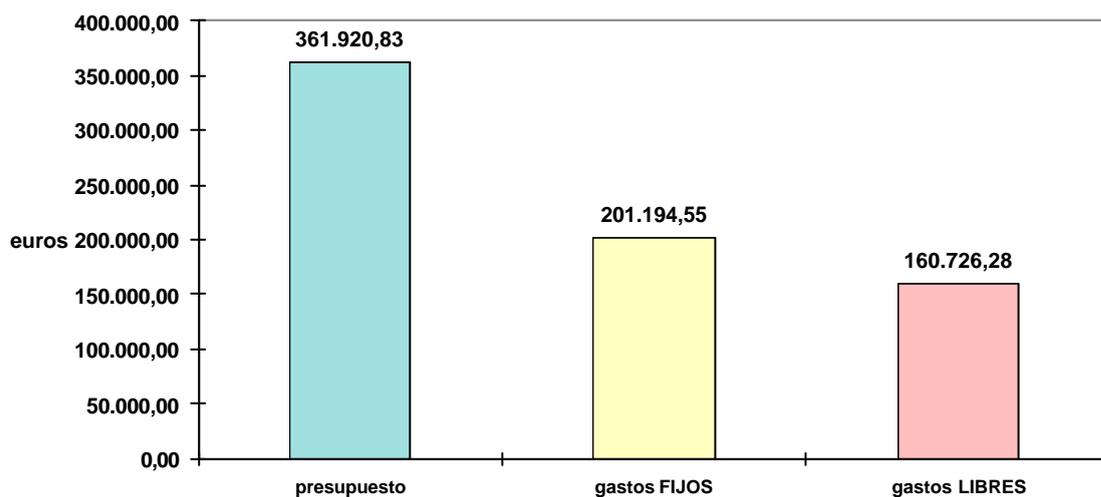
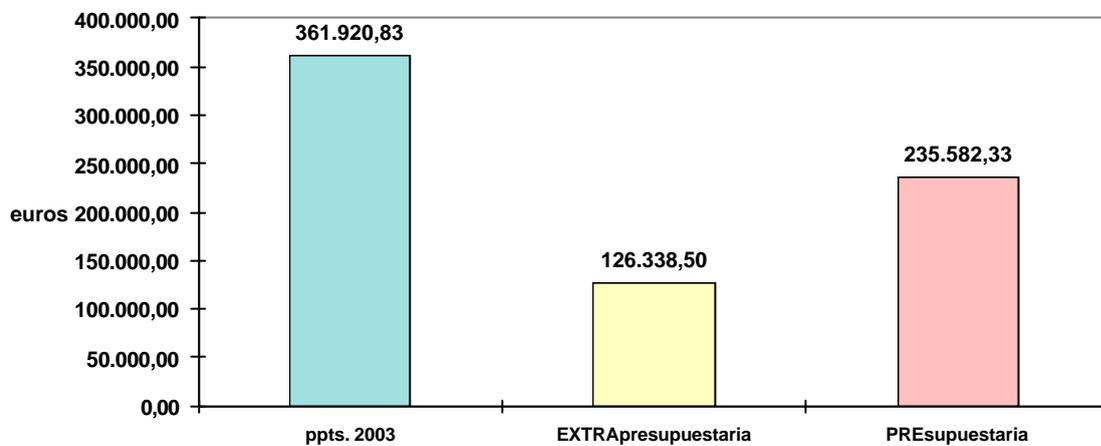


Caja Pagadora número 27

Todos los Programas (Mantenimiento)

(cantidades en euros)

nº CAJA	cargo programa	área	Cdto. defntv.		gestión
			Prpts. 2003	EXTRApresupuestaria	PREsupuestaria
27	313G	P. Mayores	361.920,83	126.338,50	235.582,33



### **Sección de Tesorería**

La Sección de Tesorería se organiza en una única unidad que realiza la actividades específicas que se detallan a continuación:

Cálculo responsable de las previsiones de necesidad de fondos y su distribución, de acuerdo con el plan de pagos del Issorm, así como el equilibrio de fondos entre cuentas de Tesorería.

Control permanente de los fondos del Tesoro Público Regional atribuidos al Issorm, mediante la realización de los arqueos diarios.

Ejecución, informe y propuesta de las actuaciones correspondientes del Servicio en materia de gestión de los fondos del Tesoro Público Regional atribuidos al Issorm.

Tramita los documentos de Tesorería para el pago de obligaciones y gestiona las órdenes de pago devueltas por las entidades bancarias.

## **SERVICIO DE GESTIÓN INFORMÁTICA**

### ÁREA DE ATENCION AL USUARIO.

#### ***Descripción.***

Este área se encarga de la atención directa a los usuarios de equipos y aplicaciones informáticos del ISSORM. Realiza todas las tareas asignadas de atención al usuario y actúa de filtro de las demás áreas. Para el año 2004, está previsto reforzar este área con un nuevo contrato de servicios para atender de manera más directa y efectiva los Centros de Día de Personas Mayores pertenecientes al ISSORM. Las principales tareas que realiza son las siguientes:

- Gestión de las cuentas de correo electrónico (altas, bajas e incidencias).
- Reinstalación de software en los ordenadores del Instituto.
- Cambios de consumibles en las impresoras (de Alonso Espejo, Juan XXII y Calle Greco).
- Atención a todos los centros del Instituto en tareas de configuración e instalación de todo tipo de equipos informáticos y el software de los mismos.
- Filtro de avisos de averías y asignación a las distintas áreas del Servicio.
- Atención de consultas sobre paquetes ofimáticos (word, excel, ...).
- Instalación de las aplicaciones informáticas propias del ISSORM y permisos de acceso a las mismas por los usuarios.
- Determinación de averías hardware en los equipos informáticos.

**Medios:** Programa de Control de Avisos (OREJILLA)

#### ***Avisos Técnicos Recibidos.***

Durante este año 2003 se han recibido 4.314 avisos, de los cuales se han resuelto 4.205 quedando pendientes para el año 2004 un total de 109. Estos últimos son, en su mayoría, avisos realizados los últimos días de diciembre.

Esto establece los siguientes ratios:

(media de días hábiles por mes: 20 días; días hábiles por año: 240 días)

Ratio de avisos por día: **17.97 avisos/día**  
Ratio de resolución por día: **17.52 resueltos/día**  
Ratio de avisos pendientes: **0.45 pendientes/día**

## ÁREA DE APOYO ADMINISTRATIVO.

### ***Descripción.***

Este área es la encargada de las tareas administrativas del Servicio, entre otras:

- Preparación de Comunicaciones de Régimen Interior
- Gestión del Registro de Entrada y Salida auxiliar de Informática
- Control y seguimiento de los avisos
- Control y seguimiento de las averías
- Realización y seguimiento de los expedientes de compra
- Control del inventario de Informática
- Gestión de la adquisición del tóner
- Suministro de material no inventariable
- Control y seguimiento de los vehículos asignados a Informática

### **Medios:** Programa de Control de Avisos (OREJILLA)

Programa de Registro Auxiliar de Entradas y Salidas

Programa de Gestión de Almacén

Programa de Control de Viajes

Programa de Expedientes Administrativos de Informática

Medios ofimáticos

### ***Desarrollo de Trabajo.***

#### 1) GESTIÓN DE ALMACÉN.

- Se han realizado dos controles de Inventario, en enero y junio de 2003

- Se han registrado 55 albaranes de entrada
- Se han etiquetado y marcado un total de 3.100 objetos
- Se han realizado 320 Salidas de Almacén por un total de 2.600 objetos
- Se han realizado 1.016 pedidos
- Existe un consumo diario de 34,31 Euros/día

## 2) REGISTRO AUXILIAR DE INFORMÁTICA.

- Se han registrado 70 comunicaciones de entrada.
- Se han registrado y elaborado 350 comunicaciones de salida.

## 3) AVISOS DE AVERÍAS

- Se han producido 156 avisos de reparaciones.
- Se han podido efectuar 125 reparaciones.
- Se ha dado de baja de Inventario un total de 31 objetos.

## 4) GESTIÓN DE EXPEDIENTES DE CONTRATOS Y COMPRAS

- Se han abierto 94 expedientes de adquisiciones informáticas.

## ÁREA DE DESARROLLO

### ***Descripción.***

Este área se dedica al análisis, desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones informáticas propias del ISSORM.

### ***Desarrollo de Trabajo.***

#### 1)\_NUEVOS PROGRAMAS TERMINADOS EN FUNCIONAMIENTO\_

- Nueva Gestión de Almacén Informático

- Nuevo programa de Gestión de Almacenes del ISSORM
- Nuevo programa de Ingresos Concertados
- Nuevo programa de Comunicaciones de Régimen Interior
- Nuevo programa de Personal
- Nuevo programa de Catalogo de Puestos de Trabajo
- Nuevo programa de Gestión de Personal desde Centros
- Nuevo programa de petición de vacaciones y licencias
- Nuevo programa de Gestión de Bolsas de Trabajo
- Seguimiento en GPAS (Gestión de Prestaciones y Ayudas Sociales)
- GNOM (Gestión de Nóminas en GPAS).

## 2)\_NUEVOS PROGRAMAS INICIADOS EN ENTORNO WINDOWS.

- Gestión de Socios de Centros de Día de Personas Mayores
- GVAMIN (Gestión de VALoraciones de MINusvalías)
- ACF (Anticipos de Caja Fija).
- Registro y conexiones con GPAS.
- PNC (Pensiones No Contributivas)
- FAS y LISMI.

## ÁREA DE SISTEMAS.

### ***Descripción.***

Este área es la encargada de la instalación, control y seguimiento del correcto funcionamiento de las redes de voz y datos, comunicaciones, y servidores centrales de datos y aplicaciones.

### ***Desarrollo de Trabajo.***

Durante este pasado año 2003 se ha trabajado en los siguientes entornos y sistemas:

### **1) NOVELL**

- Gestión de objetos del NDS
- Creación de un DNS interno

### **2) OPEN SERVER (ORACLE PNC)**

- Resolución de incidencias

### **3) ORACLE (PNC)**

- Tareas de DBA (Administración de Bases de Datos)

### **4) WINDOWS 2000 Server (ORACLE)**

- Resolución de incidencias

### **5) ORACLE (RESTO DE APLICACIONES)**

- Tareas de DBA

### **6) WINDOWS NT TERMINAL SERVER (GVAMIN, DIETAS Y CATASTRO)**

- Reinstalación del servidor
- Gestión de usuarios, impresoras y aplicaciones

### **7) WINDOWS NT TERMINAL SERVER (CONTROL HORARIO)**

- Nueva instalación
- Gestión de usuarios e impresoras
- Resolución de incidencias

### **8) COMUNICACIONES**

- Gestión de telefonía móvil
- Gestión de terminales de telefonía fija
- Diseño y supervisión de LAN (red local de datos) de R.P.M. de Lorca
- Diseño y supervisión de LAN de Canteras
- Diseño de la LAN de El Palmar

### **9) COPIAS DE SEGURIDAD**

- Copias de seguridad de Novell
- Copias de Terminal Server
- Imports de la base de datos Oracle
- Recuperación de archivos

### **10) IMPRESIÓN**

- Gestión de impresoras con Web Jet admin.

### **11) ANTIVIRUS**

- Actualización periódica de antivirus
- Resolución de incidencias

### **12) OPEN SERVER (PONLOTO)**

- Mantenimiento del servicio FTP (protocolo de transferencia de ficheros)
- Mantenimiento de la Web “chuletario” de Informática
- Gestión de usuarios del SO (Sistema Operativo)

### **13) APOYO A OTRAS ÁREAS DEL SERVICIO**

- Colaboración y respuesta a las áreas de Desarrollo y Atención al Usuario

### **14) PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA DELTA**

- Colaboración con Seguridad Social del Servicio de Personal

### **15) INVESTIGACIÓN, PROYECTOS Y PLANIFICACIÓN**

- Diseño de estrategias de futuro en el área de Sistemas Informáticos y Comunicaciones

## **OFICINA TÉCNICA.**

La Oficina Técnica tiene atribuidas, sin perjuicio de las que competan a la Dirección General de Patrimonio, las siguientes funciones:

- a)** La planificación y asesoramiento para el mejor aprovechamiento de inmuebles e instalaciones y la evaluación de los riesgos que afecten a los inmuebles e instalaciones propias del ISSORM.
- b)** La redacción de proyectos de ejecución de obras nuevas, así como obras menores de reparación o mantenimiento.
- c)** La dirección técnica o, en su caso, la vigilancia e inspección de la ejecución de todas las obras que afecten a edificios del ISSORM.
- d)** La propuesta de orientaciones y normas técnicas sobre edificaciones para centros asistenciales, sus instalaciones, materiales, métodos constructivos y cuantos estudios y trabajos se estimen necesarios para el cumplimiento de las funciones propias de dichos centros.
- e)** La elaboración de informes técnicos relativos al cumplimiento de la normativa vigente, en los centros asistenciales para los que se precise autorización administrativa, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras unidades administrativas de la Consejería competente en materia de asuntos sociales.
- f)** En materia de mantenimiento, le corresponde la adecuación y vigilancia de los sistemas de evacuación y extinción de incendios, de seguridad e higiene e impacto ambiental, así como la planificación, coordinación y supervisión de todas aquellas actuaciones de mantenimiento de los edificios, aparatos e instalaciones del ISSORM, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Servicio correspondiente de la Consejería. Asimismo, le corresponde la organización del personal de mantenimiento de los Centros del ISSORM.
- g)** La emisión de informes y cualesquiera otros documentos técnicos relativos a los centros dependientes del Instituto.
- h)** Cualesquiera otras funciones que le sean encomendadas en el ámbito de sus competencias.

De la Oficina Técnica será responsable el Técnico que figure al frente de la misma, cuyo rango será el máximo que corresponda al puesto de Técnico Responsable, con las características que se determinen en la Relación de Puestos de Trabajo.

Para el cumplimiento de sus funciones esta unidad contará con:

- a)** La Sección de Mantenimiento, a la que compete la ejecución de las actuaciones necesarias en relación con el mantenimiento de los edificios, aparatos e instalaciones del ISSORM, la dirección del personal adscrito a los servicios de mantenimiento del Instituto, elaboración de memorias y pliegos de prescripciones técnicas, así como la dirección, coordinación y control de las

actividades desarrolladas por las unidades dependientes de la Sección.

**b)** El número de técnicos que se determinen en la Relación de Puestos de Trabajo.

#### ACTIVIDADES REALIZADAS.-

Como preámbulo a las actuaciones efectuadas durante el ejercicio presupuestario correspondiente al año 2.003, se podría resaltar la amplia y variada tipología de edificaciones, con importante implantación en toda la Región de Murcia, que físicamente representa el soporte de los servicios asistenciales de este Instituto.

Los referidos edificios, en función del uso a que se destinan y su edad, presentan un desgaste dispar, lo que conlleva a efectuar unas actuaciones diferenciadas, en las instalaciones y órganos que los conforman.

#### INCIDENCIA NORMATIVA Y REGLAMENTARIA.-

Parece oportuno manifestar, que otro de los condicionantes, que incide en las acciones a ejecutar en los diversos Centros y Servicios dependientes de este Instituto, son las variaciones de carácter Normativo y Reglamentario que le son de obligada aplicación, las cuales están en constante evolución, lo que da origen a la necesidad de una atención constante, para conseguir su estricto cumplimiento, en todos los Centros dependientes.

#### ACTUACIONES REALIZADAS.-

En relación a lo expuesto, podríamos diferenciar las actuaciones efectuadas, en los siguientes grupos:

- Obras de nueva planta.
- Grandes reformas.
- Reformas de adaptación, llevadas a efecto en edificaciones afectadas de necesidades de variación de uso ó destino.
- Mantenimiento ordinario, requerido en diverso grado, en la totalidad de centros.
- Atención constante y permanente, a todas las necesidades que frecuentemente surgen de adecuaciones funcionales diversas.

De lo expuesto y omitiendo actuaciones que se originan constante y cotidianamente, podríamos reseñar las acciones de carácter más representativo en los Centros siguientes:

DIRECCION Y SERVICIOS GENERALES. (Prog.311B)

DESCRIPCIÓN DE OBRA	IMPORTE/ EUROS
Adecuación a normativa de Prevención de R. Laborales en C.O. de Churra	49.451,66
Contratación del Sº. de mantenimiento de las instalaciones de seguridad en los Servicios Generales del ISSORM	3.438,24
Adecuación de instalación eléctrica al REBT para eliminación de Riesgos laborales en R. P. Mayores de Alhama (Murcia)	10.236,06
Obras de adecuación de instalación para producción de ACS y tratamientos antilegionella en Prevención de riesgos laborales en central térmica de Residencia "Luis Valenciano"	29.568,40
Adecuación y ampliación de instalación del sistema de detección y protección contra incendios en los Servicios Generales del ISSORM	24.116,17
<b>TOTAL</b>	<b>116.810,53</b>

PERSONAS CON TRASTORNO MENTAL Y OTROS COLECTIVOS. (Prog.313B)

DESCRIPCIÓN DE OBRA	IMPORTE/ EUROS
Ejecución de módulos residenciales para enfermos mentales crónicos en El Palmar, Murcia. (Plurianual)	893.513,82
Servicio de mantenimiento de instalaciones receptoras de gas natural en Resid. Luis Valenciano (C. térmica) y cocina de la citada residencia	1.531,20
Obras de adecuación de red de saneamiento en la Resid. de enfermos mentales crónicos Dr. Luis Valenciano, El Palmar.	14.065,00
Obras de adecuaciones varias en Residencia de enfermos mentales crónicos Dr. "Luis Valenciano" de El Palmar.	4.060,00
<b>TOTAL</b>	<b>913.170,02</b>

## SUBDIRECCION DE GESTION. (Prog.313C)

DESCRIPCIÓN DE OBRA	IMPORTE/ EUROS
Adecuación de instalación de protección contra incendios existente –sustitución del agente extintor Halón- en Prevención de Riesgos Laborales, en archivo de la Unidad de Valoración y Diagnóstico de Murcia	12.712,00
<b>TOTAL</b>	<b>12.712,00</b>

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD. (Prog.313F)

DESCRIPCIÓN DE OBRA	IMPORTE/ EUROS
Construcción de Centro para discapacitados psíquicos en Canteras, Cartagena. (Plurianual)	2.775.955,12
Proyecto modificado de proyecto básico y de ejecución de Centro de discapacitados psíquicos en Canteras	548.625,76
Módulo de día en Centro Ocupacional “Los Olivos”	271.651,89
Servicio de mantenimiento de instalaciones receptoras de gas natural en C.O. de El Palmar (C. térmica), C.O. Julio López Ambit y cocina del C.O. de El Palmar	2.366,40
Obras de reforma interior en C.O. Los Olivos, Cieza	83.984,28
Obras de reparación de saneamiento en aseos del edif. Auxiliar del C.O. de Churra	18.726,67
Instalación de alumbrado complementario en zonas de exterior en C.O. Los Olivos	2.800,59
Contratación del servicio de mantenimiento de las instalaciones de protección contra incendios en C.O. de El Palmar C.O. Julio López Ambit	6.371,32
Contratación del mantenimiento de depósitos de acumulación de agua contra incendios en Centros del ISSORM <sup>(1)</sup>	3.207,55
Instalación de acumulador de A.C.S. e intercambiador de placas en C.O. Dr. Julio López Ambit de El Palmar	8.102,60
Instalación de sustitución de red de agua de acero galvanizado por cobre en el C.O. Los Olivos	29.980,00
Proyecto básico y de ejecución para ventilación de cámara de aire de edificio de talleres en C.O. Los Olivos, Cieza	3.455,35
Proyecto básico y de ejecución de reforma de sala de calderas en C.O. Los Olivos, Cieza	8.750,00

Obras de acondicionamiento de dos pistas polideportivas en C.O. de Espinardo	29.918,00
Obras de instalación de alumbrado exterior en C.O. Los Olivos, Cieza	3.863,52
Adecuación de instalación eléctrica a REBT en Prevención de Riesgos Laborales en C.O. Dr. Julio López Ambit de El Palmar	3.840,03 €
Adecuación a normativa de Prevención de Riesgo Laborales, en C.O. de Churra. (Plurianual)	51.884,77
<b>TOTAL</b>	<b>3.865.893,53</b>

(1) Este pliego es compartido con el Programa 313F y el 313G

PERSONAS MAYORES: (Prog.313G)

DESCRIPCIÓN MAYORES	IMPORTE/ EUROS
Reforma interior de planta baja y 1ª en R.P.M. de Lorca. (Plurianual)	513.202,67
Actuación de emergencia en la fachada de R.P.M. de Cartagena	103.455,13
Servicio de mantenimiento de instalaciones receptoras de gas natural en Centro de día de P.M. de Alcantarilla	835,20
Servicio de mantenimiento e instalación de receptoras de gas natural en R.P.M. de Espinardo, S. Basilio, Fco. Javier Asturiano, Alhama y Lorca.	5.011,20
Ampliación del estudio de información para determinar la estabilidad estructural de las obras de reforma interior en planta baja y 1ª de R.P.M. de Lorca	19.450,00
Instalación de tuberías de Agua Caliente Sanitaria en salida de central térmica del C.R. de Espinardo.	4.802,40
Obras de sellado de juntas de dilatación y fijación de placas afectadas por la misma en R.P.M. de Lorca	7.550,18
Instalación de elementos necesarios para subsanación de deficiencias en montacargas de servicio a cocina y almacén del C.R. de Espinardo	9.203,44
Obras de instalación de acumulador de ACS e intercambiador de placas en Centro de día de P.M. de Caravaca	4.372,04
Obras de pintura interior en Centro de día de P. Mayores Murcia I (Paseo de Corvera)	8.700,00

Reparación de grupo de presión contra incendios en R.P. Mayores del Conjunto Resid. de Espinardo	2.010,86
Obras para actuación y ejecución de diversos trabajos en R.P.M. de Cartagena	17.961,00
Contratación del Servicio de mantenimiento de las instalaciones de protección contra incendios en R.P.M. de Cartagena	6.554,00
Contratación del Servicio de mantenimiento de instalaciones de grupos de presión e hidrantes de columna exterior en Centros del ISSORM.	2.332,85
Obras de colocación de mamperlanes en peldaños de escaleras de la R.P.M. de Cartagena	4.808,20
Contratación de mantenimiento de los depósitos de acumulación de agua de los sistemas contra incendios en Centros del ISSORM	6.894,14
Obras de adecuación de instalación eléctrica a REBT e ITC en Centro de día de P.M. de Pto. de Mazarrón	4.295,21
Reforma interior de las zonas de planta baja y planta 2ª para adaptación a estancias diurnas en R.P.M. de Cartagena	9.947,70
Obras de traslado de caseta para depósito de agua, grupo de presión y descalcificador en Centro de día de P.M. de Jumilla	29.057,20
Obras de instalación de acumuladores de ACS en R.P.M. de San Basilio, Murcia	29.338,24
Obras de reparación interior de acabados en zonas de planta baja y 1ª del Centro de día de P.M. de Cartagena III	56.113,46
Memoria de actuación para refuerzo de estructura en sótano de R.P.M. de Lorca	55.728,19
Obras de reforma interior en zonas de cubierta en Centro de día de P.M. de Cartagena III	24.610,58
Suministro, instalación y puesta en marcha de equipos de aire acondicionado para Unidad Geropsiquiátrica y Mixta del Conjunto Resid. de Espinardo	11.978,77
Suministro, instalación y puesta en marcha de equipos de aire acondicionado para R.P.M. del Conjunto Resid. de Espinardo	2.999,98
Obras de reparación de acabados en cocina y bar del Centro de día de P.M. Murcia II	7.700,00

Suministro e instalación de válvula de 3 vías para regulación de temperatura del ACS en R.P.M. de San Basilio	3.031,32
Obras de ampliación de red de agua potable para abastecimiento R.P.M. Fco. Javier Asturiano	12.409,68
Obras de actuación y ejecución de diversos trabajos en R.P.M. de Cartagena	3.133,88
Instalación de conductos y maquina de aire acondicionado en lavandería de R.P.M. de S. Basilio	5.607,32
Obras de instalación de conductos y caja de turbina en instalación de ventilación existente en Centro de día de P.M. Cartagena III	19.520,86
Obras de instalación receptora de gas natural en sala de calderas y cocina del Centro de día de P.M. de Yecla	8.253,40
Obras de instalación receptora de gas natural para sala de calderas y cocina en R.P.M. de Cartagena	22.343,92
Obras de pasillo interior en R.P.M. de Alhama	13.119,60
Obras de adecuación de instalación eléctrica a REBT e ITC en Centro de día de P.M. de Jumilla	2.337,99
Proyecto básico y de ejecución de acciones encaminadas a la prevención de riesgos laborales determinados en la planificación en planta 3ª a 8ª, ambas inclusive, en R.P.M. de Lorca	54.944,00
Obras de adecuación de instalación eléctrica a REBT e ITC en Centro de día de P.M. de Yecla	8.507,61
Adecuación de instalación de agua potable existente en Centro de día de P.M. de Caravaca	3.899,00
Obras de adaptación al REBT e ITC, para eliminación de riesgos laborales en R.P.M. Dr. Fco. Javier Asturiano, El Palmar	10.236,74
En prevención de riesgos laborales adecuación de la instalación de detección y extinción de incendios en planta sótano de R.P.M. de Lorca	27.727,00
Adecuación de instalación de protección contra incendios existente, sustitución de agente extintor Halón, en prevención de riesgos laborales en cocina de R.P.M. de San Basilio	6.018,25
Obras de adaptación al REBT para eliminación de riesgos laborales en R.P.M. de San Basilio, Murcia	11.998,87
Obras de instalación de nuevo Centro de transformación de energía eléctrica de 800 Kva en R.P.M. de Lorca	29.862,33

Obras de instalación de sistema de cloración automática en depósitos generales de agua potable en R.P.M. de Cartagena	7.864,80
Adecuación de alumbrado de emergencia al REBT en plantas 5ª, 6ª, 7ª y 8ª para eliminación de riesgos laborales en R.P.M. de Lorca	29.438,61
Obras de refuerzo de dos vigas del salón de actos de la R.P.M. de Lorca	27.900,00
Proyecto básico y de ejecución de adecuación de electricidad y fontanería en Centro de Día de P. M. Murcia II	4.750,00
Obras de instalación de elementos necesarios para modernización de un ascensor en unidad asistida y otro en unidad geropsiquiátrica del Conjunto Residencial de Espinardo	30.008,04
Obras de instalación eléctrica y aire acondicionado en Centro de Día de P.M. de La Unión	28.460,60
Obras de adecuación de central de producción de ACS en R. P. M. de Cartagena	28.935,65
Obras de adecuación de red de alimentación de agua fría de consumo humano y red de retorno de ACS en cumplimiento del RD 865/2003 en R.P.M. de Cartagena	28.980,27
Obras de sustitución de pavimento en la entrada principal de la R.P.M. de San Basilio, Murcia	7.500,00
Proyecto de ampliación de sala geriátrica (estancias diurnas) en Centro de Día de P. M. de San Javier.	110.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>1.495.702,38</b>

## TURISMO SOCIAL. (Prog.313H)

DESCRIPCIÓN DE OBRA	IMPORTE/ EUROS
Obra de refuerzo de talud junto edificio Carlota en Resid. Vacacional "El Peñasco" de Pto. de Mazarrón	36.825,00
<b>TOTAL</b>	<b>36.825,00</b>

TODOS LOS CENTROS

DESCRIPCIÓN DE OBRA	IMPORTE/ EUROS
Pliego de prescripciones técnicas para contratación del servicio de mantenimiento y control analítico de aguas RD. 140/2003 de 07/02, requeridos para el cumplimiento del R.D. 865/2003 de 04/07 por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios de prevención de y control de la legionelosis	Tramitándose

RESUMEN TOTAL DE ACTUACIONES

PROGRAMA	IMPORTE/ EUROS
311B. DIRECCION Y SERVICIOS GENERALES.	116.810,53
313B.-PERSONAS CON TRASTORNO MENTAL Y O. COLECTIVOS.	913.170,02
313C.- GESTION DE SERVICIOS SOCIALES	12.712,00
313F.-PERSONAS CON DISCAPACIDAD.	3.865.893,53
313G.-PERSONAS MAYORES.	1.495.702,38
313H.-TURISMO SOCIAL.	36.825,00
<b>SUMA TOTAL DE PROGRAMAS</b>	<b>6.441.113,46</b>

Reiteramos, que en esta escueta exposición de las actuaciones llevadas a efecto, no se incluyen aquéllas que por su atención constante y permanente a los Centros y Servicios dependientes de este Instituto, se realizan cotidianamente por personal adscrito a los mismos.

# **SUBDIRECCION DE GESTION DE SERVICIOS SOCIALES**

## **SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES**

### **COMPETENCIAS Y FUNCIONES DE LA UNIDAD**

El Servicio de Atención a Personas Mayores del Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia, en base a lo explicitado en el Título II, Cap. I de la Ley 3/2003, de 10 de Abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, presta un servicio social especializado y tiene como funciones básicas las expuestas en el Artículo 8 de dicha Ley.

En el Decreto nº 33/2003, de 11 de Abril, por el que se establece la estructura orgánica de Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia, y en su Artículo 14, se describen las funciones y competencias del Servicio de Atención a Personas Mayores:

“Le corresponde el ejercicio de las funciones de coordinación, dirección y control de las unidades específicas dependientes del Servicio, y en especial, de la gestión de los Centros, Servicios y Programas para personas mayores, de la admisión de usuarios, de la acción concertada para reserva y ocupación de plazas, de las prestaciones técnicas y del apoyo y asistencia a los órganos de participación de las personas mayores en los Centros.”

#### MEDIOS PERSONALES

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES
Jefe de Servicio	1
Jefe de Sección	3
Técnico de apoyo	3
Jefe Negociado	1
Auxiliar coordinador	2
Auxiliar especialista	1
Auxiliares Administrativos	3

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	CENTROS RESIDENCIALES					
	Espinardo y SS.GG.	Alhama	S. Basilio	Cartagena	Lorca	Fco. Javier Asturiano
Director	1	1	1	1	1	1
Administrador	1	1	1	1	1	--
Administrativo	--	--	--	--	1	--
Auxiliar Administrativo	4	--	2	2	--	1
Médico	3	1	2	1	1	1
Fisioterapeuta	1	--	2	--	--	--
Psicólogo	--	--	1	--	--	--
Trabajador Social	1	--	1	1	1	1
Coord. Enfermería	1	1	1	1	1	1
A T S./DUE	12	4	14	6	8	6
Coord. Aux. Enfer..	4	--	--	--	--	1

Auxiliares de Enfermería	102	12	94	16	23	--
Auxiliares de Psiquiatría	--	--	--	--	--	27
Educadores	--	2	--	--	--	--
Terapéutas	1	--	2	--	--	1
Jefe de Almacén	1	--	1	1	1	--
Ayudante Almacén	1	--	1	--	--	--
Jefe de Cocina	1	1	1	1	1	--
Cocinero 1ª/of.1º	1	3	--	1	1	--
Cocineros	10	3	5	2	3	--
Ayudantes de Cocina	9	1	7	4	5	--
Jefe de Mantenimiento	--	--	--	1	1	--
Of. de Servicios	1	--	1	2	1	--
Ayte. Mantenimiento	5	1	2	--	--	2
Aux. Mantenimiento	3	--	2	--	1	--
Gobernante	--	--	--	--	1	--
Subgobernante	--	--	1	1	1	--
Coord.Ayte.de Servicios	--	1	1	1	--	--
Ayudante de Servicios	12	9	27	34	30	--
Celador	6	--	--	--	--	--
Telefonista	1	--	--	1	--	--
Conserje	--	--	--	--	--	--
Ordenanza	--	--	6	7	6	--
Subalterno	4	--	--	--	1	2
Vigilante	6	2	--	--	--	--
Animador Deportivo	1	--	--	--	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>43</b>	<b>176</b>	<b>85</b>	<b>90</b>	<b>44</b>

CENTROS DE DÍA	Director	TS	Ordenanza	Ayte. Serv.	ATE	ATS	Of 1ª Cocina	Ayte. Cocina
Abaran	1	--	--	3	--	--	1	1
Alcantarilla	1	1	3	--	--	--	--	--
Archena	1	1	2	--	--	--	--	--
Caravaca	1	1	2	--	--	--	--	--
Cartagena I	1	1	4	1	--	--	--	--
Cartagena III	1	1	3	--	--	--	--	--
Cieza	1	1	3	--	--	--	--	--
Jumilla	1	1	3	--	--	--	--	--
La Unión	1	1	2	--	2	--	--	--
Las Torres de Cotillas	1	1	2	--	--	--	--	--
Lorca	1	1	3	1	--	--	--	--
Pto. Mazarrón	1	1	2	--	--	--	--	--
Molina S.	1	1	3	1	2	1	--	--
Murcia I	1	1	3	4	1	--	--	--
Murcia II	1	--	3	1	--	--	--	--
Roldán	1	1	2	--	--	--	--	--
S. Javier	1	1	3	1	1	1	--	--
				Admit.	Subg	Ayte. Mant.		
Yecla	1	1	3	1	--	--	--	--

## ACTIVIDADES

**A) EXPEDIENTES TRAMITADOS**

- Solicitudes de Ingreso en Residencias	635
- Solicitudes de Traslado	73
- Estancias Diurnas	163
- Modificación de Circunstancias	282
<b>TOTAL</b>	<b>1.153</b>

**B) SOLICITUDES INGRESO EN PLAZA RESIDENCIAL POR MUNICIPIOS****AYUNTAMIENTO DE PROCEDENCIA**

Abanilla	3	Calasparra	21	Lorquí	0	T. Cotillas	4
Abarán	8	C. del Río	0	Mazarrón	2	Totana	20
Águilas	20	Caravaca	7	Molina	14	Ulea	1
Albudeite	2	Cartagena	96	Moratalla	0	Unión, La	7
Alcantarilla	25	Cehegín	8	Mula	4	Villanueva	8
Alcázares, Los	7	Ceutí	3	Murcia	229	Yecla	3
Alguazas	2	Cieza	27	Ojos	0		
Alhama	10	Fortuna	1	Pto. Lumb.	7		
Archena	3	F. Álamo	5	S. Javier	7		
Beniel	1	Jumilla	0	S.P. Pinatar	16		
Blanca	9	Librilla	3	Santomera	1		
Bullas	7	Lorca	40	T. Pacheco	5		

**SOLICITUDES DE OTRAS PROVINCIAS**

Albacete	1
Alicante	1
Barcelona	2
Mallorca	2

**TOTAL SOLICITUDES: 569**

**C) USUARIOS ATENDIDOS EN 2003**

<b>Plazas Residenciales</b>	
Válidos	522
Asistidos	1.028
Emergencias Sociales	13
Total	1.653
<b>Estancias Diurnas</b>	
	259
<b>TOTAL</b>	<b>1.822</b>

**D) INGRESADOS DURANTE 2003****INGRESOS EFECTUADOS. POR RECURSOS**

<b>Plazas Residenciales</b>	
Estancia continuada	
Válidos	114
Asistidos	293
Emergencias Sociales	8
Total	415
<b>Estancias Diurnas</b>	
	0
<b>TOTAL</b>	<b>415</b>

**INGRESOS EFECTUADOS EN PLAZA RESIDENCIAL. DETALLE POR CENTROS**

CENTROS	VÁLIDOS		ASISTIDOS		TOTALES	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Espinardo	52	6	32	11	37	17
Alcantarilla	--	--	5	--	5	--
Alhama	9	5	1	1	10	6
S. Basilio	14	5	24	11	38	16
Lorca	25	20	3	1	28	21
Cartagena	12	2	--	--	12	2
Fco. J. Asturiano	--	--	5	5	5	5
S. José y S. E.	2	7	8	9	10	16
Calasparra	2	--	2	--	4	--
“Virgen del Mar” Cartagena	--	--	10	4	10	4
Cehegín	--	--	5	5	5	5
Abarán	--	--	3	3	3	3
Águilas	--	--	8	5	8	5
Cabo de Palos	--	--	--	1	--	1
H. de Cieza	--	--	8	4	8	4
Molina de Segura	--	--	--	--	--	--
San Diego	--	--	4	--	4	--
Santo Angel	--	--	7	--	7	--
Totana	--	--	4	3	4	3
Villanueva	--	--	10	7	10	7
S. Pedro del Pinatar			52	30	52	30
<b>TOTALES</b>	<b>69</b>	<b>45</b>	<b>192</b>	<b>101</b>	<b>261</b>	<b>146</b>

**TOTAL GLOBAL INGRESOS: 407**

**BAJAS POR NIVEL DE ASISTENCIA**

<b>CENTROS</b>	<b>VÁLIDOS</b>		<b>ASISTIDOS</b>		<b>TOTALES</b>	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Espinardo	2	4	41	12	43	16
Alcantarilla	--	--	4	--	4	--
Alhama	8	6	2	--	10	6
S. Basilio	11	8	23	15	34	23
Lorca	23	18	5	1	28	19
Cartagena	11	3	--	--	11	3
S. José y S. E.	3	8	14	3	17	11
Calasparra	3	--	2	--	5	--
H. Caridad	--	--	7	3	7	3
Cehegín	--	--	4	5	4	5
Abarán	--	--	1	1	1	1
Águilas	--	--	3	7	3	7
Cabo de Palos	--	--	5	7	5	7
H. de Cieza	--	--	12	5	12	5
Molina de Segura	--	--	--	--	--	--
Fco. J. Asturiano	--	--	5	6	5	6
"Virgen del Mar"	--	--	6	2	6	2
Cartagena						
San Diego	--	--	5	--	5	--
Santo Angel	--	--	4	1	4	1
Totana	--	--	3	--	3	1
Villanueva	--	--	--	--	--	--
s. Pedro del Pinatar	--	--	15	1	15	1
<b>TOTALES</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>164</b>	<b>69</b>	<b>225</b>	<b>116</b>

**TOTAL GLOBAL BAJAS: 341**

**E) ACCIÓN CONCERTADA**

<b>PLAZAS EN CENTROS RESIDENCIALES</b>				
<b>Centros</b>	<b>Entidad</b>	<b>Válidos</b>	<b>Asistidos</b>	<b>Total</b>
R. de Ancianos "Sta. Teresa". Abarán	Asociación "R. de Ancianos "Sta. Teresa".	--	18	18
H. R. de Ancianos "San Francisco". Águilas	Asociación H. R. de Ancianos "San Francisco"	--	42	42
R. Geriátrica N <sup>a</sup> S <sup>a</sup> del Mar Menor. C. de Palos	Fundación "N <sup>a</sup> S <sup>a</sup> del Mar Menor", de C. de Palos	--	12	12
R. de Ancianos del Ayt <sup>o</sup> de Calasparra	Patronato de la R. de Ancianos de Calasparra	10	7	17
U. de Asistidos Geriátrica del "Sto. y Real H. de Caridad. Cartagena	Fundación "Sto. y Real H. de Caridad, de Cartagena	--	9	9
R. Geriátrica "Virgen del Mar" Cartagena	Asociación Edad Dorada Mensajeros de la Paz	--	20	20
"Hospital-Asilo". Cehegín	Patronato "Hospital-Asilo de la Real Piedad", de Cehegín	--	42	42
Hospital de Cieza	Fundación "Hospital de Cieza"	--	42	42
R. Refugio "S. José y S. Enrique". Cieza	Fundación Refugio "San José y San Enrique", de Cieza	27	75	102
R. "N <sup>a</sup> S <sup>a</sup> de Fátima". Molina de Segura	Fundación Carlos Soriano	--	24	24
R. "El Amparo" de Santo Angel. Murcia	Cáritas Parroquial de San Fco. Javier	--	25	25
R. Santa Isabel. Villanueva de Segura	Fundación Residencia de Ancianos Santa Isabel de Villanueva	--	28	28

R. de Ancianos "La Purísima". Totana	Patronato Municipal Residencia de Ancianos de Totana	--	24	24
R. San Diego. Lorca	Patronato Residencia de Ancianos San Diego de Lorca.	--	11	11
R. "Ntra. Sra. de la Salud" de Alcantarilla	Ayuntamiento de Alcantarilla	--	24	24
R. "San Pedro del Pinatar	Asociación "Edad Dorada" Mensajeros de la Paz	--	86	86
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>	<b>489</b>	<b>526</b>

<b>PLAZAS EN SERVICIO DE ESTANCIAS DIURNAS. Centros Propios</b>		
<b>Centros</b>	<b>Entidad</b>	<b>Número de Plazas</b>
Centro de Día para Personas Mayores de Abaran	* Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social * Ayuntamiento de Abarán * Cruz Roja Española	35
Centro de Día para Personas Mayores de Alcantarilla	* Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social * Ayuntamiento de Alcantarilla * Cruz Roja Española	20
Centro de Día para Personas Mayores de Caravaca de la Cruz	* Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social * Ayuntamiento de Caravaca * Cruz Roja Española	20
Residencia Mixta de Cartagena (Fte. Cubas)	* Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social * Mensajeros de la Paz	20

Centro de Día para Personas Mayores Cartagena III	* Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social * Ayuntamiento de Cartagena. * Cruz Roja Española	20
Centro de Día para Personas Mayores de Cieza	* Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social * Ayuntamiento de Cieza * Cruz Roja Española	20
Centro de Día para Personas Mayores de Jumilla	* Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social * Ayuntamiento de Jumilla. * Cruz Roja Española	20
Centro de Día para Personas Mayores de Lorca	* Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social * Ayuntamiento de Lorca. * Cruz Roja Española	20
Centro de Día para Personas Mayores de Molina de Segura	* Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social * Ayuntamiento de Molina. * Cruz Roja Española	20
Centro de Día para Personas Mayores de San Javier	* Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social * Ayuntamiento de San Javier * Mensajeros de la Paz	20
Residencia Mixta de Murcia (San Basilio)	* Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social * Ayuntamiento de Abarán * Cruz Roja Española	30
Centro de Día para Personas Mayores de Torres de Cotillas	* Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social * Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas * Cruz Roja	20

Centro de Día para Personas Mayores de Yecla	* Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social * Ayuntamiento de Yecla. * Cruz Roja Española	20
----------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

**PLAZAS EN SERVICIO DE ESTANCIAS DIURNAS Centros Concertados**

Centros	Entidad	Número de Plazas
Residencia "Ntra. Sra. de Fátima" de Molina de Segura	* Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social * Fundación Carlos Soriano	15
Residencia "La Purísima" de Totana	* Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social * Patronato Municipal Totana.	20
Centro de Día Sta. María Josefa. Murcia	* Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social * Siervas de Jesús de la Caridad	25

**PLAZAS SUBVENCIONADAS A AYUNTAMIENTOS**

Centros	Número de Plazas
Personas mayores Ayuntamiento de Mula	20
Personas mayores Ayuntamiento Beniel	20

<b>TOTAL</b>	<b>425</b>
--------------	------------

**F) CENTROS DE DÍA**

Son Centros que, durante el día, ofrecen atención a las personas mayores autónomas o afectadas por diferentes grados de dependencia.

Sus objetivos son:

-Mejorar la calidad de vida de los usuarios

-Promover la capacidad de participación, potenciando las relaciones interpersonales.

-Mejorar la integración social, favorecer la autonomía personal y la permanencia en su entorno habitual.

HOGARES	Nº DE SOCIOS
ABARÁN	35
ALCANTARILLA	6.254
ARCHENA	2.103
CARAVACA	8.783
CARTAGENA I	19.017
CARTAGENA II	6.377
CARTAGENA III	9.069
CIEZA	5.558
JUMILLA	3.051
LA UNIÓN	4.024
LAS TORRES DE COTILLAS	3.063
LORCA	12.624
MOLINA DE SEGURA	6.380
MURCIA I	16.345
MURCIA II	10.902
PUERTO DE MAZARRÓN	4.377
ROLDÁN	1.054
SAN JAVIER	3.741
YECLA	4.706
<b>TOTAL</b>	<b>127.463</b>

PRESTACIONES Y SERVICIOS	DÍAS DE ATENCIÓN AL AÑO
<b>1/ Servicios Generales:</b>	<b>16.764</b>
* Cafetería .....	5.643
* Peluquería .....	4.762

* Transporte .....	1.453
* Comedor .....	4.843
* Otros	73
<b>2/ Servicio de Atención Especializada:</b>	<b>4.976</b>
* Podología .....	850
* Enfermería .....	1.280
* Atención sanitaria.....	443
* S.E.D.....	2.403

TIPO DE DEMANDA (ANUAL)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>1/ Servicio de Información, Orientación y Tramitación</b>	<b>23.288</b>	<b>9.922</b>	<b>12.319</b>	<b>653</b>	<b>548</b>
* Pensiones y prestaciones:	4.445	1.546	4.245	5	16
- PNC, FAS Y LISMI.....	3.418	1.217	3.580	3	15
- INSS.....	1.027	329	665	2	1
* Centros:	2.582	1.533	1.100	300	403
- Residencias Personas Mayores.....	935	588	291	4	82
- SED.....	1.275	765	715	295	303
- Servicio Socio-Sanitario .....	226	120	20	1	11
- Otros .....	146	60	74	0	7
* Programas INSERSO	2.959	934	1.806	0	0
- Termalismo .....	1.650	486	1.080	0	0
- Vacaciones .....	1.309	448	726	0	0
* Otros recursos:	3.467	1.535	944	31	34
- SAD.....	682	298	39	11	12
- Reconocimiento Minusvalía .....	1.222	531	754	0	0
- Teleasistencia .....	339	120	18	0	6
- Prestaciones SS.SS. Municipales.....	784	357	38	6	13
- Asociaciones .....	245	155	12	14	2
- Otros	195	74	83	0	1
* Servicios y Actividades Centro:	7.989	2.436	3.778	38	85

- Condición de Socio .....	3.463	786	2.883	9	18
- Servicios Generales del Hogar .....	2.771	832	414	17	26
- Programas Área Social.....	1.421	675	429	12	41
- Otros	334	143	52	0	0
* Relaciones otros Organismos	1.710	1.842	355	147	7
- Servicios Sociales Municipales .....	555	668	57	44	5
- Servicio Murciano de Salud .....	384	480	30	52	2
- INSS.....	486	360	196	1	0
- ONG .....	146	223	12	41	0
- Otros .....	139	111	60	9	0
- Prestaciones SS.SS. Municipales.....	492	204	19	6	7
- Asociaciones .....	198	121	35	25	25
* Otros Servicios:	136	96	91	132	3
- Varios.....	135	64	91	11	3
- Varios.....	0	12	0	10	0
- Varios.....	1	20	0	111	0
* Supervisión de alumnos en prácticas	337	160	55	48	28
- Con Universidad .....	15	67	16	13	0
- Con Alumno .....	322	93	39	35	28

- (1) Entrevista
- (2) Contactos telefónicos
- (3) Gestión documentos
- (4) Reunión
- (5) Visita a domicilio

ÁREA OCUPACIONAL	Número de Sesiones al Año	Número de Participantes en la Actividad
* Manualidades .....	689	415
* Nutrición y cocina .....	106	150

* Teatro .....	604	235
* Folklore.....	141	68
* Gerontogimnasia .....	2.905	1.215
* Yoga.....	74	32
* Tai-chi .....	80	58
* Macramé .....	0	0
* Corte y confección.....	538	193
* Música (Rondalla, otros).....	868	316
* Coral .....	848	513
* Francés .....	36	15
* Ingles .....	144	47
* Dibujo y pintura .....	574	245
* Informática .....	968	601
* Trajes regionales .....	167	95
* Baile .....	421	350
* Canto .....	36	41
* Guitarra .....	94	23
* Bordados.....	246	119
* Sofrogimnasia .....	20	30
* Bailes regionales .....	339	124
* Memoria .....	419	491
* Mantenimiento Intelectual .....	226	140
* Habilidades Sociales.....	93	73
* Lectura.....	161	66
* Senderismo.....	6	150
* Voluntariado .....	154	109
* De la experiencia .....	17	16
* Crecimiento Personal.....	0	0
* Salud	92	180
* Relajación .....	185	189
* Tertulias Literarias.....	26	58

* Sexualidad.....	9	12
* Redacción Revista “El Veterano”.....	29	16
* Redacción Revista “Murcia II”.....	28	20
* Voluntarios Culturales Mayores.....	101	46
* El papel y sus posibilidades.....	70	10
* Artesanía de esparto con colegios...	26	66
* Bolillos.....	82	39
* Alfabetización de Mayores.....	401	95
* Varios	197	300

<b>ÁREA SOCIO-CULTURAL</b>	<b>Número activs./año</b>	<b>Nº medio participantes</b>
<b>1/ Actividades</b>	<b>4.246</b>	<b>31.238</b>
1.1. Lúdicas	2.057	9.777
* Bailes .....	1.082	3.794
* Lotería familiar.....	819	3.375
* Campeonatos deportivos (billar, petanca, ajedrez, etc.).....	113	1.458
* Desfiles.....	26	795
* Otros	17	355
1.2. Culturales	978	9.146
* Exposiciones .....	46	1.245
* Concursos: belenes, repostería .....	32	327
* Concursos literarios.....	18	197
* Concursos de canción .....	17	636
* Cineforum .....	43	366
* Teatro .....	154	2.240
* Recitales.....	85	1.937
* Relaciones con medios de comunicación:	537	524
- programas de radio.....	132	169
- prensa .....	90	80
- TV .....	315	275

* Otros:	46	1.674
1.3. Religiosas	475	3.190
* Celebraciones .....	475	3.190
* Otras .....	1	150
1.4. Formación/Información	215	2.874
* Conferencias .....	126	2.095
* Debates .....	43	186
* Mesas redondas .....	20	408
* Otros .....	26	185
1.5. Convivencias	521	6.251
* Excursiones:	349	3.352
- de un día .....	265	2.269
- de varios días.....	84	1.083
* Jornadas de convivencia:.....	172	2.899
- intergeneracionales.....	65	1.479
- intercentros.....	96	1.100
- Otros	11	320

REUNIONES DE TRABAJO	NUMERO
Director-Junta de Gobierno	537
Director-Personal del Centro	533
Director-Servicios Centrales	287
Director-Otras Instituciones	255
<b>TOTAL</b>	<b>1.612</b>

### **G) RESIDENCIAS DE PERSONAS MAYORES PROPIAS**

Son Centros que ofrecen atención integral y vivienda permanente a personas mayores, tanto las que puedan valerse por sí mismas, como aquéllas que precisen ayuda de otra persona para la realización de las actividades de la vida diaria, y que por su problemática de salud, familiar, social y/o económica no pueden permanecer en su propio domicilio

## CENTRO: R.P.M "VIRGEN DEL ROSARIO" DE ALHAMA

<b>USUARIOS ATENDIDOS</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1) Edad:</b>	<b>35</b>	<b>42</b>	<b>77</b>
*menos de 60 .....	1	0	1
*de 61 a 70 .....	8	6	14
*de 71 a 80 .....	14	10	24
*de 81 a 90 .....	10	21	31
*más de 90 .....	2	5	7
<b>2) Grados de Autonomía:</b>	<b>35</b>	<b>42</b>	<b>77</b>
*Válidos.....	32	32	64
*Asistidos.....	3	10	13
<b>3) Características biopsicosociales más relevantes:</b>	<b>54</b>	<b>58</b>	<b>112</b>
3.1. Grado de alfabetización	35	42	77
*Analfabeto	5	14	19
*Lecto-escritura	28	27	55
*Estudios medios	0	1	1
*Estudios superiores	2	0	2
3.2. Con trastornos de movilidad	5	9	14
*En silla de ruedas	5	9	14
*Encamados permanentes	0	0	0
3.3. Presentan conductas perturbadoras importantes	0	0	0
3.4. Alcoholismo actual	10	2	12
3.5. Demencia	4	5	9
<b>4) Percepción de prestaciones económicas:</b>	<b>35</b>	<b>42</b>	<b>77</b>
FAS		1	1
LISMI			
No contributiva	5	5	10
Clases pasivas	1	5	6
Seguridad Social	26	27	53
Carece		1	1
Otras	3	3	6

AREA DE TRABAJO TÉCNICO	NÚMERO
*Reuniones del equipo multiprofesional	6
*Reuniones con personal de atención directa	5
*Otros	8
Perfeccionamiento profesional	
*Participación en cursos de formación	32
*Organización de cursos de formación	0
*Ponencia en cursos de formación	0
*Artículos en prensa	0
*Realización de estudios estadísticos	14
*Otros	0

OTROS SERVICIOS DEL CENTRO	SI	NO
*Cafetería		X
*Podología		X
*Peluquería	X	
*Otros		

ÁREA DE SALUD. PROGRAMAS	NÚMERO
1) Programa de inmunización. Vacunaciones	193
*Antigripal	64
*Neumococica	64
*Antitetánica	64
*Otras	1
2) Programa de alimentación y nutrición: Dietas	28
*Aparato Digestivo	8
*Diabetes	7
*Obesidad	1
*Cardiovasculares	2
*Otras	10

3) Programa de Obesidad	3
4) Programa de Epilepsia	2
5) Programa de Diabetes	17
6) Programa de Incontinencia	24
7) Programa de Hipertensión	31
8) Programa de Salud Mental	15
9) Programa de fisioterapia y rehabilitación	17
10) Prevención de lesiones cutáneas por presión	8

AREA SOCIAL	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº. TRAMITACIONES
<b>Pensiones, Prestaciones Y Ayudas Económicas</b>	<b>2</b>	<b>17</b>
a) Prestaciones y Pensiones	2	2
b) Ayudas Económicas	0	15
<b>Ayudas Técnicas</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
a) Sillas de ruedas		0
b) Sillas adaptadas		0
<b>Documentación</b>		<b>99</b>
a) Solicitud D.N.I.		
b) Renovación D.N.I.		
c) Solicitud N.I.F.		
d) Documento sanitario		19
e) Reconocimiento minusvalía		
f) Partida de nacimiento		1
g) Empadronamiento		22
h) Póliza de enterramiento		
i) Otras		57

<b>Situación Jurídica</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
1) Incapacitaciones	0	0
Inicio de trámite durante el año		
Sentencia resuelta durante el año		
2) Tutela	0	0
Inicio de trámite durante el año		
Sentencia resuelta durante el año		
3) Defensa judicial	0	0
4) Ejercicio de tutela	0	4
ISSORM		2
Familiares		2
Otros		0
<b>Intervenciones Socio-Familiares</b>	<b>0</b>	<b>85</b>
a) Entrevistas con familiares	0	55
b) Visitas domiciliarias	0	0
e) Usuarios cuyos familiares participan en las actividades del Centro	0	30
<b>Reclamaciones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
a) Quejas o reclamaciones formuladas por escrito por usuarios/familiares	0	0

### AREA OCUPACIONAL

a) Actividades Ocupacionales. Tipo de actividad ocupacional	Nº. Usuarios
Taller de manualidades	15
b) Actividades Socio-Culturales. Tipo de actividad socio-cultural	Nº Actividades

*Lúdicas	65
Bailes	5
Juegos	2
Desfiles	2
Celebraciones, onomásticas oficiales	8
Otros/ Fiestas cumpleaños	48
*Culturales	20
Exposiciones	1
Concursos	1
Cine	8
Teatro	8
Conciertos y recitales	2
*Religiosas	47
Celebraciones	35
Otras	12
*Formación e información	7
Conferencias	2
Debates	0
Mesas Redondas	5
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>

CENTRO: RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES "FUENTE CUBAS" DE CARTAGENA

USUARIOS ATENDIDOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
<b>1) Edad:</b>	<b>24</b>	<b>74</b>	<b>98</b>
*menos de 60 .....	0	0	0
*de 61 a 70 .....	2	1	3
*de 71 a 80 .....	9	28	37
*de 81 a 90 .....	12	39	51
*más de 90 .....	1	6	7

<b>2) Grados de Autonomía:</b>	<b>24</b>	<b>74</b>	<b>98</b>
*Válidos.....	22	46	68
*Asistidos.....	2	28	30
<b>3) Características biopsicosociales más relevantes:</b>	<b>26</b>	<b>94</b>	<b>120</b>
3.1. Grado de alfabetización	24	74	98
*Analfabeto	0	6	6
*Lecto-escritura	16	56	72
*Estudios medios	8	12	20
*Estudios superiores	0	0	0
3.2. Con trastornos de movilidad	0	15	15
*En silla de ruedas	0	13	13
*Encamados permanentes	0	2	2
3.3. Presentan conductas perturbadoras importantes	11	0	11
3.4. Alcoholismo actual	0	0	0
3.5. Demencia	0	0	0
<b>4) Percepción de prestaciones económicas:</b>	<b>31</b>	<b>96</b>	<b>127</b>
FAS	0	1	1
LISMI	0	0	0
No contributiva	2	3	5
Clases pasivas	3	12	15
Seguridad Social	23	76	99
Carece	0	2	2
Otras	2	2	4

AREA DE TRABAJO TÉCNICO	NÚMERO
*Reuniones del equipo multiprofesional	39
*Reuniones con personal de atención directa	25
*Otros	0
Perfeccionamiento profesional	
*Participación en cursos de formación	70

<b>OTROS SERVICIOS DEL CENTRO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
*Cafetería	X	
*Podología	X	
*Peluquería	X	
*Otros		

<b>ÁREA DE SALUD</b>	
<b>PROGRAMAS</b>	<b>NÚMERO</b>
1) Programa de inmunización. Vacunaciones	175
*Antigripal	148
*Neumococica	24
*Antitetánica	0
*Otras	3
2) Programa de higiene bucodental	0
3) Programa de alimentación y nutrición: Dietas	49
*Aparato Digestivo	6
*Diabetes	25
*Obesidad	2
*Cardiovasculares	16
4) Programa de Obesidad	0
5) Programa de Epilepsia	1
6) Programa de Diabetes	7
7) Programa de Incontinencia	32
8) Programa de Hipertensión	8
9) Programa de Salud Mental	1
10) Programa de fisioterapia y rehabilitación	4.326
11) Prevención de lesiones cutáneas por presión	32

<b>ÁREA SOCIAL</b>	<b>Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES</b>	<b>Nº TRAMITACIONES</b>
<b>Pensiones, Prestaciones Y Ayudas Económicas</b>	<b>110</b>	<b>0</b>

a) Prestaciones y Pensiones	97	0
b) Ayudas Económicas	13	0
<b>Ayudas Técnicas</b>	<b>13</b>	<b>1</b>
a) Sillas de ruedas	6	1
b) Sillas adaptadas	0	0
c) Andadores	7	0
<b>Documentación</b>	<b>208</b>	<b>147</b>
a) Solicitud D.N.I.	3	1
b) Renovación D.N.I.	3	1
c) Solicitud N.I.F.	0	0
d) Documento sanitario	55	15
e) Reconocimiento minusvalía	8	0
f) Partida de nacimiento	0	0
g) Empadronamiento	9	0
h) Póliza de enterramiento	130	0
<b>Situación Jurídica</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
1) Incapacitaciones	0	0
Inicio de trámite durante el año	0	0
Sentencia resuelta durante el año	0	0
2) Tutela	0	0
Inicio de trámite durante el año	0	0
Sentencia resuelta durante el año	0	0
3) Defensa judicial	0	0
4) Ejercicio de tutela	0	1
ISSORM	0	0
Familiares	0	1
<b>Intervenciones Socio-Familiares</b>	<b>0</b>	<b>367</b>
a) Entrevistas con familiares	0	281
b) Visitas domiciliarias	0	0

c) Usuarios cuyos familiares participan en las actividades del Centro	0	86
<b>Reclamaciones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
a) Quejas o reclamaciones formuladas por escrito por usuarios/familiares	0	0

<b>AREA OCUPACIONAL</b>	
<b>a) Actividades Ocupacionales. Tipo de actividad ocupacional</b>	<b>Nº. Usuarios</b>
Jardineria	5
Petanca	2
Coro	5
Rondalla	5
Manualidades	3
Informática	2
Estimulación Cognitiva	20
Taller Baile Retro	2
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>
<b>b) Actividades Socio-Culturales. Tipo de actividad socio-cultural</b>	<b>Nº Actividades</b>
<b>*Lúdicas</b>	<b>183</b>
Bailes	18
Juegos	40
Desfiles	0
Celebraciones, onomásticas oficiales	115
Otros EXCURSIONES	10
<b>*Culturales</b>	<b>23</b>
Exposiciones	3
Concursos	4

Teatro	6
Conciertos y recitales	10
<b>*Religiosas</b>	<b>420</b>
Celebraciones	420
<b>*Formación e información</b>	<b>4</b>
Conferencias	4
<b>TOTAL</b>	<b>630</b>

## RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES "FRANCISCO JAVIER ASTURIANO"

USUARIOS ATENDIDOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
<b>1) Edad:</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>54</b>
*menos de 60 .....	0	0	0
*de 61 a 70 .....	23	9	32
*de 71 a 80 .....	11	5	16
*de 81 a 90 .....	4	2	6
*más de 90 .....	0	0	0
<b>2) Grados de Autonomía:</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>54</b>
*Válidos.....	0	0	0
*Asistidos.....	38	16	54
<b>3) Características biopsicosociales más relevantes:</b>	<b>82</b>	<b>62</b>	<b>211</b>
3.1.Grado de alfabetización	38	16	54
*Analfabeto	14	7	21
*Lecto-escritura	22	8	30
*Estudios medios	2	1	3
*Estudios superiores	0	0	0
3.2.Con trastornos de movilidad	4	4	8
*En silla de ruedas	4	4	8
*Encamados permanentes	0	0	0

3.3. Presentan conductas perturbadoras importantes	35	15	50
3.4. Alcoholismo actual	4	1	5
3.5. Demencia	2	4	6
<b>4) Percepción de prestaciones económicas:</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>54</b>
FAS	0	0	0
LISMI	0	0	0
No contributiva	23	9	32
Clases pasivas	0	0	0
Seguridad Social	15	7	22

AREA DE TRABAJO TÉCNICO	NÚMERO
*Reuniones del equipo multiprofesional	50
*Reuniones con personal de atención directa	25
*Otros	0
Perfeccionamiento profesional	0
*Participación en cursos de formación	35
*Organización de cursos de formación	0
*Ponencia en cursos de formación	0
*Artículos en prensa	0
*Realización de estudios estadísticos	0

OTROS SERVICIOS DEL CENTRO	SI	NO
*Cafetería		X
*Podología		X
*Peluquería	X	
*Otros		

ÁREA DE SALUD PROGRAMAS	NÚMERO
1) Programa de inmunización. Vacunaciones	62

*Antigripal	55
*Neumocócica	4
*Antitetánica	3
*Otras	0
2) Programa de higiene bucodental	55
3) Programa de alimentación y nutrición: Dietas	42
*Aparato Digestivo	10
*Diabetes	15
*Obesidad	12
*Cardiovasculares	5
*Otras	12
4) Programa de Obesidad	12
5) Programa de Epilepsia	4
6) Programa de Diabetes	15
7) Programa de Incontinencia	20
8) Programa de Hipertensión	16
9) Programa de Salud Mental	54
10) Programa de fisioterapia y rehabilitación	32
11) Prevención de lesiones cutáneas por presión	5
12) Otros	0

ÁREA SOCIAL	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº TRAMITACIONES
<b>Pensiones, Prestaciones Y Ayudas Económicas</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
a) Prestaciones y Pensiones	0	7
b) Ayudas Económicas	0	0
<b>Ayudas Técnicas</b>	<b>0</b>	<b>34</b>
a) Sillas de ruedas	0	5
b) Sillas adaptadas	0	0
c) Andadores	0	6
d) Prótesis motoras	0	0
e) Prótesis sensoriales	0	0

f) Otras	0	23
<b>Documentación</b>	<b>0</b>	<b>128</b>
a) Solicitud D.N.I.	0	0
b) Renovación D.N.I.	0	2
c) Solicitud N.I.F.	0	0
d) Documento sanitario	0	16
e) Reconocimiento minusvalía	0	0
f) Partida de nacimiento	0	8
g) Empadronamiento	0	6
h) Póliza de enterramiento	0	14
i) Otras	0	82
<b>Situación Jurídica</b>	<b>0</b>	<b>52</b>
1) Incapacitaciones	0	4
Inicio de trámite durante el año	0	6
Sentencia resuelta durante el año	0	1
2) Tutela	0	11
Inicio de trámite durante el año	0	6
Sentencia resuelta durante el año	0	5
3) Defensa judicial	0	0
4) Ejercicio de tutela	0	39
ISSORM	0	13
Familiares	0	23
Otros	0	3
<b>Intervenciones Socio-Familiares</b>	<b>0</b>	<b>12</b>
a) Entrevistas con familiares	0	12
b) Visitas domiciliarias	0	0
e) Usuarios cuyos familiares participan en las actividades del Centro	0	

<b>Reclamaciones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
a) Quejas o reclamaciones formuladas por escrito por usuarios/familiares	0	0

### AREA OCUPACIONAL

a) Actividades Ocupacionales. Tipo de actividad ocupacional	Nº. Usuarios
Mejora en actividades vida diaria	12
Laborterapia	20
Terapia recreativa y lúdica	19
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>
b) Actividades Socio-Culturales. Tipo de actividad socio-cultural	N ° Actividades
<b>*Lúdicas</b>	<b>13</b>
Bailes	0
Juegos	0
Desfiles	0
Celebracioness, Dia de puertas abiertas	1
Otros: Cumpleaños mensuales	12
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

CENTRO: RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DE ESPINARDO

USUARIOS ATENDIDOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
<b>1)Edad:</b>	<b>78</b>	<b>124</b>	<b>202</b>
*menos de 60 .....	12	5	17
*de 61 a 70 .....	21	15	36
*de 71 a 80 .....	32	51	83

*de 81 a 90 .....	9	42	51
*más de 90 .....	4	11	15
<b>2)Grados de Autonomía:</b>	<b>84</b>	<b>118</b>	<b>202</b>
*Válidos.....	24	8	32
*Asistidos.....	60	110	170
<b>3)Características biopsicosociales más relevantes:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>578</b>
3.1.Grado de alfabetización	0	0	184
*Analfabeto	0	0	75
*Lecto-escritura	0	0	104
*Estudios medios	0	0	5
*Estudios superiores	0	0	0
3.2.Con trastornos de movilidad	0	0	145
*En silla de ruedas	0	0	61
*Encamados permanentes	0	0	4
3.3.Presentan conductas perturbadoras importantes	0	0	0
3.4.Alcoholismo actual	0	0	0
3.5.Demencia	0	0	0
<b>4)Percepción de prestaciones económicas:</b>	<b>73</b>	<b>129</b>	<b>243</b>
FAS	2	2	4
LISMI	2	3	5
No contributiva	32	41	73
Clases pasivas	2	3	5
Seguridad Social	31	77	108
Carece	2	2	4
Otras	2	1	3

AREA DE TRABAJO TÉCNICO	NÚMERO
*Reuniones del equipo multiprofesional	30
*Reuniones con personal de atención directa	10
*Otros	0

AREA DE TRABAJO TÉCNICO	NÚMERO
*Reuniones del equipo multiprofesional	30
*Reuniones con personal de atención directa	10
*Otros	0

OTROS SERVICIOS DEL CENTRO	SI	NO
*Cafetería	X	
*Podología	X	
*Peluquería	X	
*Otros		

ÁREA DE SALUD PROGRAMAS	NÚMERO
1) Programa de inmunización. Vacunaciones	240
*Antigripal	202
*Neumococica	34
*Antitetánica	4
*Otras	0
2) Programa de higiene bucodental	51
3) Programa de alimentación y nutrición: Dietas	177
*Aparato Digestivo	61
*Diabetes	68
*Obesidad	25
*Cardiovasculares	7
*Otras	16
4) Programa de Obesidad	27
5) Programa de Epilepsia	9
6) Programa de Diabetes	68
7) Programa de Incontinencia	111
8) Programa de Hipertensión	98
9) Programa de Salud Mental	95

10) Programa de fisioterapia y rehabilitación	60
11) Prevención de lesiones cutáneas por presión	46
12) Otros	0

ÁREA SOCIAL	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº TRAMITACIONES
<b>Pensiones, Prestaciones Y Ayudas Económicas</b>	<b>15</b>	<b>5</b>
a) Prestaciones y Pensiones	13	3
b) Ayudas Económicas	2	2
<b>Ayudas Técnicas</b>	<b>11</b>	<b>9</b>
a) Sillas de ruedas	3	5
b) Sillas adaptadas	0	0
c) Andadores	1	3
d) Prótesis motoras	0	0
e) Prótesis sensoriales	1	0
f) Otras	6	1
<b>Documentación</b>	<b>80</b>	<b>88</b>
a) Solicitud D.N.I.	1	1
b) Renovación D.N.I.	1	2
c) Solicitud N.I.F.	0	0
d) Documento sanitario	45	45
e) Reconocimiento minusvalía	3	2
f) Partida de nacimiento	0	15
g) Empadronamiento	1	2
h) Póliza de enterramiento	30	1
i) Otras	0	20
<b>Situación Jurídica</b>	<b>0</b>	<b>178</b>

1) Incapacitaciones	0	70
Inicio de trámite durante el año	0	4
Sentencia resuelta durante el año	0	0
2) Tutela	0	54
Inicio de trámite durante el año	0	9
Sentencia resuelta durante el año	0	3
3) Defensa judicial	0	0
4) Ejercicio de tutela	0	54
ISSORM	0	15
Familiares	0	36
Otros	0	3
<b>Intervenciones Socio-Familiares</b>	<b>0</b>	<b>146</b>
a) Entrevistas con familiares	0	140
b) Visitas domiciliarias	0	6
c) Usuarios cuyos familiares participan en las actividades del Centro	0	0
<b>Reclamaciones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
a) Quejas o reclamaciones formuladas por escrito por usuarios/familiares	0	0

### AREA OCUPACIONAL

a) Actividades Ocupacionales. Tipo de actividad ocupacional	Nº. Usuarios
Taller de manualidades	27
Taller de memoria	12
Taller psicoestimulación	5
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

<b>b) Actividades Socio-Culturales. Tipo de actividad socio-cultural</b>	<b>N ° Actividades</b>
<b>b) Actividades Socio-Culturales</b>	
<b>*Lúdicas</b>	<b>59</b>
Bailes	12
Juegos	42
Celebraciones, onomásticas oficiales	0
Otros	5
<b>*Culturales</b>	<b>6</b>
Exposiciones	1
Concursos	3
Cine	0
Teatro	1
Conciertos y recitales	1
Otros	0
<b>*Religiosas</b>	<b>53</b>
Celebraciones	52
Otras	1
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>

CENTRO: RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES "DOMINGO SASTRE" LORCA

<b>USUARIOS ATENDIDOS</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1)Edad:</b>	<b>132</b>	<b>133</b>	<b>265</b>
*menos de 60 .....	0	0	0
*de 61 a 70 .....	31	7	38
*de 71 a 80 .....	66	55	121
*de 81 a 90 .....	31	53	84
*más de 90 .....	4	18	22
<b>2)Grados de Autonomía:</b>	<b>132</b>	<b>133</b>	<b>265</b>

*Válidos.....	101	95	196
*Asistidos.....	31	38	69
<b>3)Características biopsicosociales más relevantes:</b>			
3.1.Grado de alfabetización	132	133	265
*Analfabeto	0	0	0
*Lecto-escritura	132	133	265
*Estudios medios	0	0	0
*Estudios superiores	0	0	0
3.2.Con trastornos de movilidad	12	22	34
*En silla de ruedas	11	20	31
*Encamados permanentes	1	2	3
3.3.Presentan conductas perturbadoras importantes	5	2	7
3.4.Alcoholismo actual	0	0	0
3.5.Demencia	15	20	35
<b>4)Percepción de prestaciones económicas:</b>	<b>132</b>	<b>133</b>	<b>379</b>
FAS	0	0	0
LISMI	0	4	4
No contributiva	14	10	24
Clases pasivas	2	4	6
Seguridad Social	115	114	229
Carece	0	0	0
Otras	1	1	2
Carece	0	0	0
Otras	1	1	2
<b>AREA DE TRABAJO TÉCNICO</b>		<b>NÚMERO</b>	
*Reuniones del equipo multiprofesional			10
*Reuniones con personal de atención directa			17
*Otros			0
Perfeccionamiento profesional			0

*Participación en cursos de formación	27
---------------------------------------	----

OTROS SERVICIOS DEL CENTRO	SI	NO
*Cafetería	X	
*Podología		
*Peluquería	X	
*Otros	X	

ÁREA DE SALUD PROGRAMAS	NÚMERO
1) Programa de inmunización. Vacunaciones	323
*Antigripal	178
*Neumococica	80
*Antitetánica	65
*Otras	0
2) Programa de higiene bucodental	0
3) Programa de alimentación y nutrición: Dietas	259
*Aparato Digestivo	82
*Diabetes	79
*Obesidad	22
*Cardiovasculares	76
*Otras	0
4) Programa de Obesidad	30
5) Programa de Epilepsia	4
6) Programa de Diabetes	79
7) Programa de Incontinencia	63
8) Programa de Hipertensión	90
9) Programa de Salud Mental	75
10) Programa de fisioterapia y rehabilitación	0
11) Prevención de lesiones cutáneas por presión	52
12) Otros	0

ÁREA SOCIAL	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº TRAMITACIONES
<b>Pensiones, Prestaciones Y Ayudas Económicas</b>	<b>0</b>	<b>31</b>
a) Prestaciones y Pensiones	0	30
b) Ayudas Económicas	0	1
<b>Ayudas Técnicas</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
a) Sillas de ruedas	0	3
b) Sillas adaptadas	0	0
c) Andadores	0	2
d) Prótesis motoras	0	0
e) Prótesis sensoriales	0	0
f) Otras	0	0
<b>Documentación</b>	<b>0</b>	<b>146</b>
a) Solicitud D.N.I.	0	1
b) Renovación D.N.I.	0	0
c) Solicitud N.I.F.	0	0
d) Documento sanitario	0	30
e) Reconocimiento minusvalía	0	0
f) Partida de nacimiento	0	0
g) Empadronamiento	0	34
h) Póliza de enterramiento	0	4
i) Otras	0	77
<b>Situación Jurídica</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

1) Incapacitaciones	0	0
Inicio de trámite durante el año	0	0
Sentencia resuelta durante el año	0	0
2) Tutela	0	0
Inicio de trámite durante el año	0	0
Sentencia resuelta durante el año	0	0
3) Defensa judicial	0	0
4) Ejercicio de tutela	0	0
ISSORM	0	2
Familiares	0	0
Otros	0	0
<b>Intervenciones Socio-Familiares</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
a) Entrevistas con familiares	0	45
b) Visitas domiciliarias	0	20
c) Usuarios cuyos familiares participan en las actividades del Centro	0	0
<b>Reclamaciones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
a) Quejas o reclamaciones formuladas por escrito por usuarios/familiares	0	0

### AREA OCUPACIONAL

a) Actividades Ocupacionales. Tipo de actividad ocupacional	Nº. Usuarios
Corte y Confección	23
Yoga y Relajación	20
Manualidades	24
Gimnasia	30
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>

<b>b) Actividades Socio-Culturales. Tipo de actividad socio-cultural</b>	<b>N ° Actividades</b>
<b>*Lúdicas</b>	<b>31</b>
Bailes	8
Juegos	20
Desfiles	0
Celebraciones, onomásticas oficiales	2
Otros	1
<b>*Culturales</b>	<b>32</b>
Exposiciones	0
Concursos	0
Cine	30
Teatro	1
Conciertos y recitales	1
<b>*Religiosas</b>	<b>45</b>
Celebraciones	35
Otras	10
<b>*Formación e información</b>	<b>0</b>
Conferencias	0
Debates	0
Mesas Redondas	0
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>

CENTRO: RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES.SAN BASILIO

<b>USUARIOS ATENDIDOS</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1) Edad:</b>	<b>67</b>	<b>135</b>	<b>202</b>
*menos de 60 .....	0	0	0
*de 61 a 70 .....	13	8	21
*de 71 a 80 .....	31	43	74

*de 81 a 90 .....	21	65	86
*más de 90 .....	2	19	21
<b>2) Grados de Autonomía:</b>	<b>67</b>	<b>135</b>	<b>202</b>
*Válidos.....	29	34	63
*Asistidos.....	38	101	139
<b>3) Características biopsicosociales más relevantes:</b>			
3.1.Grado de alfabetización	67	133	202
*Analfabeto	22	41	66
*Lecto-escritura	43	89	149
*Estudios medios	2	3	5
3.2.Con trastornos de movilidad	0	0	108
*En silla de ruedas	0	0	102
*Encamados permanentes	0	0	6
3.3.Presentan conductas perturbadoras importantes	0	0	0
3.4.Alcoholismo actual	0	0	10
3.5.Demencia	0	0	59
<b>4)Percepción de prestaciones económicas:</b>	<b>64</b>	<b>163</b>	<b>227</b>
FAS	2	3	5
LISMI	1	10	11
No contributiva	12	10	22
Clases pasivas	2	18	20
Seguridad Social	46	120	166
Carece	0	2	2
Otras SOVI	1	0	1

**AREA DE TRABAJO TÉCNICO****NÚMERO**

\*Reuniones del equipo multiprofesional

Equipo Técnico 52

Equipo de Servicios 52

Conjuntas Técnicos Servicios 12

\*Otros 12

<b>OTROS SERVICIOS DEL CENTRO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
*Cafetería	X	
*Podología	X	
*Peluquería	X	

<b>ÁREA DE SALUD PROGRAMAS</b>	<b>NÚMERO</b>
1) Programa de inmunización. Vacunaciones	
*Antigripal	187
*Neumococica	0
*Antitetánica	0
2) Programa de fisioterapia y rehabilitación	81

<b>ÁREA SOCIAL</b>	<b>Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES</b>	<b>Nº TRAMITACIONES</b>
<b>Pensiones, Prestaciones Y Ayudas Económicas</b>	<b>45</b>	<b>8</b>
a) Prestaciones y Pensiones	45	8
b) Ayudas Económicas	15	3
<b>Ayudas Técnicas</b>	<b>38</b>	<b>8</b>
a) Sillas de ruedas	20	5
b) Sillas adaptadas	0	0
c) Andadores	18	3
<b>Documentación</b>	<b>159</b>	<b>155</b>
a) Solicitud D.N.I.	20	0
b) Renovación D.N.I.	20	4
c) Solicitud N.I.F.	0	0
d) Documento sanitario	65	65
e) Reconocimiento minusvalía	0	0
f) Partida de nacimiento	44	44
g) Empadronamiento	50	50
h) Póliza de enterramiento	0	0

i) Otras	0	0
<b>Situación Jurídica</b>	<b>0</b>	<b>26</b>
1) Incapacitaciones	0	6
Inicio de trámite en el año	0	0
Sentencia resuelta en el año	0	0
2) Tutela	0	0
Inicio de trámite durante el año	0	7
Sentencia resuelta durante el año	0	0
3) Defensa judicial	0	0
4) Ejercicio de tutela	0	0
ISSORM	0	1
Familiares	0	12
<b>Intervenciones Socio-Familiares</b>	<b>0</b>	<b>411</b>
a) Entrevistas con familiares	0	407
b) Visitas domiciliarias	0	4
c) Usuarios cuyos familiares participan en las actividades del Centro	0	86
<b>Reclamaciones</b>	<b>0</b>	<b>24</b>
a) Quejas o reclamaciones formuladas por escrito por usuarios/familiares	0	24

## AREA OCUPACIONAL

a) Actividades Ocupacionales. Tipo de actividad ocupacional	Nº. Usuarios
Talleres creatividad I v II	
➤ Taller I	14
➤ Taller II	10
➤ Taller de jardinería	10
➤ Taller de disfraces	8
TOTAL:	42:

<b>b) Actividades Socio-Culturales. Tipo de actividad socio-cultural</b>	<b>N ° Actividades</b>
*Lúdicas	62
Bailes:burgaleses, mexicanos, carnaval	6
Juegos: bingo, dominó.	30
Desfiles: Navidad, rondalla	0
Celebraciones, onomásticas oficiales	16
Otros	10
*Culturales	202
Exposiciones	2
Concursos	150
Cine	20
Teatro:Grupos	12
Conciertos y recitales	2
Otros	16
*Religiosas	64
Celebraciones:Eucaristía Semanal	60
Otras	4
*Formación e información	0
Conferencias	0
Mesas Redondas	0
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>

### **G) SERVICIO DE ESTANCIAS DIURNAS**

El Servicio de Estancias Diurnas (SED) es un servicio sociosanitario y de apoyo familiar que ofrece, durante el día, atención a las necesidades personales básicas, terapéuticas y socio-culturales de personas mayores afectadas por diferentes grados de dependencia, promoviendo su autonomía y la permanencia en su entorno habitual. Para la consecución de estos objetivos cuenta con diferentes profesionales, según el perfil del usuario atendido. Así mismo dispone de servicio de transporte adaptado para cubrir el desplazamiento de los usuarios desde su domicilio al Centro, y viceversa. Carece de Centro propio por lo que se puede ubicar en las instalaciones de una Entidad Pública o privada determinadas.

<b>MOVIMIENTO DE SOLICITUDES</b>	<b>NÚMERO</b>
* Total recibidas .....	163
* Valoradas no aptas .....	5
* Valoradas aptas .....	66

<b>RECEPCIÓN DE CASOS</b>	<b>NÚMERO</b>
- Ayuntamiento .....	14
- Centro de Salud .....	9
- Salud Mental .....	1
- Hospitales .....	4
- Hogares 3ª Edad .....	55
- Otros .....	0
<b>TOTAL .....</b>	<b>83</b>

<b>MOVIMIENTO DE BENEFICIARIOS</b>	<b>NÚMERO</b>
* Ingresados en el ejercicio .....	119
* En lista de espera .....	46
* Bajas .....	104
Causas de la baja:	
- Inadaptación .....	2
- Renuncia voluntaria .....	33
- Ingreso en residencia .....	23
- Cambio de domicilio .....	0
- Otros .....	23

<b>USUARIOS</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1/ Edad:</b>	<b>78</b>	<b>179</b>	<b>257</b>
* de 61 a 70 años	8	24	32
* de 71 a 80 años	43	82	125

* más de 80 años	27	73	100
<b>2/ Características Biopsicosociales más relevantes:</b>	<b>140</b>	<b>344</b>	<b>484</b>
2.1. Viven solos	26	39	65
2.2. Usuarios con otros servicios	10	25	35
* SAD	7	14	21
* Ayuda al cuidador	0	1	1
* Teleasistencia	3	10	13
* Otros	0	0	0
2.3. Discapacidades sensoriales	28	63	91
* Vista	15	37	52
* Oído	13	26	39
2.4. Discapacidades motóricas	30	75	105
* En silla de ruedas	9	27	36
* Andador	7	13	20
* Bastón	14	35	49
2.5. Trastornos de comportamiento:	20	57	77
2.6. Demencias	26	85	111

ÁREAS DE INTERVENCIÓN	Nº USUARIOS
<b>3/ Área de Salud:</b>	
3.1. Programa de Atención Sanitaria	259
<b>4/ Área de Terapia Ocupacional:</b>	
4.1. Programa de Mantenimiento y Recuperación de capacidades cognoscitivo-motrices	669
4.2. Programa de Mantenimiento y Recuperación de las A.V.D	163
4.3. Programa de Gerontogimnasia	186
<b>5/ Área de Entorno Familiar:</b>	
5.1. Programa de Integración Familiar	629
<b>6/ Área de Integración Socio-Cultural:</b>	

6.1. Programa de Actividades en el Centro	3.182
6.2. Programa de Actividades fuera del Centro	1.225
<b>7/ Área de Trabajo Técnico</b>	
Funcionamiento del equipo del SED	
* Reuniones de Valoración de casos	177
* Reuniones de Coordinación y Seguimiento de casos	466
* Reuniones con personal de atención directa	358
* Pias realizados por Alta	164
* Revisiones de PIAS	293
* Evaluaciones de PIAS por baja	22
Participación profesional	
* Mesas redondas	14
* Relación con otras entidades	88
* Otros	8
Divulgación del programa SED	
* Edición de publicidad impresa	5
* Participación en medios de comunicación	
* Charlas informativas	13
* Otros	18

**I) PROGRAMA DE TERMALISMO SOCIAL**

1 <sup>er</sup> turno		2 <sup>o</sup> turno		TOTAL	
De Febrero a Agosto ambos, inclusive		De Septiembre a Diciembre, ambos inclusive			
Nº Solicitudes	Nº Plazas solicitadas	Nº Solicitudes	Nº Plazas solicitadas	Nº Solicitudes	Nº Plazas solicitadas
1.457	2.229	842	1.277	2.299	3.506

## **SERVICIO DE ATENCIÓN A DISCAPACITADOS**

### **COMPETENCIAS Y FUNCIONES**

En el nuevo decreto de la Consejería de Economía y Hacienda, 33/2003, por el que se establece la estructura orgánica del Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia de 11 de Abril, publicado el 25 de Abril de 2.003, establece en su CAPITULO I V Organización y funciones de la Subdirección de gestión de servicios sociales, se configura como un servicio de dicha subdirección. El servicio de Atención de Discapacitados, Inmigrantes y Otros Colectivos, teniendo como principales funciones las siguientes:

- a) Información y asesoría técnica de los colectivos de discapacitados, Inmigrantes y , en general, minorías de riesgo de exclusión social.
- b) Gestión de los Centros, Servicios y Programas para Discapacitados y Otros Colectivos de la Admisión de usuarios, de la acción Concertada para reserva y ocupación de plaza de las prestaciones técnicas.
- c) Gestión de la formación ocupacional y del ocio y tiempo libre.
- d) Apoyo a la accesibilidad y movilidad.
- e) Asistencia técnica a los órganos de participación de las personas con discapacidad en los Centros.

Para el cumplimiento de sus funciones, el Servicio de Atención a Discapacitados, Inmigrantes y Otros Colectivos, se estructura en las siguientes unidades administrativas:

#### ***Sección de Gestión de Centros***

La Sección de Gestión de Centros, a la que competen las siguientes funciones:

- a) De ejecución, informe y propuesta de las actuaciones correspondientes del Servicio en materia de gestión de Centros Residenciales y de Día para personas con discapacidad física, psíquica, sensorial o enfermedad mental.
- b) Las propuestas de admisión, altas, bajas y traslados de usuarios.
- c) La tramitación, control y asistencia técnica a la acción concertada de reserva de plazas para Centros Residenciales y de Día.

- d) La dirección, coordinación y control de las actividades desarrolladas por las unidades dependientes de la Sección.

### **Sección de Programas de Discapacitados**

La Sección de Programas de Discapacitados, a la que competen las siguientes funciones:

- a) La ejecución, informe y propuesta de las actuaciones correspondientes del Servicio en materia de gestión de programas y servicios para personas con discapacidad, en particular la gestión de formación ocupacional, del apoyo a la accesibilidad y movilidad, ayuda a domicilio, promoción del ocio y tiempo libre.
- b) La gestión de las prestaciones técnicas.
- c) La asistencia técnica a los órganos de participación de las personas con discapacidad en los Centros.
- d) La tramitación, control y asistencia técnica a la acción concertada especializada.
- e) La dirección, coordinación y control de las actividades desarrolladas por las unidades dependientes de la Sección.

### **Sección de Otros Colectivos**

La Sección de Otros Colectivos, a la que competen las siguientes funciones:

- a) La ejecución, informe y propuesta de las actuaciones correspondientes del Servicio en materia de gestión de Centros Residenciales y de Día.
- b) La admisión, altas y bajas de usuarios.
- c) La gestión de servicios y programas para otros colectivos en situación de riesgo o dificultad social, en particular la gestión de la formación ocupacional, promoción del ocio y tiempo libre.
- d) La gestión de las prestaciones técnicas.
- e) La tramitación, control y asistencia a la acción concertada.
- f) La dirección, coordinación y control de las actividades desarrolladas por las unidades dependientes de la Sección.

Asimismo el Servicio contará con el número de técnicos que se determinen en la relación de puestos de trabajo.

Para esta gestión se cuenta con:

- ✓ 1 Jefe de Servicio de Atención a Personas con Discapacidad y Otros Colectivos.
- ✓ 1 Jefe de Sección de Gestión de Centros.
- ✓ 1 Jefe de Sección de Programas.
- ✓ 2 Jefes de unidades de información.
- ✓ 4 Técnicos de apoyo.
- ✓ 3 Auxiliares administrativos

## ESTRUCTURA DE LOS CENTROS

Los Centros Sociales que son objeto de gestión de este Servicio son los que a continuación se relacionan:

### ***En el área de Discapacitados:***

- Centro Ocupacional de Canteras (Cartagena)
- Centro Ocupacional Los Olivos (Cieza)
- Centro Ocupacional de Churra (Murcia)
- Centro Ocupacional de Espinardo (Murcia)
- Centro Ocupacional de El Palmar (Murcia)
- Centro Ocupacional “Dr. Julio López-Ambit Megías” El Palmar (Murcia):

### ***En el área de Enfermos Mentales Crónicos:***

- Residencia “Luis Valenciano” (Murcia)

### ***En el área de Turismo Social:***

- Centro Vacacional “El Peñasco”(Mazarrón)
- Centro Vacacional “Isla Plana” (Cartagena)

A) Personal de Centros de Personas con discapacidad

Datos de profesionales

Distribución de los profesionales según la categoría laboral:

Tabla 1

<b>C.O. CANTERAS</b>	<b>(A) Técnicos Cuerpo Sup.</b>	<b>(B) A.T.S T.T.M</b>	<b>(C) Educadores</b>	<b>(D) Aux .Enferm Psiqu.Educ</b>	<b>(E) Personal SS.Grales.</b>	<b>Total</b>
Total	2,9167	7	14,75	41,583	23,5	89,7497
Profesionales Nº de profesionales en IT (media)	0,75	0,4167	3,3333	7,3333	4,5833	16.4166
Nº Jornadas por IT no sustituídas. (media)	4,75	1,9167	40	53,333	43,333	143.3327
Nº Jornadas de ausencias (media)	4,0833	8,6667	14,5	45,917	23,083	96.25
Nº de jornadas no cubiertas (media)	4,0833	9,8333	13,417	37,417	25,083	89.8336
Horas extraordinarias Remuneradas. (media)	2,5833	17	26,083	110,92	36	192.5863
Horas extraordinarias compensadas. (media)	0,5833	1,667	6,8333	15,417	5,3333	29,8339
Horas Módulos	0	1,667	2	3,75	8,5833	16,0003

Tabla 2

<b>C.O. CHURRA</b>	<b>(A) Técnicos Cuerpo Sup.</b>	<b>(B) A.T.S T.T.M</b>	<b>(C) Educadores</b>	<b>(D) Aux .Enferm Psiqu.Educ.</b>	<b>(E) Personal SS.Grales</b>	<b>Total</b>
Total Profesionales	2	12,923	6,8462	58,077	36,923	116,7692

<b>C.O. CHURRA</b>	<b>(A) Técnicos Cuerpo Sup.</b>	<b>(B) A.T.S T.T.M</b>	<b>(C) Educadores</b>	<b>(D) Aux .Enferm Psiqu.Educ.</b>	<b>(E) Personal SS.Grales</b>	<b>Total</b>
Nº de profesionales en IT (media)	0,1538	0,8462	0,1538	5,8462	3,7692	10.7684
Nº Jornadas por IT no sustituidas. (media)	6,7692	24,615	4,8462	37,846	52,385	126.4614
Nº Jornadas de ausencias (media)	7,5385	36,923	16,846	84,846	104,69	250,8435
Nº de jornadas no cubiertas (media)	12,077	27,308	11,538	38	97,077	186
Horas extraordinarias Remuneradas. (media)	0,5385	10,077	7,4615	143,69	81,077	242,844
Horas extraordinarias compensadas. (media)	0,3077	0	0	0	1,1538	1,4615
Horas Módulos	0	0	0	0	0	0

Tabla 3  
**C.O. EL  
PALMAR**

	<b>(A) Técnicos Cuerpo Sup.</b>	<b>(B) A.T.S T.T.M</b>	<b>(C) Educadores</b>	<b>(D) Aux .Enferm Psiqu.Educ</b>	<b>(E) Personal SS.Grales.</b>	<b>Total</b>
Total Profesionales	4,6667	7,4167	14,083	40,25	9,25	75,6664
Nº de profesionales en IT (media)	0,1667	0,25	1,75	5,5	1,5	9.1667

<b>C.O. EL PALMAR</b>	<b>(A) Técnicos Cuerpo Sup.</b>	<b>(B) A.T.S T.T.M</b>	<b>(C) Educadores</b>	<b>(D) Aux .Enferm Psiqu.Educ</b>	<b>(E) Personal SS.Grales.</b>	<b>Total</b>
Nº Jornadas por IT no sustituidas. (media)	2,0833	0,5833	17,5	28,25	12,25	60,6666
Nº Jornadas de ausencias (media)	7	4	12,083	19,5	7	49,583
Nº de jornadas no cubiertas (media)	9,0833	4,1667	26,75	41,75	16,083	97.833
Horas extraordinarias Remuneradas. (media)	0	14,833	31,167	42,333	19	107.333
Horas extraordinarias compensadas. (media)	1,1667	3	6,75	19,75	2,9167	33.5834
Horas Módulos	0	0,5	0,9167	2,1667	0	3.5834

Tabla 4

<b>C.O. ESPINARDO</b>	<b>(A) Técnicos Cuerpo Sup.</b>	<b>(B) A.T.S T.T.M</b>	<b>(C) Educadores</b>	<b>(D) Aux .Enferm Psiqu.Educ</b>	<b>(E) Personal SS.Grales.</b>	<b>Total</b>
Total Profesionales	2,8333	8,9167	12,583	20,667	2,8333	47,8333
Nº de profesionales en IT (media)	0,1618	0,25	2,25	2,25	0,5	5,4118

<b>C.O. ESPINARDO</b>	<b>(A) Técnicos Cuerpo Sup.</b>	<b>(B) A.T.S T.T.M</b>	<b>(C) Educadores</b>	<b>(D) Aux .Enferm Psiqu.Educ</b>	<b>(E) Personal SS.Grales.</b>	<b>Total</b>
Nº Jornadas por IT no sustituidas. (media)	1,75	4,75	6,6667	13,417	6,5	33,0837
Nº Jornadas de ausencias (media)	7,1667	23,417	31,417	57,833	9,6667	129,5004
Nº de jornadas no cubiertas (media)	5,8333	9,1667	13,833	18,667	3,6667	51,1667
Horas extraordinarias Remuneradas. (media)	0	3,25	7,4167	18	2,75	31,4167
Horas extraordinarias compensadas. (media)	0	0	0,5833	0,6667	1,1667	2.4167
Horas Módulos	1,25	4,0833	3,4167	11,25	0	20

Tabla 5

<b>C.O. "Dr. Julio López-Ambit"</b>	<b>(A) Técnicos Cuerpo Sup.</b>	<b>(B) A.T.S T.T.M</b>	<b>(C) Educadores</b>	<b>(D) Aux . Enferm Psiqu.Edu</b>	<b>(E) Personal SS.Grales</b>	<b>Total</b>
Total Profesionales	3	9,9091	3	59	2,0909	77
Nº de profesionales en IT (media)	0,6364	0,6364	0	7,5455	0,8182	9,6365

<b>C.O. “Dr. Julio López-Ambit”</b>	<b>(A) Técnicos Cuerpo Sup.</b>	<b>(B) A.T.S T.T.M</b>	<b>(C) Educadores</b>	<b>(D) Aux . Enferm Psiqu.Edu</b>	<b>(E) Personal SS.Grales</b>	<b>Total</b>
Nº Jornadas por IT no sustituidas. (media)	9,2	0,9091	2,5556	50,636	0	63,3007
Nº Jornadas de ausencias (media)	4	0,5455	0	11,182	0,3636	16.0911
Nº de jornadas no cubiertas (media)	9,3636	0,0909	3,7273	48,545	0	61,7268
Horas extraordinarias Remuneradas. (media)	0	15	5,3636	91,182	0	111,5456
Horas extraordinarias compensadas. (media)	0	0,3636	0	7,6364	0	
Horas Módulos	1,8182	3	0	0	0	

Tabla 6

<b>C.O. “Los Olivos” Cieza</b>	<b>(A) Técnicos Cuerpo Sup.</b>	<b>(B) A.T.S T.T.M</b>	<b>(C) Educadores</b>	<b>(D) Aux . Enferm Psiqu.Educ.</b>	<b>(E) Personal SS.Grales.</b>	<b>Total</b>
Total Profesionales	0,9286	0,9286	1,7857	28	0	31,6429
Nº de profesionales en IT (media)	0	0	0,6429	1,0714	0	1,7143
Nº Jornadas por IT no sustituidas. (media)	0	0	1	14,786	0	15,786

<b>C.O. “Los Olivos” Cieza</b>	<b>(A) Técnicos Cuerpo Sup.</b>	<b>(B) A.T.S T.T.M</b>	<b>(C) Educadores</b>	<b>(D) Aux . Enferm Psiqu.Educ.</b>	<b>(E) Personal SS.Grales.</b>	<b>Total</b>
Nº Jornadas de ausencias (media)	0,1429	0,0714	0,7857	6,5	1,7857	9,2857
Nº de jornadas no cubiertas (media)	0,1429	0,0714	1,3571	11,929	1,5714	15.0718
Horas extraordinarias Remuneradas. (media)	0	0	0	83,929	15,286	99,215
Horas extraordinarias compensadas. (media)	0	0	0	0	0	0
Horas Módulos	0	0	0	0	0	0

Tabla 6

<b>Luís Valenciano</b>	<b>(A) Técnicos Cuerpo Sup.</b>	<b>(B) A.T.S T.T.M</b>	<b>(C) Educadores</b>	<b>(D) Aux .Enferm Psiqu.Educ.</b>	<b>(E) Personal SS.Grales.</b>	<b>Total</b>
Total Profesionales	4	6	3	29	2	44
Nº de profesionales en IT (media)	0	1	1	7	0	9
Nº Jornadas por IT no sustituidas. (media)	0	5	16	104	0	125
Nº Jornadas de ausencias (media)	18	35	30	110	37	235

Luis Valenciano		(A) Técnicos Cuerpo Sup.	(B) A.T.S T.T.M	(C) Educadores	(D) Aux .Enferm Psiqu.Educ.	(E) Personal SS.Grales.	Total
Nº de jornadas no cubiertas (media)		18	35	30	115	37	240
Horas extraordinarias Remuneradas . (media)		0	74	0	248	0	322
Horas extraordinarias compensadas . (media)		0	0	0	21	0	21
Horas Módulos		4	34	14	64	0	116

Los módulos de atención continuada solamente están establecidos para el Centro Ocupacional López Ambit y Residencia Luis Valenciano, arrojando los siguientes datos.

Tabla 8

<b>MÓDULOS DE ATENCIÓN CONTINUADA</b>						
Módulos de atención continuada (López Ambit)	1,33	2	0	0	0	0
Módulos de atención continuada L. Valenciano	0	16,85	0			

#### ACTIVIDADES DEL SERVICIO

Actividades del Area de Atención a Personas con Discapacidad Psíquica y Otros Colectivos

##### 1.) Descripción de éste ámbito

El Servicio de Atención a Discapacitados es un servicio de ámbito regional, dirigido a atender las necesidades de atención ocupacional, personal, social y de residencia de las personas con discapacidad intelectual, mayores de 18 años, en Centros Ocupacionales y Residencia para personas con enfermedad mental crónica.

### Sección de Programas de Discapacitados

#### 2.) Población atendida

La distribución de usuarios en los centros se muestra en la tabla 2 la población atendida en según el régimen de atención: internos o media pensión. Los usuarios internos son aquellos que reciben atención los 365 días del año, pudiendo permanecer en su domicilio los fines de semana y periodos de verano, Semana Santa y Navidad. Los usuarios de media pensión, son aquellos que reciben tratamiento en horario de 10 de la mañana a 5 de la tarde de lunes a viernes. Participan de las actividades de ocio y tiempo libre fuera del centro.

#### 3.) Características de la población

Tabla 9

Distribución de la población por centros y el régimen de atención

<b>CENTRO OCUPACIONAL</b>	<b>TOTAL USUARIO</b>	<b>USUARIOS EN RÉGIMEN DE MEDIA PENSIÓN</b>	<b>USUARIOS EN RÉGIMEN DE INTERNADO</b>
Canteras	79	31	48
Cieza	35	5	30
El Palmar	89	54	35
Churra	82	8	74
Espinardo	101	71	30
López Ambit	92	0	92
Luis Valenciano	61	0	61
<b>TOTAL</b>	<b>539</b>	<b>169</b>	<b>370</b>

Los datos (tabla 2) reflejan la atención mayoritaria de los usuarios en régimen de internado en centros con un total de 370 usuarios frente a 169 en régimen de media pensión. Según la edad cronológica (gráfico 1) de los usuarios (tabla 3) la distribución mayoritaria se da en el tramo de los 18 a los 29 años seguidos de los 30 a 39.

Gráfico1

Distribución de la edad cronológica  
(expresado en frecuencias)

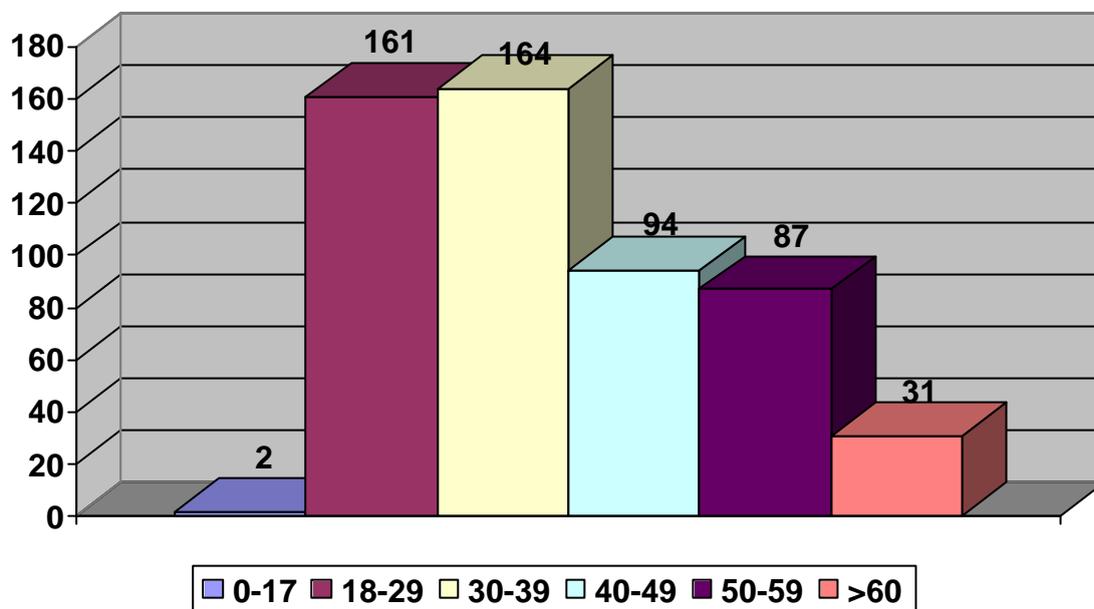


Tabla 10

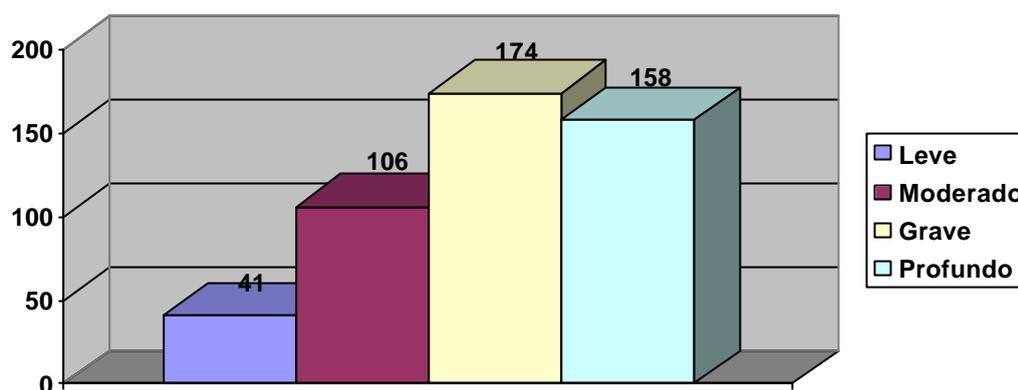
Grado de autonomía

CENTRO OCUPACIONAL	AUTÓNOMOS	SEMIAUTÓNOMOS	GRAVEMENTE AFECTADOS
Canteras	32	28	19
Cieza	12	12	11
El Palmar	44	26	19
Churra	12	17	53
Espinardo	64	35	2
López Ambit	20	45	27
Luis Valenciano	61	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>245</b>	<b>163</b>	<b>131</b>

Observamos que la mayor parte de la población se encuentra clasificada como autónoma, con 245 usuarios, estando la mayoría en el centro ocupacional de Espinardo (64) y la Residencia Luis Valenciano (61). Le sigue la población clasificada como semiautónomos con 163, de los cuales (61) se encuentran en el centro ocupacional López Ambit. Finalmente 131 usuarios gravemente afectados

destacando Centro Ocupacional de Churra (53). Según el grado de discapacidad (Gráfico 2) la mayoría de los usuarios presentan un grado grave (174) seguida de la población con grado profunda (158), se alejan los sujetos con grado moderado (106) y leve (41) (En estos datos no se encuentra la población de la Residencia Luis Valenciano) Gráfico 2

Distribución según el grado de discapacidad (expresado en frecuencias)



En relación a las actividades que se desarrollan para el tratamiento de las personas con discapacidad en los centros ocupacionales, desde el Servicio de Atención a Personas con Discapacidad se cuenta con el Informe de Seguimiento Mensual de Centro, herramienta diseñada con el fin de obtener información mensual sobre el funcionamiento de los centros. El modelo de informe mensual ha sufrido variaciones desde su puesta en marcha y fruto de la experiencia se han realizado adaptaciones. Los datos son acumulativos correspondiendo a la suma del valor puntuado en cada ítem en el año 2003.

Tabla 11  
Datos psicopedagógicos

<b>ACTIVIDADES DEL AREA PSICOPEDAGÓGICA</b>	
Nº informes emitidos	606
Nº entrevistas realizadas	922
Nº de diagnósticos revisados.	411
Nº de revisiones de programas individuales	427
Nº de programas preventivos de trastornos de conducta	557
Nº de usuarios en programas de comunicación alternativa	50

Nº de usuarios con programa de incontinencia.	92
Nº de programas de tratamiento fisioterapéutico	113
Nº de usuarios en programas de estimulación sensorio-motora	158
Nº de usuarios en programas ocupacionales	321
Nº usuarios en programas ocupacionales fuera del centro	34
Nº de usuarios en programas de educación física	161
Nº de usuarios que participan en programa de ocio	539

Datos del área sanitaria:

Tabla 12

<b>INGRESOS HOSPITALARIOS</b>	
Ingresos programados	43
Ingresos por urgencia	11
Nº. Usuarios ingresados	36
Total días estancias hospitalarias	216
Permanecen ingresados	0

Tabla 13

<b>CONSULTAS EXTERNAS</b>	
Nº. De consultas	375
Nº. De usuarios atendidos	112

Tabla 14

<b>DERIVACIÓN A SERVICIOS DE URGENCIAS</b>	
Número de casos	124

Tabla 15

<b>INTERVENCIONES DEL SERVICIO DE URGENCIAS</b>	
Número de intervenciones:	
* Mañana	13
*Tarde	1
* Noche	27
* Con traslado urgencias	14
Total	41

Tabla 16

<b>NUTRICIÓN</b>		
	C.N.*	T.R..*
Menú básico	628	
Sometidos a dietas específicas	1.277	
Con procesos de deshidratación	0	
Con procesos de desnutrición	0	
Usuarios con sonda	0	
Usuarios con nutrición artificial	0	

Tabla 17

<b>INTOXICACIONES ALIMENTARIAS</b>	
a) N°. de intoxicaciones	0
b) Usuarios afectados	0

Tabla 18

<b>MOVILIDAD</b>	
N°. Usuarios que precisan de terceros	103

Nº. De usuarios con andador	7
Nº. De usuarios en silla de ruedas	88
Nº. De usuarios encamados perman.	0
Nº. De usuarios encamados tempor.	1

Tabla 19

<b>CAÍDAS</b>	
Nº. Caídas	214
Usuarios afectados	17
Con atención sanitaria	43
Con consecuencias graves	0

Tabla 20

<b>INCONTINENCIA</b>	
Nº. Usuarios con incontinencia	156
Usuarios con sonda vesical	1
Usuarios con colector externo	
Usuarios con pañal nocturno	85
Usuarios con pañal 24 h.	99
Usuarios incontinentes sin ninguna medida anterior	0

Tabla 21

<b>CONTENCIÓN MECÁNICA</b>	
Contención diurna	21
Contención nocturna	35
Contención 24 horas	0

Tabla 22

<b>ENFERMEDADES DECLARACION OBLIGATORIA</b>	
Intoxicaciones	1
Hepatitis C	0
Hepatitis B	1
TBC	0
ETS	0
VIH	0
Otras	0

Tabla 23

<b>ÚLCERAS POR PRESIÓN</b>	
Nº. De usuarios con úlceras	7
Con más de una úlcera	1
De grado I	7
De grado II	0
De grado III	1
De grado IV	0
Usuarios con úlceras producidas	0

Tabla 24

<b>EPILEPSIA</b>	
Nº. Usuarios epilépticos	218
Nº. Usuarios con crisis convulsivas	177

Tabla 25

<b>FISIOTERAPIA</b>	
A) Nº. de sesiones en Fisioterapia	5.578
B) Nº. de usuarios atendidos	113

Tabla 26

<b>FALLECIMIENTO</b>	
Usuarios fallecidos	4

Tabla 27

<b>TRASTORNOS DE COMPORTAMIENTO</b>	
Nº. Usuarios con trastornos Comportamiento	204
Con crisis de agitación	317

Tabla 28

<b>AGRESIONES</b>	
Nº. Agresiones	70
Nº. De usuarios que han agredido	45
Nº. De usuarios afectados por agres.	48
Nº. De profesionales afectados	4

Tabla 29

<b>ACTIVIDAD OCUPACIONAL</b>	
Actividades ocupacionales.	1.700
Usuarios en actividad fuera del Centro	100

Otros datos

Tabla 30

<b>ANIMACIÓN SOCIO-CULTURAL</b>	
Activ. Socio-culturales	1.060
Nº. Usuarios participantes	225
Nº. Actividades animación en Centro	48
Activid. fuera del Centro	30
Nº. Salidas a activ. fuera del Centro	75

Tabla 31

<b>SALIDAS AUTORIZADAS</b>	
Nº. Usuarios en domicilio familiar	94
Total estancias domicilio familiar	60
Nº. Usuarios que permanecen en el Centro	6
Usuarios que salen por otras causas	1
Total ausencias producidas	11

Tabla 32

<b>RECLAMACIONES</b>	
* Nº. de quejas o reclamaciones formuladas por escrito por usuarios/familiares	0
* Nº. de quejas o reclamaciones formuladas verbalmente por usuarios/familiares	0
* Nº. de quejas o reclamaciones formuladas por personal del Centro por escrito	0

Tabla 33

<b>INCAPACITACIONES</b>	
Nº. Usuarios en trámite incapacitaciones	48
Nº. Usuarios incapacitados judicialmente	37
Nº. Usuarios en trámite tutela	28
Nº. Usuarios tutelados por el ISSORM	86
Nº. Usuarios con auto de tutela	40
Nº. Usuarios tutelados por su familia	50

Tabla 34

<b>MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES</b> <b>(Datos en media aritmética)</b>	
a) Nº. de actuaciones requeridas al Servicio de Régimen Interior	2

b) N°. de actuaciones ejecutadas	3.2
c) Tiempo medio de ejecución ( en días)	1.4

Tabla 35

<b>DATOS SOCIALES</b>	
N°. de entrevistas familiares	1.250
Intervención en programas individuales	196
Gestiones de seguimiento de programas	630
N°. revisiones de situaciones sociales	353
N°. usuarios incapacitados judicialmente	97
N°. usuarios tutelados ISSORM	21
N°. de usuarios visitados por sus familias en el centro	238
Gestión de recursos externos	824
N°. usuarios en programa de salida con familias alternativas	11
N°. usuarios en vivienda tutelada	12
N°. de solicitudes de traslado de centro	0

De entre los datos anteriores, destacamos:

Elevado número de usuarios atendidos en régimen de internado (370) frente a los usuarios en régimen de media pensión(169), estando la mayoría el centro Julio López Ambit con 92 usuario seguido del centro ocupacional de Churra con 74 usuarios.

En cuanto a la edad cronológica la mayoría se encuentra en el tramo de 18 a 39 años (325) seguidos del tramo de 40 a 49 años con 94 usuarios.

Referido al grado de autonomía, la mayoría son autónomos (245), seguidos de 163 semiautónomos y los graves afectados con 131 usuarios. La mayoría se encuentran en la Residencia Luis Valenciano con 61 usuarios seguidos de 45 en el centro Julio López Ambit.

La población se reparte mayoritariamente entre sujetos con grado grave y profundo de discapacidad.

Elevado número de sujetos con problemas de conducta.

La revisión diagnóstica de la población.

El establecimiento del programa de comunicación como un programa de aplicación metodológica en los centros.

El aumento de usuarios en silla de ruedas.

La necesidad de aplicar medidas de contención mecánica.

Escaso número de ingresos hospitalarios por urgencia.

Ningún caso de intoxicación alimentaria.

Así mismo, y a lo largo del pasado año, se han realizado 9 visitas a las viviendas a fin de contactar con los residentes, valorándose de manera muy positiva la evolución de todos ellos así como la relación conseguida entre todas las partes.

## EVOLUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMUNICACIÓN.

### A) Resultados del Estudio Inicial

En octubre de 2002 la Sección de Programas retoma la aplicación del Schaeffer y en marzo de 2003 se inicia la preparación de las bases fundamentales para su puesta en marcha en los Centros.

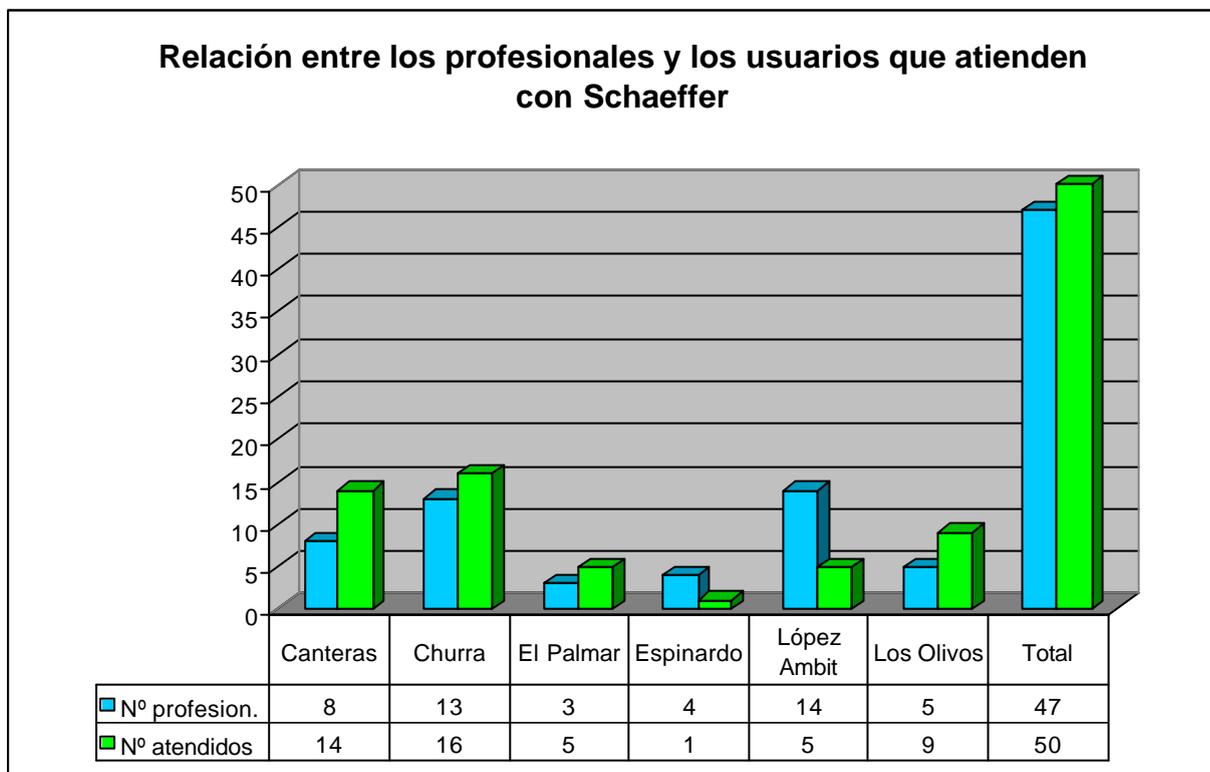
Se elaboró el “ **Estudio sobre la aplicación del Programa Schaeffer en los Centros Ocupacionales hasta septiembre de 2003**” que concluyó con la obtención de la Línea Base de la que se partía.

Tabla 36

CENTRO	DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE USUARIOS ESTUDIADA					
	Población	Presencia de Código Oral		Sujetos de Programa de Comunicación		Nº de atendid.
	Nº sujetos estudiados	Con Código Oral	Sin Código Oral	No son sujetos	Sí son sujetos	
Canteras	79	30 (37,5%)	49 (61,3%)	53	26	14
Churra	83	36 (43,4%)	47 (56,6%)	26	57	16
El Palmar	90	48 (51%)	42 (44,7%)	70	20	5
Espinardo	.....	.....	1	.....	.....	1
L. Ambit	.....	.....	.....	.....	.....	5
Los Olivos	34	18 (47,4%)	16 (42%)	24	10	9
<b>Totales:</b>	<b>286</b>	<b>132</b> <b>(46,15%)</b>	<b>154</b> <b>(53,84%)</b>	<b>173</b>	<b>113</b>	<b>50</b>

Datos obtenidos de la Ficha de Estudio de la Población de Centros, con datos actualizados en julio y agosto de 2003.

Grafico 3



#### PROPUESTA DE ACTUACIONES.

Establecer en cada centro una metodología específica para la aplicación del programa de comunicación con el siguiente contenido:

- Adjudicación de tareas a profesionales: coordinador del programa de comunicación, organización de los recursos humanos para la aplicación del programa, sesiones, tiempo de dedicación al programa, etcElaboración de registros de selección, evaluación y diseño del programa de comunicación.
- Transmisión de la información entre profesionales.
- Organización de las sesiones de seguimiento de objetivos.
- Calendario de reuniones trimestrales intercentros.

- Calendario de seminario de formación con contenidos y nivel de conocimiento del grupo de profesionales.
- Dotación de medios informáticos para el desarrollo de algunos de los aspectos del programa de comunicación.

#### B) Reorientación de la Aplicación del Programa

- Unificación de los protocolos de seguimiento y registros de la aplicación del Programa en una única **CARPETA DE COMUNICACIÓN** de uso común a todos los Centros.
- Delimitación de las competencias a desarrollar por cada profesional en la aplicación del Programa de Comunicación, quedando como sigue, aunque supeditada a la plantilla de personal en cada Centro.
- Unificación de los protocolos de seguimiento y registros de la aplicación del Programa en una única **CARPETA DE COMUNICACIÓN** de uso común a todos los Centros.
- Delimitación de las competencias a desarrollar por cada profesional en la aplicación del Programa de Comunicación, quedando como sigue, aunque supeditada a la plantilla de personal en cada Centro.

#### C) Material de Apoyo Elaborado Durante 2003 se elaboró el siguiente material:

- Adaptación a Word del Diccionario Multimedia Schaeffer de Signos; apoyo destinado a facilitar a los Centros la edición, confección e impresión de grupos de signos del mismo.
- Rescate y etiquetado de todas las imágenes del Multimedia: fotos y signos, ubicándolas fuera del CD original.
- Rescate de los vídeos del Multimedia (estaban ocultos) y pruebas de uso en presentaciones P.Point. Entrega a todos los Centros del CD con los apoyos descritos y del CD Multimedia Diccionario de Signos Schaeffer.

- Unidad Didáctica :Metodología del Sistema de Habla Signada Schaeffer, presentación en Power Point, cuya utilidad es unificar el contenido de la Formación en Schaeffer que se entrega en los Seminarios de Formación, además de facilitar y amenizar la sesión a los asistentes.

#### D) Proyectos para 2004

- Proyecto para elaborar la Carpeta de Comunicación, consensuada con los Centros: Evaluación del usuario, registros de las sesiones, seguimiento de la aplicación del programa y obtención de signos.
- Preparación de Unidades Didácticas en Power Point para ilustrar la Signación para Schaeffer.
- Proyecto para la elaboración de un Convenio entre la Consejería de Educación y el ISSORM, para la elaboración conjunta de recursos didácticos destinados al apoyo en la implantación del Schaeffer.
- Previsión para la celebración en los Centros Ocupacionales de Jornadas de Signación para Schaeffer , que se realizará en 2004 empleando material de elaboración propia en Power Point.
- Proyecto para consensuar la señalización PEANA.Previsión de incorporación de Centros Ocupacionales con plazas convenidas.

## **SERVICIO DE VALORACIÓN Y DIAGNÓSTICO**

### COMPETENCIAS Y FUNCIONES DEL SERVICIO

El Servicio de Valoración y Diagnóstico viene regulado por el Decreto nº 33/2003 de 11 de abril, por el que se establece la estructura orgánica del Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia, asignándole las siguientes competencias:

- Propuesta de reconocimiento grado de discapacitado a todos los efectos previstos en la legislación vigente.
- Determinación de la existencia razonable de recuperación y en su caso elaboración y desarrollo del programa correspondiente, en las situaciones de invalidez.
- Determinación del grado de minusvalía a efectos de los beneficios, derechos económicos y servicios previstos en la legislación vigente.
- La orientación sobre las posibilidades de rehabilitación.
- El estudio, diagnóstico, valoración y orientación y seguimiento de usuarios de Centros, Servicios y Programas del ISSORM.
- La emisión de informes y Dictámenes Técnico-Facultativos en materia de su competencia.

### NORMATIVA

Estas competencias están reguladas por la siguiente normativa:

- Ley 13/1982 de 7 de abril, Ley de Integración social del Minusválido.
- Real Decreto Legislativo 1/1994 de 20 de junio, Texto refundido Ley General de la Seguridad Social, en materia relativa a pensiones no contributivas en cuanto a la determinación del grado de minusvalía, así como la necesidad del concurso de tercera persona.
- Real Decreto del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales 1971/1999 de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía.
- Orden de la Consejería de Trabajo y Política Social de 17 de julio de 2002, por la que se establece el procedimiento de actuación del ISSORM, para la aplicación y desarrollo del Real Decreto 1971/1999 de 23 de diciembre.

## MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS AL SERVICIO

Para el desarrollo de sus cometidos, el Servicio cuenta con tres Unidades de Valoración ubicadas en: Cartagena, Lorca y Murcia, con los siguientes medios personales:

CATEGORIA	CARTAGENA	LORCA	MURCIA	TOTAL
Jefe de Servicio			1	1
Técnico de Gestión	1	1	1	3
Médico rehabilitador			1	1
Médico psiquiatra			1	1
Médico general	2	1	3	6
Psicólogo	2	1	4	7
Pedagogo	1			1
Trabajador Social	3	1	4	8
Monitor ocupacional	1		1	2
Jefe Negociado	1	1	1	3
Auxiliar Administrativo	2		6	8
Ordenanza	2	1	3	6
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>47</b>

## VALORACIÓN Y CALIFICACIÓN DE SITUACIONES DE MINUSVALÍA.

**Unidad de Valoración y diagnóstico de Cartagena:**

## Solicitudes de Valoración y Calificación

	Pendientes a 31/12/2002	Presentados Año 2003	Resueltos Año 2003	Pendientes a 31/12/2003
Grado minusvalía	889	3.706	3592	1003
P.N.C.	29	320	333	16
L.I.S.M.I.	1	-	1	-
Prestación F. Hijo a cargo	38	180	204	14
<b>TOTAL</b>	<b>957</b>	<b>4.206</b>	<b>4.130</b>	<b>1.033</b>

## Reclamaciones

	Pendientes a 31/12/2002	Presentados Año 2003	Resueltos Año 2003	Pendientes a 31/12/2003
Grado minusvalía	30	114	110	34
P.N.C.	7	32	30	9
L.I.S.M.I.	-	1	1	-
Prestación F. Hijo a cargo	-	4	4	-
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>151</b>	<b>145</b>	<b>43</b>

## Reclamaciones

	Pendientes a 31/12/2002	Presentados Año 2003	Resueltos Año 2003	Pendientes a 31/12/2003
Grado minusvalía	30	114	110	34
P.N.C.	7	32	30	9
L.I.S.M.I.	-	1	1	-
Prestación F. Hijo a cargo	-	4	4	-
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>151</b>	<b>145</b>	<b>43</b>

## Revisiones de Oficio

	Pendientes a 31/12/2002	Presentados Año 2003	Resueltos Año 2003	Pendientes a 31/12/2003
Grado minusvalía	-	2	1	1
P.N.C.	-	-	-	-
L.I.S.M.I.	-	-	-	-
Prestación F. Hijo a cargo	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

## Otros Reconocimientos o Dictámenes.

	Pendientes a 31/12/2002	Presentados Año 2003	Resueltos Año 2003	Pendientes a 31/12/2003
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>3.501</b>	<b>3.171</b>	<b>356</b>

## Valoración expedientes ingreso en Centro.

Centros de Atención a Personas Mayores	1.291
Cetros de Atención a Discapacitados	134

**Unidad de Valoración y diagnóstico de Lorca:**

## Solicitudes de Valoración y Calificación

	Pendientes a 31/12/2002	Presentados Año 2003	Resueltos Año 2003	Pendientes a 31/12/2003
Grado minusvalía	1.431	2.467	2.162	1.736
P.N.C.	247	297	354	190
L.I.S.M.I.	-	-	-	-
Prestación F. Hijo a cargo	62	104	109	57
<b>TOTAL</b>	<b>1.740</b>	<b>2.868</b>	<b>2.625</b>	<b>1.983</b>

## Reclamaciones

	Pendientes a 31/12/2002	Presentados Año 2003	Resueltos Año 2003	Pendientes a 31/12/2003
Grado minusvalía	108	148	110	146
P.N.C.	37	29	49	17
L.I.S.M.I.	-	-	-	-
Prestación F. Hijo a cargo	-	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>178</b>	<b>159</b>	<b>164</b>

## Revisiones de Oficio

	Pendientes a 31/12/2002	Presentados Año 2003	Resueltos Año 2003	Pendientes a 31/12/2003
Grado minusvalía	-	5	2	3
P.N.C.	-	-	-	-
L.I.S.M.I.	-	-	-	-
Prestación F. Hijo a cargo	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

## Otros Reconocimientos o Dictámenes.

	Pendientes a 31/12/2002	Presentados Año 2003	Resueltos Año 2003	Pendientes a 31/12/2003
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>1.134</b>	<b>1.100</b>	<b>91</b>

**Unidad de Valoración y diagnóstico de Murcia:**

## Solicitudes de Valoración y Calificación

	Pendientes a 31/12/2002	Presentados Año 2003	Resueltos Año 2003	Pendientes a 31/12/2003
Grado minusvalía	3.726	10.300	9.243	4.783
P.N.C.	264	1.152	1.159	257
L.I.S.M.I.	-	23	23	-
Prestación F. Hijo a cargo	56	676	691	41
<b>TOTAL</b>	<b>4.046</b>	<b>12.151</b>	<b>11.116</b>	<b>5.081</b>

## Reclamaciones

	Pendientes a 31/12/2002	Presentados Año 2003	Resueltos Año 2003	Pendientes a 31/12/2003
Grado minusvalía	187	509	515	181
P.N.C.	83	119	142	60
L.I.S.M.I.	-	-	-	-
Prestación F. Hijo a cargo	2	12	14	-
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>640</b>	<b>671</b>	<b>241</b>

## Revisiones de Oficio

	Pendientes a 31/12/2002	Presentados Año 2003	Resueltos Año 2003	Pendientes a 31/12/2003
Grado minusvalía	13	11	8	16
P.N.C.	-	-	-	-
L.I.S.M.I.	-	-	-	-
Prestación F. Hijo a cargo	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>16</b>

Otros Reconocimientos o Dictámenes.

	Pendientes a 31/12/2002	Presentados Año 2003	Resueltos Año 2003	Pendientes a 31/12/2003
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>9.925</b>	<b>9.346</b>	<b>705</b>

**Resumen valoraciones y calificaciones de situaciones de minusvalía del  
Servicio de Valoración y Diagnóstico año 2003.**

Solicitudes de Valoración y Calificación

	Pendientes a 31/12/2002	Presentados Año 2003	Resueltos Año 2003	Pendientes a 31/12/2003
Grado minusvalía	6.046	16.473	14.997	7.522
P.N.C.	540	1.769	1.846	463
L.I.S.M.I.	1	23	24	-
Prestación Hijo a cargo	F. 156	960	1.004	112
<b>TOTAL</b>	<b>6.743</b>	<b>19.225</b>	<b>17.871</b>	<b>8.097</b>

### **Oficina Regional de Información y Asesoramiento a Personas con Discapacidad (O.R.I.A.D)**

Al igual que en ejercicios anteriores, la gestión de la ORIAD continua su línea ascendente. La referencia como punto de información en materia de discapacidad, acreditada por los buenos resultados en la atención personalizada (presencial y telefónica) nos vuelve a situar como un servicio público altamente valorado por los ciudadanos, que aumentan sus consultas año tras año.

La media de personas atendidas mensualmente se ha incrementado en un 24'52% referente al año 2.002, pasando de 2.308'58 personas/mes a 2.874'55, se ha reducido un poco la atención telefónica a favor de la presencial, lo que ratifica la calidad del servicio. En la pág. 6, Datos comparativos 2002-2003, podemos comprobar la tendencia al alza en nuestra gestión, salvo en el número de funcionarios, que por traslado de una funcionaria, estuvimos 5 meses con un Informador menos y esto se noto en la calidad de la atención. También hacer constar el aumento de las tareas del personal de apoyo, entrega de certificados, subsanación de solicitudes, entrega de cartas certificadas devueltas, compulsas (se han realizado un total de 6.775), entrega de radiografías, informes médicos, etc.

Las actividades de programación y coordinación también han aumentado respecto al 2.002, de 91 a 114, o sea, un 25'27% más. Esto supone una mayor actividad fuera de la oficina en cuanto a la participación en los distintos foros en los que se quiere conocer los recursos en materia de discapacidad y somos requeridos para ello. El prestigio de nuestro servicio se hace patente también con nuestra presencia en Mesas Redondas, Jornadas especializadas, Promover la accesibilidad y diseño universal, etc.

Las actividades de programación y coordinación también han aumentado respecto al 2.002, de 91 a 114, o sea, un 25'27% más. Esto supone una mayor actividad fuera de la oficina en cuanto a la participación en los distintos foros en los que se quiere conocer los recursos en materia de discapacidad y somos requeridos para ello. El prestigio de nuestro servicio se hace patente también con nuestra presencia en Mesas Redondas, Jornadas especializadas, Promover la accesibilidad y diseño universal, etc.

Dejar constancia que somos el punto preferente para recabar información sobre la legislación (valoración, laboral, fiscal, etc.) que regula el sector de la discapacidad, pudiendo constatar que existe un desconocimiento preocupante en las Administraciones Públicas sobre la aplicación de las distintas normas que afectan a éste Sector y que proponemos que el ISSORM debería promover el acceso informativo, así como coordinar las actuaciones que considere necesarias para

lograr que el efecto de las leyes llegue a los ciudadanos con discapacidades y/o a sus familias, cumpliendo de esta manera el principio de transversalidad.

Volver a incidir en que debe replantearse de una vez la plantilla de la ORIAD, incrementando el número de informadores y apoyo administrativo, dado los resultados de gestión que no abandonan su línea ascendente cada año que pasa y que de no ser así, llegará a incidir en la calidad de este servicio público mantenida hasta ahora con un compromiso personal y extraordinario de las personas que forman la plantilla actualmente.

#### Distribución del Número de Personas Atendidas en Atención Personal y Telefónica

	<b>Nº PERSONAS</b>	<b>Nº ATENDIDOS POR TELÉF.</b>		<b>TOTAL MENSUAL</b>
	<b>ATENDIDAS PERSONALMENTE</b>	<b>CIUDADANOS</b>	<b>U.T.SOCIAL</b>	
Enero	1.180	1.842	124	3.146
Febrero	1.333	1.606	143	3.082
Marzo	1.558	1.630	118	3.306
Abril	1.474	1.556	73	3.103
Mayo	1.592	1.669	73	3.334
Junio	1.240	1.323	82	2.645
Julio	1.053	1.155	53	2.261
Agosto	-----	-----	-----	-----
Septiembre	1.368	1.357	46	2.771
Octubre	1.437	1.515	117	3.069
Noviembre	1.191	1.254	92	2.537
Diciembre	1.179	1.108	79	2.366
<b>TOTAL:</b>	<b>14.605</b>	<b>16.015</b>	<b>1.000</b>	
	<b>46,19%</b>	<b>50,65%</b>	<b>3,16%</b>	
	<b>14.605</b>	<b>17.015</b>		

**TOTAL ANUAL PERSONAS ATENDIDAS**  
**31.620**

En este cuarto año de actividad de la O.R.I.A.D. en la presente memoria de 2.003, exponemos de nuevo una trayectoria que se ha ido repitiendo desde su puesta en marcha. Los ciudadanos siguen considerando a nuestra oficina como el referente principal para informarse sobre los trámites a seguir para iniciar el proceso de obtención del grado de minusvalía, recibir toda la información necesaria para presentar los documentos precisos y en los términos adecuados –siempre atendiendo a los intereses del solicitante–, recibir información detallada acerca de los trámites posteriores a seguir dependiendo del estado del expediente, así como las orientaciones y clarificaciones oportunas, que les faciliten la obtención del grado de minusvalía y aquellas valoraciones colaterales que puedan incidir en diversos aspectos de los beneficios pretendidos: valoración de la necesidad del concurso de tercera persona y presencia de graves problemas de movilidad.

Distribución Mensual de Atención Total Realizada Año 2003

	<b>TOTAL MENSUAL</b>	<b>PORCENTAJE ANUAL</b>
Enero	<b>3.146</b>	9.95%
Febrero	<b>3.082</b>	9.75%
Marzo	<b>3.306</b>	10.46%
Abril	<b>3.103</b>	9.81%
Mayo	<b>3.334</b>	10.54%
Junio	<b>2.645</b>	8.36%
Julio	<b>2.261</b>	7.15%
Agosto	-----	-----
Septiembre	<b>2.771</b>	8.76%
Octubre	<b>3.069</b>	9.71%
Noviembre	<b>2.537</b>	8.03%
Diciembre	<b>2.366</b>	7.48%
<b>MEDIA MENSUAL DE PERSONAS ATENDIDAS:</b>		
<b>2.874.55</b>		

Cuadro 2

## Actividades de Programación y Coordinación

MES	REUNIONES DE PROGRAMAC. Y PLANIFICACIÓN	COORDINAC. CON OTROS ORGANISMOS	COORDINAC. CON ASOCIAC. Y FEDERACIONES	GESTIONES CON ENTIDADES PRIVADAS
ENERO	2	3	6	3
FEBRERO	2	6	4	3
MARZO	2	1	1	3
ABRIL	3	3	2	4
MAYO	2	2	1	3
JUNIO	3	6	2	2
JULIO	.....	2	2	2
AGOSTO	.....	.....	.....	.....
SEPTIEMBRE	2	3	2	3
OCTUBRE	.....	5	2	2
NOVIEMBRE	3	2	4	2
DICIEMBRE	1	3	3	2
<b>TOTAL:</b>	<b>20</b>	<b>36</b>	<b>29</b>	<b>29</b>

**TOTAL ANUAL: 114**

Valoración de las Unidades Informativas Realizadas en Atención Personal y Telefónica

	Año 2.002	Año 2.003	Diferencia	Porcentaje de variación en el año 2.003
<b>Nº de Unidades Informativas en Atención personal</b>	17.580	19.724	+ 2.144	+ 112.20%
<b>Nº de Unidades Informativas en atención telefónica</b>	16.023	16.780	+ 757	+ 104.72%
	33.603	36.504	+ 2.901	+108.63%

Distribución Anual Comparada de Actividades en 2000, 2001, 2002 y 2003

	2000	2.001	2.002	2.003
<b>Actividades de programación y coordinación</b>	102	98	91	114

Se dispensa dos clases de información:

- ✓ **Información especializada:** Que abarca la correspondiente a la obtención del grado de minusvalía, instrucciones sobre los trámites a seguir, formación, empleo, etc., y la dispensan los cuatro funcionarios designados para ello en su momento.
- ✓ **Información general:** Que consiste en proporcionar datos relacionados con la Administración en general, direcciones, teléfonos y otros. La dan todos los funcionarios de la Oriad. Dentro de este apartado, se contempla la entrega de

certificados, a los usuarios que acordaron recogerlos aquí, previo aviso por teléfono, que hace la persona encargada de ello y el envío por correo del resto.

Este año también se ha realizado desde la ORIAD la entrega de las cartas certificadas devueltas, por las que se les comunicaba las Resoluciones de valoración a los usuarios. Asimismo la devolución de las radiografías y demás pruebas médicas, que eran solicitadas por los usuarios tras su valoración.

Igualmente y para completar el seguimiento de las solicitudes de reconocimiento de grado de minusvalía, aquellas que eran presentadas con la documentación precisa, se les requería telefónicamente para que aportasen los documentos para completar el trámite conforme a la normativa vigente, con el fin de favorecer los plazos de resolución, acortando el tiempo que se demora al hacer este trámite por correo certificado.

Distribución de la Entrega de Certificaciones Solicitadas por el Usuario

	<b>ENTREGA PERSONAL</b>	<b>ENVÍO POR CORREO</b>	<b>TOTALES MENSUALES</b>
Enero	73	164	237
Febrero	85	319	404
Marzo	102	234	336
Abril	164	319	483
Mayo	140	346	486
Junio	65	319	384
Julio	57	328	385
Agosto	.....	.....	.....
Septiembre	48	130	178
Octubre	91	181	272
Noviembre	76	194	270
Diciembre	139	138	277
<b>TOTALES</b>	<b>1.010</b>	<b>2.672</b>	<b>3682</b>

La tramitación de las certificaciones solicitadas por los interesados, además de la preparación de la solicitud por parte del funcionario informador, e información del estado del expediente en caso oportuno, conlleva que, posteriormente la persona encargada lleve un control de entradas de peticiones, seguimiento con la Unidad de Valoración cuando hay tardanza excesiva en su recepción, aviso telefónico al interesado y posterior entrega del certificado.

Durante el año 2.002 se inició el control y recuento de la información general y otras tareas que llevan a cabo el personal de apoyo (dos auxiliares: educativo y enfermería) y la Ordenanza.

Los tres funcionarios que realizan una información general sin especializar son: la Ordenanza y el Personal de Apoyo, en el marco global de las funciones de su puesto de trabajo, consistiendo en responder de forma personal o por teléfono a los usuarios que preguntan sobre temas no relacionados expresamente con el grado de minusvalía, sino acerca de direcciones y teléfonos, fundamentalmente.

#### Datos Comparativos Años 2002 – 2003

	AÑO 2.002	AÑO 2.003	Diferencia	Porcentaje
Total de personas atendidas	27.703	31.620	+ 3.917	+ 14.14%
Nº personas atendidas en la Oficina	12.130	14.605	+2.475	+20.40%
Nº personas atendidas por teléfono	15.573	17.015	+ 1.442	+9.26%
Nº de unidades informativas	33.603	36.504	+2.901	+8.63%
Nº funcionarios en Información Especializada.	4	3.5	0.5	-0.87%
Nº funcionarios que también realizan información general.	3	3	3	0
Actividades de programación y coordinación	91	114	+23	+25.27%
Nº de funcionarios en la O.R.I.A.D.	7	6.5	0.5	-0.87%

### ***Oficina Regional de Atención a la Inmigración***

La Oficina Regional de Atención a la Inmigración se crea mediante Orden de 12 de abril de 2000, de la Consejería de Trabajo y Política Social, con la finalidad de facilitar el acceso de la población inmigrante a los sistemas normalizados de protección social, y así dar respuesta a las principales necesidades del colectivo que afectan a importantes ámbitos de su integración: educativo y cultural, marco legal, ámbito laboral, convivencia territorial y participación ciudadana.

En esta oficina prestaron sus servicios durante el año 2003 los contratos administrativos de interprete Oral de castellano-árabe y Servicio de atención y mediación intercultural a la población inmigrante y el de asesoramiento y asistencia jurídica al colectivo inmigrante (hasta junio 2003), además de dos educadoras sociales y un Coordinador como funcionarios adscritos a este Servicio.

El perfil de las personas, entidades e instituciones que atiende la Oficina Regional de Atención a la Inmigración esta configurado por :

- Los ciudadanos, familias o grupos de inmigrantes que residen en la Comunidad de la Región de Murcia.
- Profesionales de los Servicios Sociales tanto de la Red Pública como de entidades privadas sin ánimo de lucro.
- Órganos de las Administraciones Públicas, Hospitales, Oficinas de INEM, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, ...
- Asociaciones de inmigrantes, Organización no Gubernamentales y otras entidades de carácter social.

#### **DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN ATENCIÓN PERSONAL Y TELEFÓNICA.**

Las solicitudes de información, asesoramiento y mediación que se realizaron a esta oficina durante el año 2003 fueron motivadas tanto por la demanda del colectivo inmigrante en atención directa, como por aquellos asuntos derivados y concertados por la Red Pública de Servicios Sociales (Centros de Servicios Sociales de municipios y mancomunidades de servicios sociales), por organizaciones no gubernamentales de ayuda al inmigrante y otras entidades públicas y privadas.

De todas estas peticiones una parte era referidas a información general y otras fueron objeto de una intervención específica con la apertura del oportuno expediente administrativo.

Otra forma de acceso a los servicios de información, asesoramiento y documentación que facilita la OFRAIN es mediante la atención telefónica tanto en la línea gratuita 900255000, como en los teléfonos propios de la OFRAIN (968362588, 968362589, 968366029 y 968366030).

La gestión global de acuerdo a estos medidores se detalla en el siguiente cuadro:

	ATENCIÓN TELEFÓNICA	ATENCIÓN DIRECTA		TOTAL
		Expedientes	Información	
Enero	424	63	45	633
Febrero	507	79	74	763
Marzo	455	82	56	807
Abril	380	64	64	641
Mayo	330	97	53	691
Junio	467	53	39	673
Julio	293	47	52	505
Agosto	179	32	27	310
Septiembre	310	49	46	600
Octubre	446	71	38	698
Noviembre	229	83	72	743
Diciembre	349	57	58	573
<b>TOTAL....</b>	<b>4369</b>	<b>777</b>	<b>624</b>	<b>5770</b>

Como se puede comprobar el número de consultas atendidas en la Oficina Regional de Atención a la Inmigración durante el año 2003 asciende a un total de 5.770 personas. Es necesario destacar el número de consultas que se formulan a

través del teléfono, la estadística de casos atendidos supera ampliamente al servicio de atención directa en la oficina.

Las consultas que se formulan a esta oficina están motivadas, en un porcentaje importante por la demanda de información sobre la aplicación práctica y modificaciones de la Ley sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social y sus normas de desarrollo, además de asuntos relacionados con la vivienda, la salud, la mediación lingüística, el asesoramiento laboral, ..... que en algunos casos tiene una inmediata vía telefónica, pero que en un buen número requieren de una cita para una mejor atención individualizada y personal que se realiza desde las dependencias de la Ofraim.

Como se puede comprobar en cuadro anterior, las consultas telefónicas atendidas diariamente desde nuestra oficina supone un bloque importante del trabajo realizado, constituyendo un amplio abanico tanto de la naturaleza de la llamada realizada como del origen de la misma (organismos públicos y privados, administración municipal y autonómica, particulares tanto extranjeros como autóctonos, etc). Ello implica por tanto que un amplio sector de la sociedad que está interesado por recibir un tpo de información especializada dentro de los asuntos relativos a situación de los extranjeros en nuestra Comunidad Autónoma que afecta a amplios sectores sociales. Las numerosas consultas tienen un tratamiento específico y difieren unas de otras y requiere un seguimiento de cada caso en ocasiones. De ahí la importancia de la propia labor informativa que sin duda alguna sirve en la gran mayoría de los casos como vía de conocimiento de la realidad legal, cambiante y uso que estos mismos pueden ofrecer para resolver diferentes problemas.

Los expedientes relacionados con la atención directa abarcan diversos áreas de atención social claves para una adecuada integración social, como son:

## INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO.

La información que se facilita al usuario es muy variada desde las funciones que desde nuestra oficina se pueden gestionar hasta la derivación de los casos y su posterior gestión y tratamiento a través del organismo competente para ello.

El asesoramiento dirigido a la población inmigrante con un amplio abanico de consultas que más adelante se irán detallando. Los particulares, empresarios, asesorías, Servicios Sociales Municipales, Estudiantes, ONGs, etc. Forman un conjunto de usuarios que diariamente y dentro de su diversidad son tratados y atendidos desde nuestra oficina.

Las materias de consulta más comunes podemos agruparlas:

Solicitud y documentación necesaria para el permiso de Trabajo y Residencia, Renovación, Autorización de regreso, Autorización de estancia por estudios, Autorización para trabajar, Exención de Visado. Arraigo, Reagrupación familiar, Nacionalidad, Información sanitaria, Información relativa a Compañías Aseguradoras, Información escolar (centros, guarderías, etc), Cursos de formación, Cursos de español, Información de Recursos en materia Social (prestaciones, ayudas), Empleo, Vivienda.

En los casos de Reagrupación familiar tanto las consultas a Consulados y Oficinas de Asuntos Consulares como la información de su tramitación en cada caso son muy frecuentes.

Las consultas a Embajadas, Registro Civil, Oficinas de Extranjeros de distintas Provincias para temas de Nacionalidad y su obtención, matrimonios, nacimientos y muertes de extranjeros en territorio español etc son del mismo modo argumentos que promueven interés.

Los problemas laborales son derivados a los sindicatos pertinentes. Cuando el caso requiera la labor y asesoramiento jurídico (expediente de expulsión, separación matrimonial etc).

En el apartado de Empleo los usuarios son derivados a las distintas bolsas de trabajo que ONGs y Asociaciones ponen a su disposición para acceder a trabajos posibles, desde esta misma oficina se les ha facilitado empleo en el servicio doméstico, almacenes de frutas, cuidado de personas mayores etc.

Se han tratado sesenta demandas de empleo, siendo los almacenes de fruta y las empresas agrícolas las más solicitadas. El servicio doméstico es el sector que en segundo lugar copa el interés de las demandas de empleo.

La vivienda su demanda y gestión se canaliza a través de RASINET cuyo sistema informático en la red hace posible que se viertan en ella los caracteres y peculiaridades que cada solicitud de demanda conlleva y su posterior materialización, el número de solicitudes de vivienda ha sido de once seis de las mismas fueron derivadas al Ayuntamiento

La amplia y variada problemática que la mujer y el menor presentan en numerosas ocasiones conlleva un tratamiento especial. Desde la peculiar y delicada situación de la mujer inmigrante demandante de un empleo condicionada por las cargas familiares (menores a su cargo), se une presumiblemente y con cierta

frecuencia una vivienda o alojamiento de notable precariedad (hacinamiento, renta elevada etc.) determina que cada caso derive en un entramado de consultas, peticiones, sugerencias y llegado el caso hasta denuncias.

Casos tratados desde nuestra Oficina relativos a la Mujer Inmigrante en situación de desamparo, independientemente del medio o vía de acercamiento a nuestra Oficina bien sean derivados desde distintos Servicios Sociales Municipales o por propia iniciativa recurren a nuestro servicio. La naturaleza de los casos varía en función de las características que presenten bien sea una unidad familiar integrada por varios miembros y con menores a cargo cuya desestructuración y falta de medios (empleo, vivienda, etc) imposibilita una inmediata integración en la sociedad y requieren un tratamiento personalizado caracterizado por la coordinación entre los Servicios Sociales y nuestro propio Servicio en beneficio de prestar al caso un máximo de celeridad y resolución, o bien en los numerosos casos en los que se trata de la mujer inmigrante, como unidad monoparental, carente de la documentación que le permita residir y acceder al mercado laboral, cuyo desarraigo es latente sin lazos familiares que la doten de un soporte y sin perspectivas de mejora social ni estabilidad a corto plazo.

Desde nuestra Oficina, a lo largo del año 2003 hemos tratado casos de especial vulnerabilidad en los que la protagonista ha sido la mujer inmigrante, originaria tanto de Ecuador como de Marruecos y Nigeria, en cinco casos han sido derivadas al piso de acogida de Beniram, en otros de distinta naturaleza pero no de menor relevancia se ha llevado el seguimiento desde nuestro Servicio (embarazo, presuntos malos tratos, consultas sanitarias, solicitud de prestación de ayudas etc.)

## ASESORÍA JURÍDICA

### **Informes Jurídicos Elaborados.**

Desde la parcela del asesoramiento jurídico a los inmigrantes se han detectado algunos problemas o situaciones que han dado lugar a la realización de algunos informes jurídicos solicitados por la coordinación de la Ofraim.

El primer informe jurídico se basó en un estudio sobre la posibilidad y los requisitos para la obtención del permiso de circulación de vehículos a motor en nuestro país por ciudadanos extranjeros. Este informe nació de las consultas realizadas por varios ciudadanos de origen magrebí, ante sendos accidentes de tráfico sufridos por ellos, y los consiguientes problemas tanto judiciales como administrativos originados ante una conducción sin permiso de circulación en regla.

Posteriormente se elaboró otro informe acerca de la exigencia de documentación en el control de accesos al Issorm a los ciudadanos extranjeros que vienen a recibir

asesoramiento en la Oficina y que carecen de documentación en regla, o, en todo caso, carecen de documentación personal. Este informe fue realizado ante la posibilidad de que demasiada rigidez en el control de accesos al IESS pudiera privar del derecho a la información y a los servicios sociales a los inmigrantes indocumentados que acuden a esta Oficina.

### **Consultas atendidas.**

Dentro del asesoramiento jurídico se han atendido situaciones derivadas dentro de la propia oficina que requerían una información técnico jurídica, así como, en algunos casos, la realización de un escrito o presentación de algún recurso.

Del examen de dichos expedientes se desprende que la mitad aproximadamente de las consultas han sido realizadas por ciudadanos de origen magrebí. El resto de consultas fueron realizadas por ciudadanos iberoamericanos (ecuatorianos, bolivianos y colombianos principalmente).

En cuanto al carácter de las consultas resulta de lo más diverso y variado.

Puede decirse que la consulta más extendida es la que se refiere a la reagrupación familiar, requisitos, documentos y procedimiento administrativo a realizar para dicha reagrupación, así como también la renovación de los permisos de residencia o trabajo y residencia de los extranjeros que son residentes en nuestro país.

También sigue siendo frecuente la consulta sobre la posibilidad de regularización de ciudadanos, sobre todo ecuatorianos, que se encuentran en España en situación irregular.

Fuera de estos grandes grupos de consultas, en la asesoría jurídica se han atendido los más variados asuntos: consultas de carácter jurídico penal, por extranjeros incurso en causas penales o ya sentenciados que se encuentran con la posibilidad de una expulsión del territorio nacional como consecuencia de la comisión de algún delito o la imposibilidad de obtener un permiso de trabajo y/o residencia por la tenencia de antecedentes penales; consultas sobre accidentes de circulación, las consecuencias de la ausencia de posesión del permiso de circulación, las dificultades de los extranjeros de obtener un seguro obligatorio en las compañías aseguradoras; consultas y asistencia para interponer denuncias a mujeres extranjeras víctimas de malos tratos por sus cónyuges o familia; información sobre actuación y derecho a asistencia jurídica gratuita para los extranjeros a los que se les incoe un procedimiento de expulsión del territorio nacional; consultas de carácter civil, tales como reclamaciones de cantidades, redacción de contratos de arrendamiento, dudas sobre arrendamientos a extranjeros y posibles abusos en los contratos con estos ciudadanos, separaciones y divorcios de ciudadanos extranjeros, consultas sobre nacionalidad (sobre todo de ciudadanos sudamericanos), y especialmente a resultas de la modificación del Código Civil en esta materia; también se han atendido recursos frente a denegaciones administrativas de permisos de trabajo y residencia, de arraigo, de reagrupaciones familiares; también fueron numerosas las consultas sobre la posibilidad de obtención

de una estancia por estudios, y la realización de cartas de invitación para traer a familiares de extranjeros residentes para algún acontecimiento familiar.

En general podemos decir que las consultas jurídicas fueron numerosas y variadas, incidiendo fundamentalmente en los grandes campos que ocupan en estos momentos los procedimientos administrativos disponibles para los extranjeros, esto es, renovaciones y reagrupación familiar, y abarcando fuera de estos procedimientos ante la Oficina Única de Extranjeros todo tipo de asesoramiento, tanto penal, como civil, administrativo o laboral, y llevando la consulta desde un mero consejo o información hasta la confección de algún contrato sencillo o la redacción de un recurso administrativo.

### **Relaciones institucionales.**

La asesoría jurídica de la Ofraín, por su condición específica y exclusiva de asesoramiento en materia de inmigración mantiene una serie de relaciones con diversos organismos, entidades, empresas y personas físicas.

En el desempeño de nuestra función de asesoramiento en esta materia la asesoría jurídica mantiene una regular relación con la Oficina Única de Extranjeros, a la que acudimos a obtener información para resolver algunas de las consultas planteadas por los usuarios de esta Oficina, así como para estar al día en la interpretación que la propia Administración encargada de la materia propia de extranjería hace de los procedimientos administrativos que gestiona.

También se mantiene un contacto frecuente con el Área de Trabajo, con visitas a dicha Area a fin de resolver algún expediente concreto planteado por una consulta de un usuario, en el que entendemos que no se ha producido una interpretación correcta de la legislación aplicable al caso, o bien en supuestos en que existen dudas ante el procedimiento adecuado a seguir en un determinado asunto.

En cuanto a relaciones institucionales de esta Oficina con otros organismos o entidades, en las que actuamos como receptores de los mismos, debemos señalar que la Ofraín es receptora de numeras consultas realizadas por los Servicios Sociales de las Administraciones locales o comarcales. Así es continua la relación que se mantiene con U.T.S. de distintos Ayuntamientos que no disponen de una asesoría jurídica especializada en inmigración y con Mancomunidades de Servicios Sociales que se encuentran en la misma situación de desconocimiento de la legislación y el procedimiento en materia de inmigración, así como a veces son los propios abogados de esas corporaciones locales o comarcales los que demandan información y asesoramiento.

A su vez, también se mantiene cierto contacto con algunas ONGs, a las que se acude en demanda de que las mismas faciliten a los usuarios la presentación de sus solicitudes ante la Oficina Única de Extranjeros, acudiendo ellos a nosotros en alguna ocasión para un asesoramiento jurídico puntual, o bien para comentar con los propios abogados de las mismas alguna cuestión polémica o controvertida que suscite la aplicación de la legislación de extranjería.

En último lugar, también se dirigen a nosotros alguna asesoría o alguna empresa en particular en demanda de información, sobre todo, de procedimientos administrativos que puedan existir para la contratación de extranjeros, información acerca del contingente, dudas sobre la validez geográfica o sector de actividad de los permisos de los extranjeros.

Así mismo, también se produce algún contacto con algún abogado particular al que acudimos ante la solicitud de un usuario que nos solicita que hablemos con el abogado para explicarle ante un procedimiento judicial concreto, cuál es la situación del mismo, o conversar sobre posibles soluciones al mismo.

Otras de las acciones realizadas a lo largo del año 2003 han sido el mantenimiento de un punto de la **Red de Situación de la Integración Social de los Inmigrantes** en la Región de Murcia, con la aplicación de cuestionarios de recogida e información cuantitativa y cualitativa sobre las características de la población inmigrante que atiende la OFRAIN.

Esta oficina es un punto reconocido como entidad colaboradora de la Red de Situación de la Integración Social de los Inmigrantes perteneciente al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, teniendo encomendada la tarea de recoger información sobre la situación del proceso de integración de la población inmigrante que se presenta a nuestras oficinas. Este cuestionario se estructura en seis bloques de preguntas que incluye la situación familiar, cultural, integración territorial, cívico-social, laboral y jurídica.

A lo largo del año 2003 se han pasado 72 encuestas a otros tantos inmigrantes que han acudido a nuestras oficinas, contabilizándose un total de 42 procedentes de América, 25 a ciudadanos de África y 5 a procedentes de Europa del Este. De los datos analizados en esta encuesta podemos destacar que el 48,65% se sitúan entre los 25 y los 34 años de edad y que el 56,7% eran hombres mientras el 43,3% son mujeres.

Así mismo en este apartado queremos destacar el trabajo de análisis de prensa publicada en la Región de Murcia sobre temas relacionados con la inmigración y la vivienda. Se realiza una labor diaria de seguimiento de noticias publicadas en los Diarios La Verdad y La Opinión de Murcia en colaboración con RASINET, (Red de Apoyo Social al Inmigrante).

Desde la OFRAIN se mantenemos **contacto con otros servicios especializados** tanto de la Administración Local como de la Administración del Estado que a continuación se especifican, para una adecuada atención, prevención e integración de la población inmigrante.

- Mesa Municipal de la Inmigración, a través de este medio el Ayuntamiento de Murcia pretende potenciar la coordinación y la participación social de los diferentes Entidades Sociales Publicas y Organizaciones presentes en su Municipio, en materias relacionadas con la Inmigración. En este momento esta muy implicada en consolidar en proceso de creación e implantación de RASINET.

- Colaboración con el Equipo de Atención al Inmigrante (EDATI) de la Guardia Civil, este equipo realiza labores de asistencia humanitaria y asesoramiento jurídico y laboral a los colectivos de inmigrantes, en la Región de Murcia. Tiene su base en el municipio de Torre Pacheco y cuenta con tres agentes.
- Colaboración con la Brigada de Extranjería y Documentación de la Policía Nacional en Murcia; encargada de la investigación y persecución de las redes clandestinas que introducen inmigrantes y del control, expedición y gestión de la documentación de extranjeros, fundamentalmente en la canalización de denuncias sobre redes de prostitución y colaboración en alojamiento para mujeres y en algunos casos especiales como expulsiones, situación de inmigrantes en el CIE, denuncias por explotación, abusos, .....

Así mismo participamos en el desarrollo de programas de intervención social de carácter integral para la atención, prevención e integración de la población inmigrante.

- Servicio de Alojamiento a través de la captación de una serie de viviendas para alquiler y la creación de la Red de Apoyo Social al Inmigrante (RASINET), en el municipio de Murcia. Con el objeto de satisfacer las necesidades básicas de alojamiento, que garantice la dotación suficiente y digna de instalaciones comunes de acogida y posibilite el acceso a una vivienda individual o colectiva.
- Asociación Socio Cultural Laboral Beniram; colaborando en la gestión de acceso a un piso de primera acogida para mujeres inmigrantes, en casos de urgente necesidad como mujeres gestantes y/o con hijos a cargo que no cuentan con apoyos familiares o se encuentran solas. A través del cual se realiza una tarea tanto de búsqueda de trabajo según cada caso, habilidades sociales, formación educativa, acompañamiento en la búsqueda de vivienda, atención médica, asistencia psicológica, fomento de hábitos saludables, durante el plazo que requiera cada situación.

Mantenemos una **colaboración** estrecha con el **Servicio del Menor, de la Secretaría Sectorial de Acción Social, Menor y Familia**, para la atención a inmigrantes menores de edad no acompañados en lo relativo:

- Facilitar la comunicación ya que algunos de esos menores no hablan el español por lo que es necesario el servicio de interprete para facilitar la comunicación con los educadores y los responsables de protección.

- Entrevista con el menor con el fin de prestarle mejor ayuda durante su estancia en el centro y hasta que los técnicos del Servicio del Menor tomen de asumir la tutela o reagruparlo con su familia.
- Mediación con la familia del menor una vez localizada, para informar de la situación y condiciones en las que se encuentra.
- Asesoramiento en materia de extranjería, una vez asumida la tutela del menor.

Otro aspecto de colaboración con el servicio del menor consiste en la traducción de documentos de carácter informativo del Castellano al árabe y al francés.

Las tareas de **coordinación e información de recursos sociales** para los inmigrantes con diversas ongs y asociaciones de inmigrantes que trabajan en la Región de Murcia, para ofrecer alternativas en distintos temas como la sanidad, la formación, la información jurídica, servicios sociales, vivienda, primera acogida, pisos,..., realizando nuestra labor con entidades como; ABÁ Servicio de Atención al inmigrante "Fundación Diagrama", Asociación Columbares, Asociación de Mujeres Inmigrantes para la Integración (AMICITIA), Asociación de Senegaleses en la Región de Murcia, Asociación de Trabajadores Inmigrantes Marroquíes en España (ATIME), Ayuntamiento de Murcia. Concejalía de Bienestar Social y Promoción de la Igualdad, Cáritas Diocesana en Murcia, Centro Guía-Unión General de los Trabajadores. UGT Murcia, Centro de Información de Trabajadores Extranjeros CITE. Comisiones Obreras Murcia, Cruz Roja-Murcia, Federación de Asociaciones de Vecinos de la Región de Murcia (FAVRM), Murcia Acoge, Asociación Juvenil Cazalla de Lorca, Centro Residencia San José de Oblatas, Fundación Jesús Abandonado, Centro ITACA de CEPAIM,....

Colaboraciones con otras entidades para **mejorar la asistencia que se realiza al colectivo inmigrante en nuestra Región así como la formación de funcionarios, estudiantes y profesionales de la intervención social**; en este sentido se ha participado en:

- Escuela de Policías Locales de la Región de Murcia en la planificación de acciones formativas en su programa sobre extranjería e inmigración, participando como ponentes en los diferentes módulos realizados durante el año 2003.
- Participación como ponentes en la convocatoria de cursos de la escuela de administración pública de la Región de Murcia en la formación de empleados públicos de la Administración Regional en temas de recursos para la población inmigrante residente en la Región y en explicación del funcionamiento de la OFRAIN.

- Ponente en las Jornada Regionales de Educación Temprana organizadas por la Asociación de Atención Temprana de la Región de Murcia con el tema de inmigración y atención temprana.
- Ponente en el Curso de formación de postgrado en mediación intercultural, organizado por la Escuela de Practica Social y el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de la Región de Murcia.
- Ponente en el Curso de Promoción de la Salud en la población inmigrante organizado pro la Escuela Nacional de Sanidad, Instituto de Salud Carlos III del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales con la ponencia Situación Social de la inmigración en la Región de Murcia.
- Atención de las demandas de información de la Oficina de Coordinación de Unidades de Información y Atención al Ciudadano de la Dirección General de Recursos Humanos y Organización Administrativa, de la Sección de Información del Servicio de Régimen Interior del ISSORM, así como de la Unidad de Información y Atención al Ciudadano de la Consejería de Trabajo y Política Social.

Seguimiento de los **convenios suscritos por el Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia** relativo a los programas de atención a la inmigración siguiente:

Convenio con CARITAS para el mantenimiento de una casa de acogida para personas inmigrantes en situación de marginación social.

Para dar respuesta a las necesidades de atención y alojamiento específico que tienen muchos inmigrantes mayores de edad en situación de riesgo de marginación social, el ISSORM ha formalizado un convenio de colaboración con “Caritas Diocesana”, para alojar y atender en el centro denominado “Casa África”, sito en calle Orilla de la Vía, de Barriomar, en Murcia, a los usuarios que presentan situación de exclusión y sobre la base de la disponibilidad de alojamiento en dicho centro.

Emisión de programa radiofónico “Tertulia entre Hermanos” con la Emisora Onda Regional de Murcia.

Es un recurso de indudable interés en las políticas de integración social dirigidas a los inmigrantes residentes en nuestra Comunidad Autónoma. A través de un contrato de servicios con Onda Regional de Murcia, se emite un programa radiofónico en español y árabe simultáneamente, pues la procedencia mayoritaria de ciudadanos extranjeros es de los países del norte de África.

Este programa radiofónico denominado “Tertulia entre Hermanos”, se emite en Onda Regional de Murcia, de lunes a viernes, entre las 21,30 y 22 horas.

# **SUBDIRECCION DE PENSIONES, AYUDAS Y PROGRAMAS DE INCLUSION**

## **SERVICIO DE PENSIONES**

El Servicio de Pensiones tiene como misión fundamental la información de las pensiones del Sistema de la Seguridad Social, en su modalidad no contributiva, prestaciones del Fondo de Asistencia Social y de las prestaciones derivadas de la Ley de Integración Social de los Minusválidos, así como el reconocimiento del derecho de las pensiones no contributivas y de las prestaciones vigentes de la Ley de Integración Social de los Minusválidos (Asistencia Sanitaria y Prestación Farmacéutica y el Subsidio de Movilidad y Compensación por Gastos de Transporte.

Las Pensiones No Contributivas fueron creadas por la Ley 26/1.990, de 20 de diciembre, siendo su objetivo principal el establecimiento y regulación de un nivel no contributivo de prestaciones económicas del Sistema de la Seguridad Social como desarrollo del principio rector contenido en el artículo 41 de nuestra Constitución, que encomienda a los poderes públicos el mantenimiento de un Régimen Público de Seguridad Social para todos los ciudadanos y en especial de aquellos ciudadanos que encontrándose en situación de necesidad protegible, carezcan de recursos económicos propios suficientes para su subsistencia.

Las Pensiones No Contributivas se configuran como derechos subjetivos en favor de los beneficiarios, quienes en cuanto pensionistas de la Seguridad Social, recibirán no sólo una renta económica sino también la asistencia médico-farmacéutica, y los servicios sociales, siendo los únicos requisitos exigidos, con carácter general la residencia en territorio nacional y la insuficiencia de recursos y con carácter específico, la edad de sesenta y cinco años, para la pensión de jubilación y la edad de dieciocho años y el grado de minusvalía establecido para la de invalidez.

Uno de los requisitos para el derecho a las pensiones no contributivas es el de insuficiencia de recursos. Dicho requisito se objetiva en un límite de ingresos equivalente a la cuantía de la pensión. Si el beneficiario está integrado en una unidad de convivencia, se computan los ingresos de todos los miembros de la misma, a efectos de determinar si supera el límite de ingresos. En tal supuesto, dicho límite se eleva en un setenta por ciento por cada uno de los demás integrantes de la unidad económica. Sin embargo la Ley contiene una importante excepción en cuanto al cómputo de ingresos de los miembros de la unidad de convivencia que tiene por objeto tanto favorecer la integración de las personas mayores en unidades familiares constituidas por sus hijos como la de la protección de los minusválidos. En estos supuestos, los ingresos de los padres o, en su caso, de los hijos del pensionista no impiden el acceso a la pensión de los beneficiarios que convivan con ellos, si no superan dos veces y media el límite general establecido. De esta manera se evita un obstáculo adicional para el acogimiento de los padres ancianos o inválidos en los hogares de sus hijos, así como se establece un mecanismo adicional de protección en favor de los minusválidos, puesto que la convivencia, por sí misma, no va a determinar la pérdida o minoración de los derechos de pensión

Son beneficiarios de la prestación de Asistencia Sanitaria y Farmacéutica aquéllas personas que están afectadas por una minusvalía igual o superior al 33% y no tienen derecho, como titulares o como beneficiarios a las prestaciones de asistencia sanitaria, incluida la farmacéutica del Sistema de la Seguridad Social. En la prestación farmacéutica, la dispensación de medicamentos es gratuita.

El Subsidio de Movilidad y Compensación por Gastos de Transporte consiste en una prestación económica de carácter periódico destinada a atender los gastos originados por desplazamientos fuera de su domicilio habitual de aquellos minusválidos, que por razón de su disminución, tengan graves dificultades para utilizar transportes colectivos, que sean mayores de tres años, estén afectados por pérdidas funcionales o anatómicas o por deformaciones esenciales, en grado igual o superior al 33%, que dificulten gravemente utilizar transportes colectivos y que sus recursos personales sean inferiores en cuantía al 70% en cómputo anual del Salario Mínimo Interprofesional vigente en cada año. La cuantía mensual de esta Prestación es de 42,11 €.

La cuantía de las Pensiones No Contributivas es uniforme y se fija en la correspondiente Ley de Presupuestos. La Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2003 fijó su cuantía anual en 3.792,32 €. Dicho importe coincide con el límite de ingresos para tener derecho a pensión cuando la unidad económica de convivencia está integrada solamente por el solicitante. Si conviven dos personas unidas por lazos de parentesco en segundo grado de consanguinidad el límite está fijado en 6.446,94 €. En cambio si conviven dos personas unidas por lazos de parentesco de primer grado de consanguinidad el límite de ingresos se eleva a 16.117,35 €. En caso de personas unidas por matrimonio el límite de ingresos para tener derecho es el mismo al de los parientes en segundo grado de consanguinidad.

En el año 2003 se han presentado 2.301 solicitudes de Pensión No Contributiva de las cuales 900 han sido de Jubilación y 1401 de Invalidez. A 31 de diciembre de 2002 quedaban pendientes de resolver 635 solicitudes de las cuales 204 eran de jubilación y 431 de invalidez.

Durante el año 2003 se han resuelto 2.268 solicitudes habiéndose aprobado 1.074; denegadas 965 y entre archivadas por caducidad y desistidas 229.

De las 1.074 aprobadas corresponden a jubilación 489 y 585 a invalidez.

De las 965 denegadas 366 han sido de jubilación y 599 de invalidez.

De las 229 archivadas y desistidas corresponden a jubilación 73 y a invalidez 156.

A 31 de diciembre 2003 existen pendientes de resolver 668 solicitudes de las cuales 176 son de jubilación y 492 de invalidez.

En el año 2003, se han presentado 263 Reclamaciones Previas, de las cuales 71 corresponden a jubilación y 192 a invalidez. A 31 de diciembre de 2002 existían 82 reclamaciones previas sin resolver de las que 73 eran de jubilación y 9 de invalidez.

Durante el año 2003 se han resuelto 277 reclamaciones previas de las que 77 corresponden a jubilación y 200 a invalidez.

De las 277 reclamaciones previas resueltas se han estimado 78 y se han desestimado 199 quedando pendientes a 31 de diciembre 2003, 68.

De las 78 reclamaciones previas estimadas 15 corresponden a jubilación y 63 a invalidez.

De las 199 desestimadas 62 son de jubilación y 137 de invalidez.

Desde mayo del año 2002 el titular de la Jefatura de Servicio de Pensiones ha sido habilitado como Letrado para llevar a cabo la representación y defensa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en materia de Pensiones No Contributivas y Minusvalías tanto en Primera Instancia como en Suplicación.

Como consecuencia de dicha habilitación es el propio Servicio de Pensiones a través de un puesto de trabajo de Auxiliar Especialista el que lleva a cabo toda la tarea administrativa relacionada con los juicios, control de los mismos así como de relacionarse con los 9 Órganos Judiciales de lo Social existentes en nuestra Región, cuyo titular ha sido el encargado de confeccionar el programa informático de control y seguimiento de las demandas y de los Recursos de Suplicación y el encargado de ejecutarlo.

Durante el año 2003 se han señalado 87 vistas dando lugar a 57 celebraciones de juicio ya que en 30 casos se ha producido el desistimiento del demandante, bien sea por incomparecencia en el día del juicio o por comparecencia manifestando expresamente que desiste.

De los 57 pleitos celebrados se han dictado 9 sentencias estimadas y 48 desestimadas.

En el año 2003 se han presentado 36 solicitudes de prestación Lismi, de las que 7 corresponden a Asistencia Sanitaria y Prestación Farmacéutica y 29 al Subsidio de Movilidad por Gastos de Transporte. Se han resuelto 29 solicitudes, de las que 9 son de Asistencia Sanitaria y 20 del Subsidio de Movilidad por Gastos de Transporte. A finales de 2002 existían pendientes 7 solicitudes, y a finales de 2003 14 de las que 0 corresponden a Asistencia Sanitaria y 14 al Subsidio de Movilidad por Gastos de Transporte.

De las 29 solicitudes resueltas se han aprobado 3 correspondiendo 0 a Asistencia Sanitaria y 3 al Subsidio de Movilidad por Gastos de Transporte.

Se han denegado 26 solicitudes de las que 9 son de Asistencia Sanitaria y 17 del Subsidio de Movilidad por gastos de Transporte.

Como consecuencia del Plan de Calidad elaborado por la Subdirección de Pensiones Ayudas y Subvenciones, el cual comenzó a regir el 1 de mayo de 1997 y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 23, último párrafo del R.D. 357/1991, de 15 de marzo, por el que se desarrolla en materia de Pensiones No Contributivas la Ley 26/1990 de 20 de diciembre, y el artículo 35 f, de la Ley 30/1992 de 26 de

noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la tramitación de los expedientes se lleva a cabo de oficio. El interesado junto con la solicitud tiene que presentar los siguientes documentos:

- D.N.I. del solicitante y familiares convivientes.
- Libro de Familia.
- Libreta de ahorros o cta. corriente.
- En las situaciones de separación o divorcio, sentencia y convenio regulador de dicha situación

Para la gestión de todo lo anteriormente expuesto el Servicio de Pensiones se estructura en las siguientes unidades administrativas. La estructura viene regulada en el Decreto 33/2003 de 11 de abril por el que se establece la estructura orgánica del Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

El Servicio de Pensiones es una Unidad Administrativa que depende de la Subdirección de Pensiones, Ayudas y Programas de Inclusión del Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia y le corresponde el ejercicio de las funciones de coordinación, dirección y control de las Secciones y en especial las siguientes atribuciones:

- a) La información y atención al ciudadano en materia de Pensiones No Contributivas, Prestaciones del Fondo de Asistencia Social y Prestaciones derivadas de la Ley de Integración social de los Minusválidos.
- b) La gestión de las pensiones no contributivas del Sistema de la Seguridad Social hasta su resolución inicial y Prestaciones vigentes de la Ley de Integración social de los Minusválidos.
- c) El asesoramiento, estudio y asistencia técnica en materia de Pensiones No Contributivas a los órganos de las distintas Administraciones Públicas y prestaciones vigentes de la Ley de Integración Social de los Minusválidos.
- d) La emisión de informes en materia de su competencia y propuesta de resolución de expedientes.
- e) Cualquier otra que le sean encomendadas en el ámbito de su competencia, y como por ejemplo desde el año 2002 el titular del Servicio lleva a cabo la defensa y representación de la Comunidad Autónoma en juicio en la materia propia de su competencia así como en los procesos sobre reconocimiento de grado de minusvalía.

Para el cumplimiento de sus funciones el Servicio de Pensiones se estructura en las siguientes unidades administrativas.

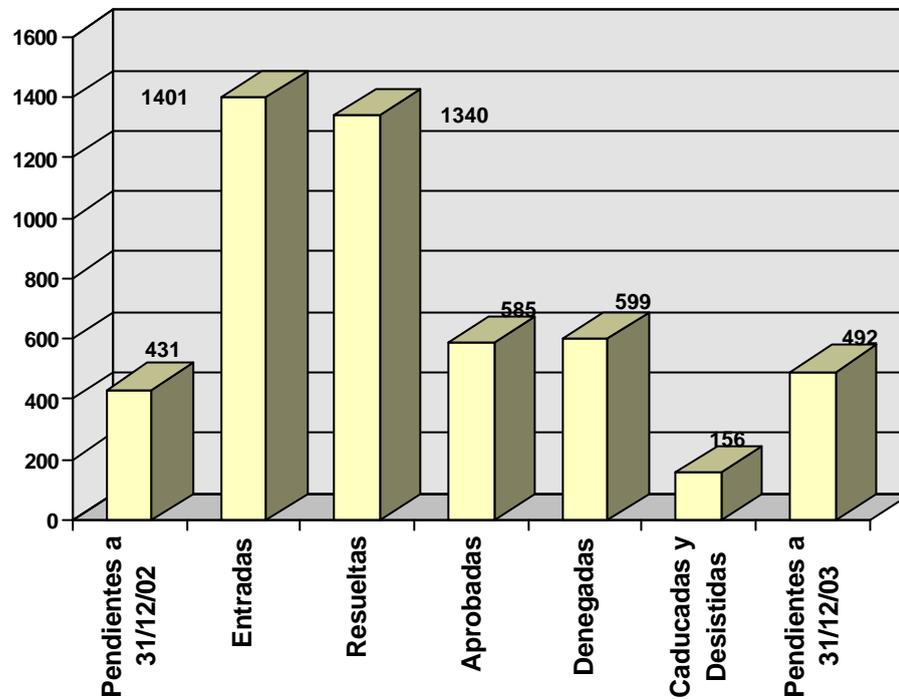
- a) La Sección de Instrucción de expedientes a la que competen las funciones de ejecución de las actuaciones correspondientes del Servicio en materia de incoación y bastanteo de expedientes, coordinación con oficinas receptoras de solicitudes de Pensiones No Contributivas y prestaciones vigentes de la Ley de Ingregración social de Minusválidos, así como la dirección, coordinación y control de las actividades desarrolladas por las unidades dependientes de la sección.
- b) La Sección de Tramitación a la que competen las funciones de ejecución de las actuaciones correspondientes del Servicio en materia de resolución de las Pensiones No Contributivas del Sistema de la Seguridad Social y las correspondientes a las prestaciones económicas de la Ley de Integración Social de los Minusválidos, así como la dirección, coordinación y control de las actividades desarrolladas por las unidades dependientes de la Sección.

Asimismo el Servicio contará con el número de técnicos que se determinen en relación de puestos de trabajo.

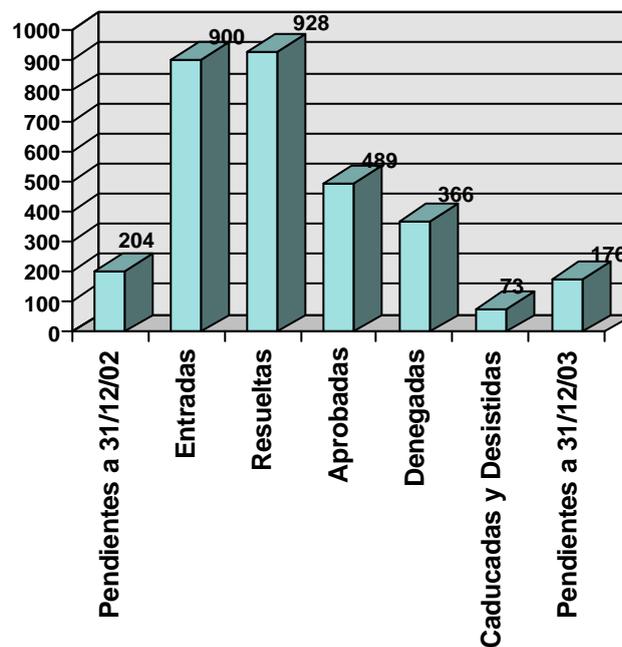
El Servicio de Pensiones cuenta con el siguiente personal:

- Un Jefe de Servicio.
- Dos Jefes de Sección.
- Dos Jefes de Negociado.
- Un Técnico de Gestión.
- Un Administrativo.
- Dos Auxiliares coordinadores.
- Dos Auxiliares especialistas.
- Dos Auxiliares Administrativos.
- Un Ordenanza.

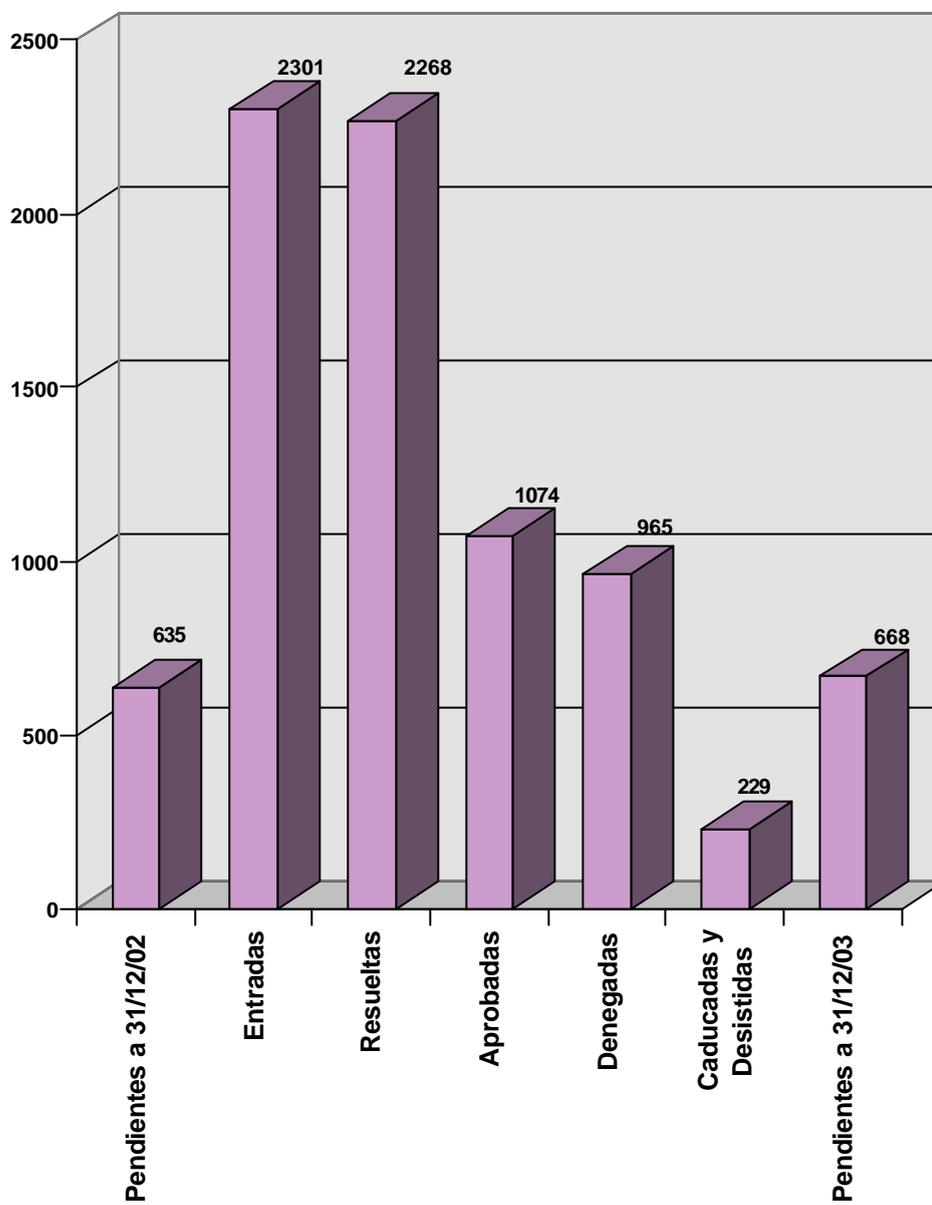
### PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS DE INVALIDEZ AÑO 2003



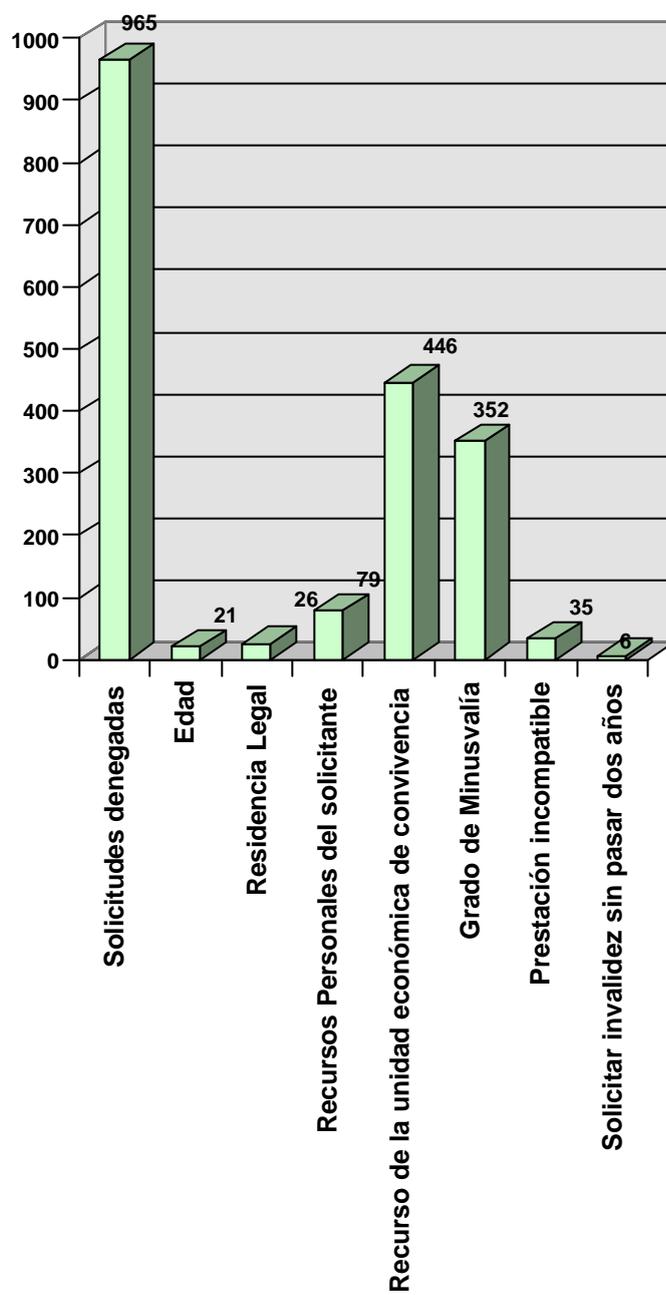
### PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS DE JUBILACIÓN AÑO 2003



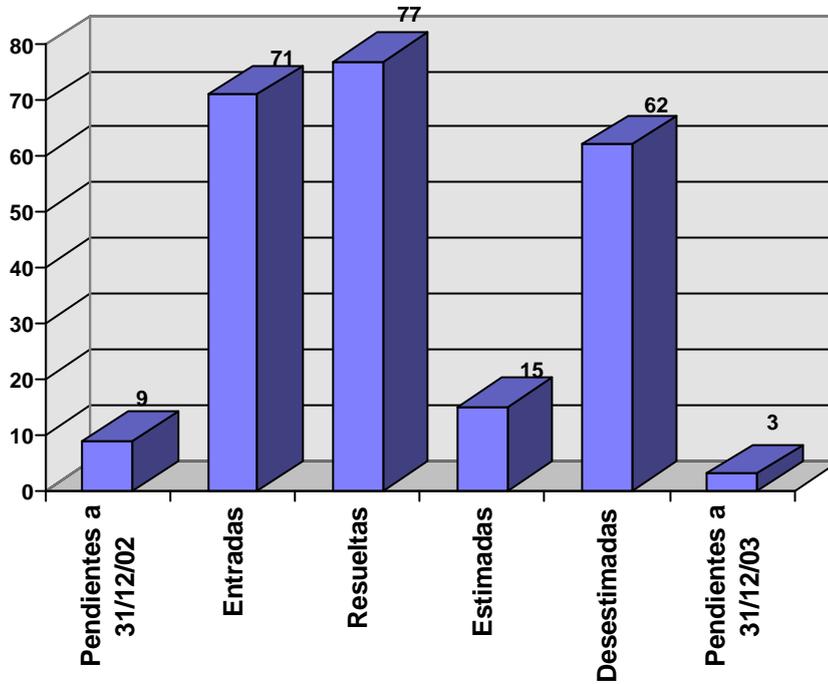
### TOTAL INVALIDEZ Y JUBILACIÓN AÑO 2003



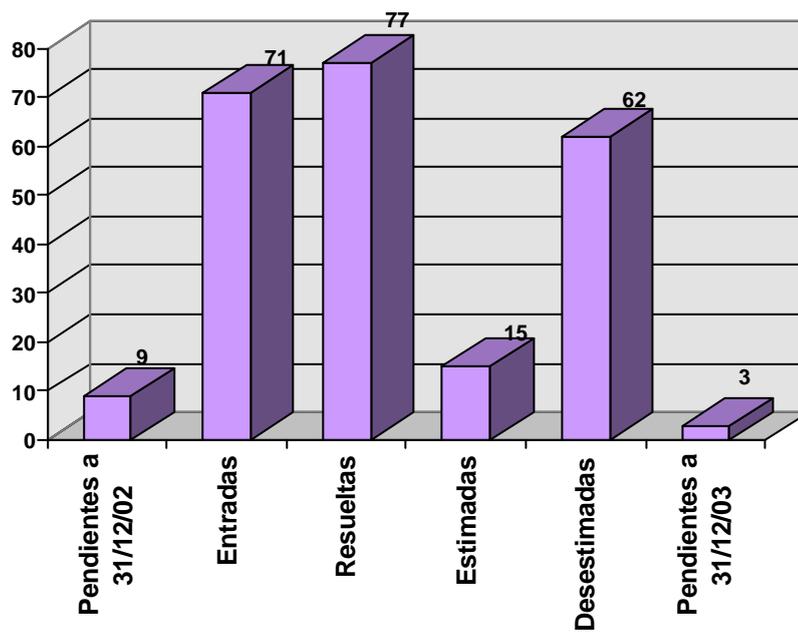
**PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS DE INVALIDES  
Y JUBILACIÓN. CAUSAS DE DENEGACIÓN  
AÑO 2003**



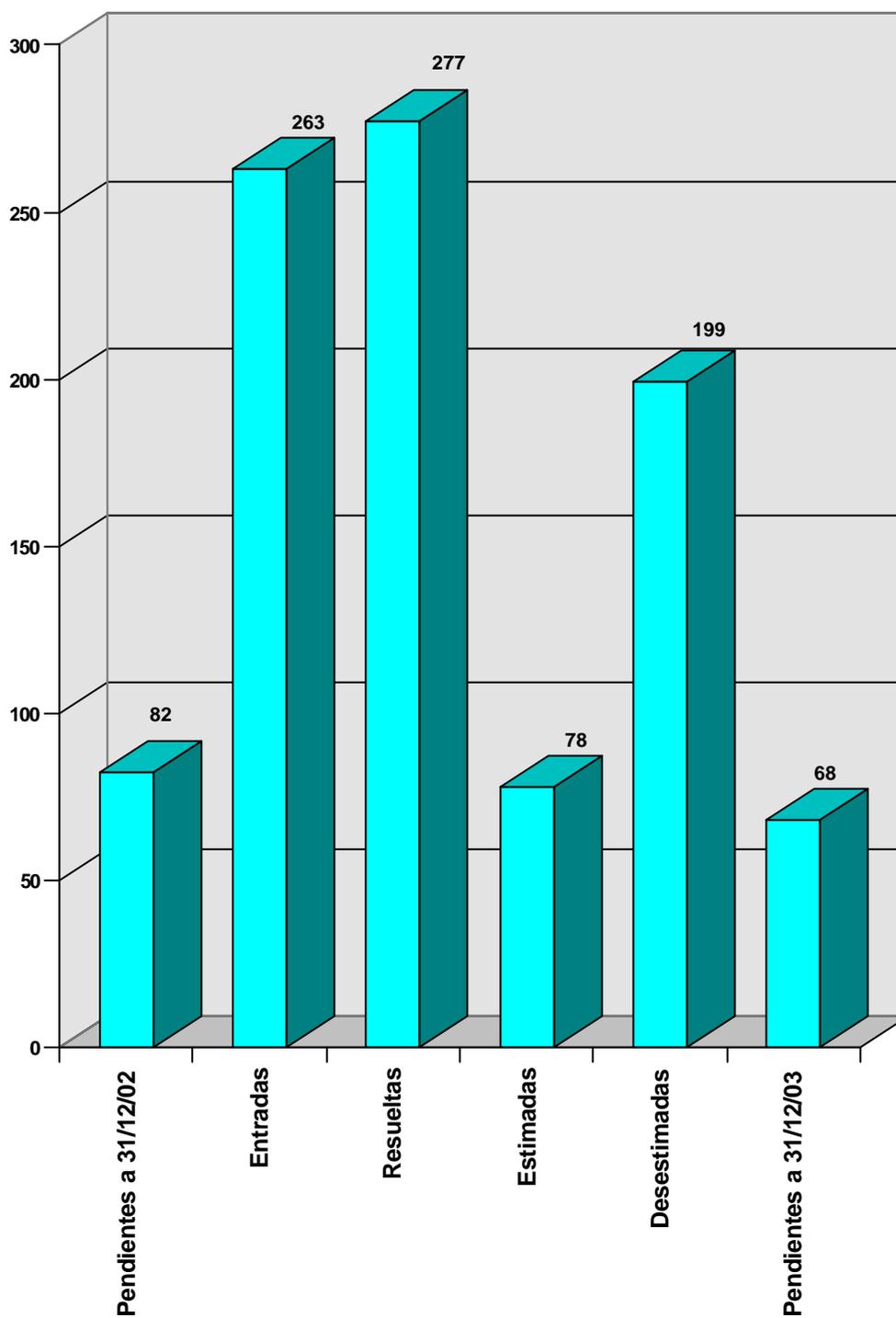
### RECLAMACIONES PREVIAS DE INVALIDEZ AÑO 2003



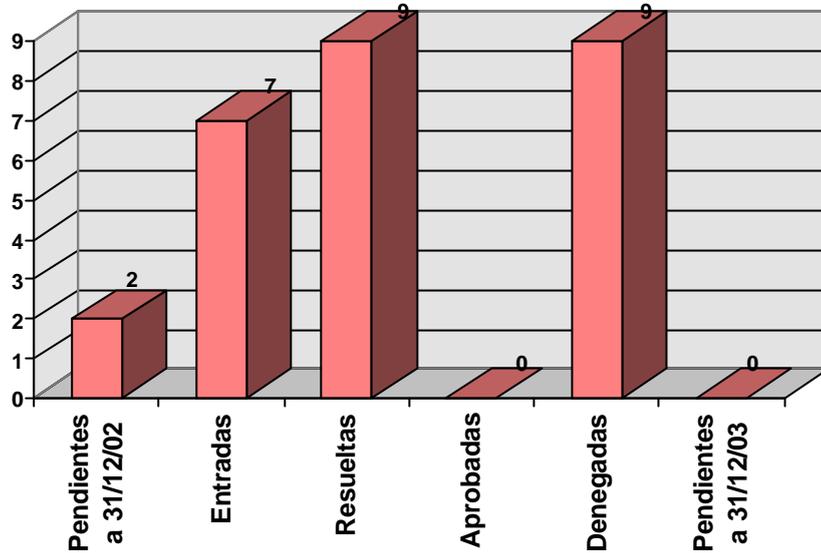
### RECLAMACIONES PREVIAS DE JUBILACIÓN AÑO 2003



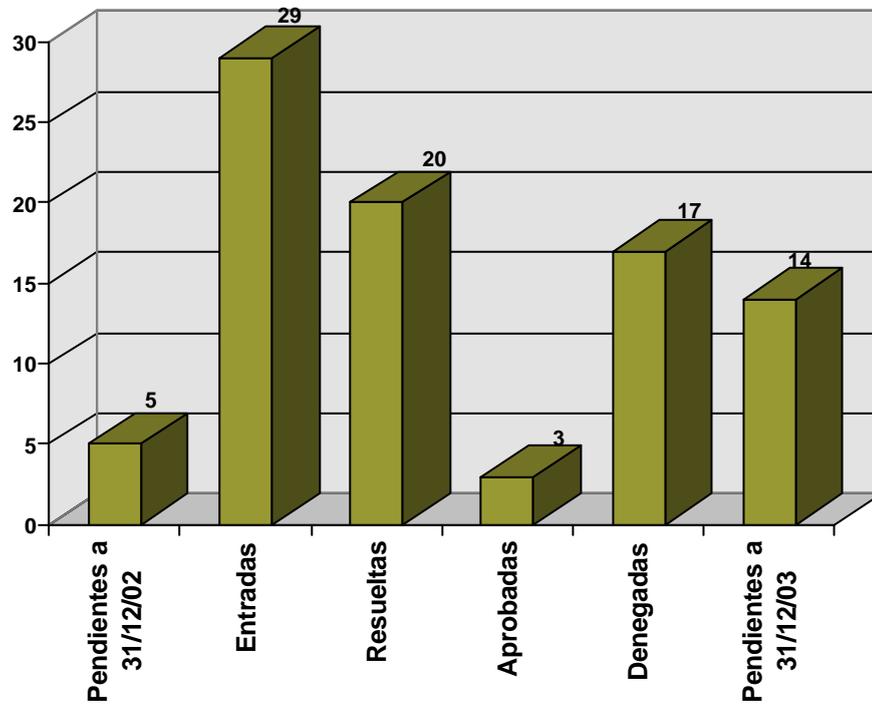
### TOTAL RECLAMACIONES PREVIAS DE INVALIDEZ Y JUBILACIÓN AÑO 2003



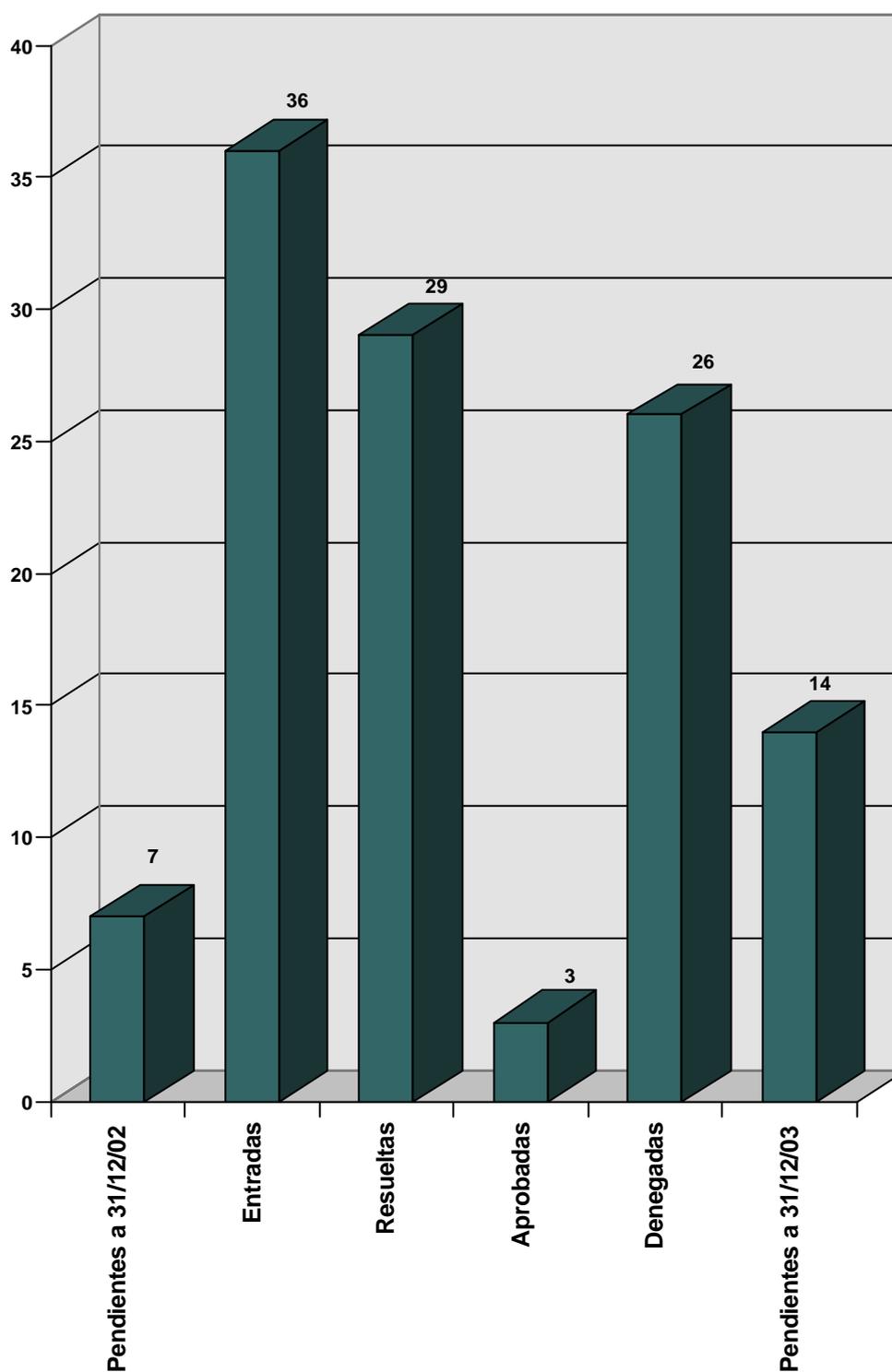
### LISMI: ASISTENCIA SANITARIA Y PRESTACIÓN FARMACÉUTICA AÑO 2003



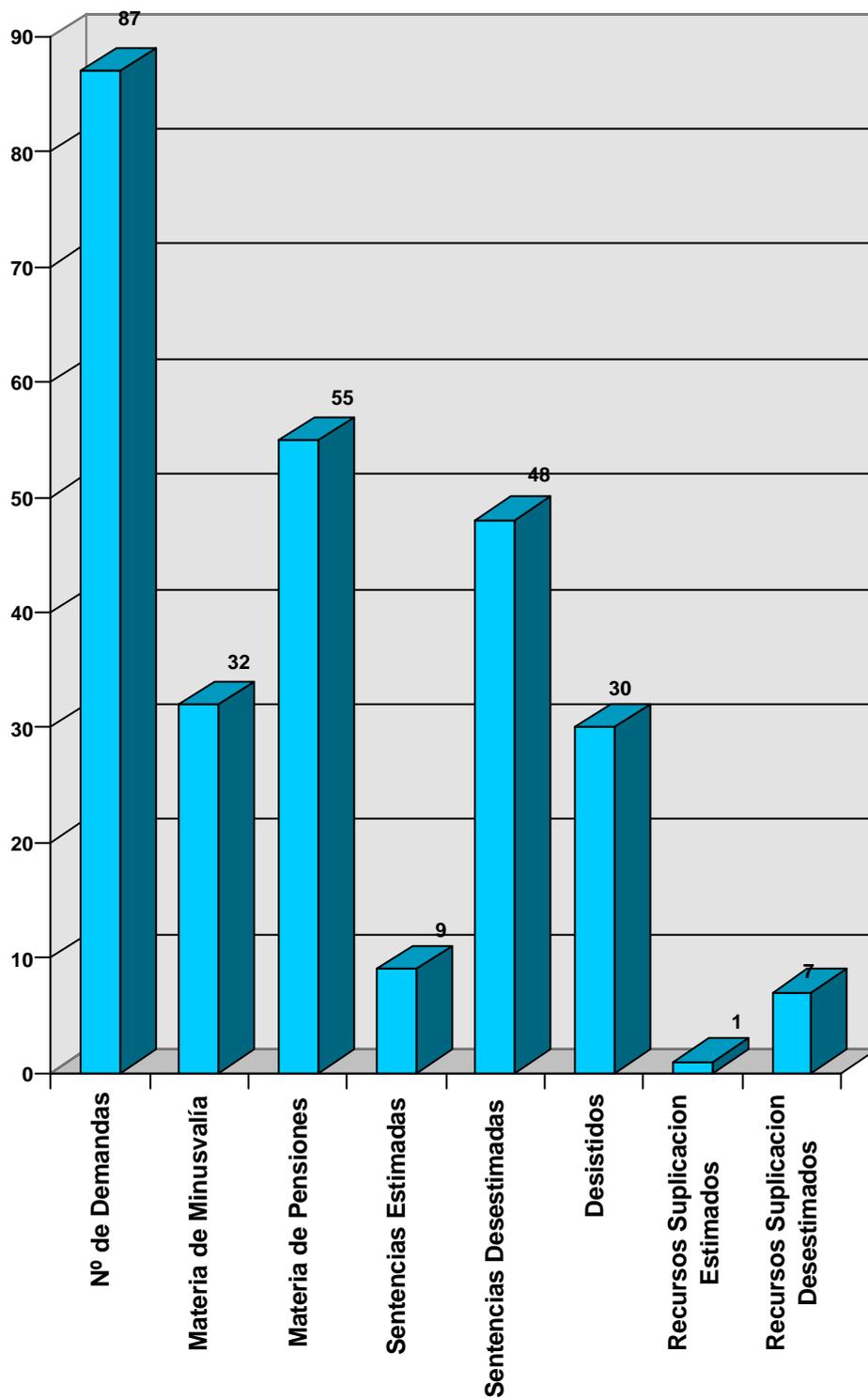
### LISMI: SUBSIDIO DE MOVILIDAD Y COMPENSACIÓN POR GASTOS DE TRANSPORTE AÑO 2003



**TOTAL PRESTACIONES LISMI. AÑO 2003**  
**ASISTENCIA SANITARIA Y PRESTACIÓN FARMACEUTICA Y**  
**SUBSIDIO DE MOVILIDAD Y COMPENSACIÓN POR GASTOS DE TRANSPORTE**



### JUICIOS AÑO 2003



## SERVICIO DE PENSIONISTAS

### COMPETENCIAS Y FUNCIONES

Figuran en el artículo 20 del Decreto de Estructura Orgánica del ISSORM y son las siguientes:

1.- Al Servicio de Pensionistas corresponde el ejercicio de las funciones de coordinación, dirección y control de las secciones dependientes del Servicio y en especial las siguientes atribuciones:

- a) Gestión y control de las Pensiones no Contributivas del sistema de la Seguridad Social, ya aprobadas sus modificaciones, altas, bajas, mejora y complementos.
- b) La gestión y control de la extinguidas pensiones asistenciales y subsidios de garantía de ingresos mínimos, sus modificaciones, bajas, mejoras y complementos.
- c) La emisión de informes en materia de sus competencias.
- d) Cualesquiera otras que les sean encomendadas en el ámbito de su competencia.

Haciendo uso de la facultad reseñada en el apartado d), se ha encargado a este Servicio la defensa del Instituto en aquellos asuntos que se susciten ante los Juzgados de lo Social, relativos a las competencias del Servicio y al reconocimiento del grado de minusvalía.

### MEDIOS PERSONALES

Para el cumplimiento de sus funciones el Servicio de Pensionistas se estructura en las siguientes unidades administrativas.

**a) Sección de Pagos:** Le corresponden las funciones de ejecución, informe y propuesta de las actuaciones, correspondientes del Servicio en materia de elaboración de la nómina de pensionistas y perceptores de subsidios, así como la dirección, coordinación y control de las actividades desarrolladas por las unidades dependientes de la sección.

**b) Sección de Control de Pensionistas** a la que competen las funciones de ejecución de las actuaciones correspondientes al Servicio en materia de estudio y confección del Fichero Técnico de Pensionistas, de variaciones personales, familiares de convivencia y declaraciones anuales de ingresos, así como la dirección, coordinación y control de las actividades desarrolladas por las unidades dependientes de la sección.

**c) Sección de Seguimiento de Pensiones** a la que le competen las funciones de ejecución de las actuaciones correspondientes al Servicio en materia de estudio y revisión de los expedientes de los pensionistas en los que haya producido alteración de las circunstancias familiares económicas y de cualquier otra índole que dieron lugar al reconocimiento e implique la emisión de resolución de revisión, así como la dirección, coordinación y control de las actividades desarrolladas por las unidades dependientes de la sección.

### RESUMEN DE GESTIÓN REALIZADA DE 1/1/2003 a 31/12/2003

#### SECCIÓN DE PAGOS

##### LISMI

MES	BAJAS				BENEFICIARIOS				TOTAL
	FALLECIDOS	TRASVASE PNC	CONCURRENCIAS	OTRAS CAUSAS	SGIM	SATP	SMGT	A. SANIT.	
ENERO	37	05	32	05	7921	677	711	2076	8699
FEBRERO	48	02	48	32	7839	668	573	2061	8479
MARZO	40	05	49	04	7754	657	560	2043	8382
ABRIL	41	04	63	07	7659	640	549	2030	8274
MAYO	33	05	34	10	7595	628	546	2017	8206
JUNIO	35	06	56	03	7530	618	531	2008	8123
JULIO	35	09	82	01	7446	599	519	1995	8025
AGOSTO	24	06	54	03	7380	596	516	1971	7952
SEPT.	39	0	29	0	7319	586	508	1966	7883
OCTUBRE	30	25	36	0	7235	573	503	1952	7791
NOVBRE.	35	10	47	0	7160	566	496	1941	7708
DICBRE.	28	08	33	122	6990	537	479	1920	7520

##### FAS

MES	BAJAS				BENEFICIARIOS
	FALLECIDOS	TRASVASE PNC	CONCURRENCIAS	OTRAS CAUSAS	
ENERO	04	06	--	09	1347
FEBRERO	06	01	02	03	1337
MARZO	06	03	03	20	1306
ABRIL	02	02	09	10	1283
MAYO	04	06	03	03	1268
JUNIO	08	06	04	05	1246
JULIO	10	11	04	0	1222
AGOSTO	00	03	01	0	1218
SEPT.	09	00	03	02	1205
OCTUBRE	01	12	04	02	1186
NOVBRE.	04	07	02	05	1168
DICBRE.	07	07	0	34	1212

**PNC**

MES	BAJAS			BENEFICIARIOS
	FALLECIDOS	CONCURRENCIAS	OTRAS CAUSAS	
ENERO	28	32	22	15820
FEBRERO	44	24	10	15839
MARZO	62	50	44	15792
ABRIL	44	63	61	15764
MAYO	37	26	82	15706
JUNIO	38	49	38	15675
JULIO	40	44	48	15635
AGOSTO	24	26	54	15698
SEPTIEMBRE	47	32	7	15610
OCTUBRE	29	40	47	15512
NOVEMBRE	42	37	76	15517
DICBRE.	39	34	45	15606

**RESUMEN DE NOMINAS**

	PNC		LISMI		FAS	
ENERO	4.265.470,60	15.829	1.255.374,30	9.309	203.360,02	1.347
FEBRERO	4.225.437,43	15.839	1.236.310,83	8.479	202.760,58	1.337
MARZO	4.221.589,75	15.792	1.214.207,08	8.382	196.466,46	1.306
ABRIL	4.224.383,15	15.764	1.198.491,71	8.274	193.469,26	1.283
MAYO	4.194.967,56	15.706	1.191.485,67	8.206	190.022,48	1.268
JUNIO	8.183.152,22	15.685	2.334.233,87	8.123	373.451,12	1.246
JULIO	4.254.901,57	15.646	1.163.270,86	8.025	185.077,10	1.222
AGOSTO	4.236.161,02	15.698	1.153.026,33	7.952	182.529,48	1.218
SEPTIEMBRE	4.010.067,28	15.610	1.142.716,04	7.883	180.581,30	1.205
OCTUBRE	4.303.628,61	15.512	1.129.266,07	7.791	177.883,82	1.186
NOVIEMBRE	8.176.695,36	15.517	2.215.626,67	7.709	175.036,48	1.168
DICIEMBRE	4.420.038,45	15.600	1.089.620,45	7.520	335.986,12	1.121
PAGO UNICO DESVIO IPC 2003	436.260,74					
<b>TOTALES EUROS</b>	<b>59.152.753,74</b>		<b>16.323.629,88</b>		<b>2.596.624,22</b>	

**RETROCESIONES SOLICITADAS**

<b>P.N.C.</b>	154
<b>L.I.S.M.I.</b>	224
<b>F.A.S.</b>	122

## RECLAMACIÓN DE CANTIDADES INDEBIDAMENTE PERCIBIDAS

Pensiones	Reclamado	Abonado	Procedimientos de Recaudación Iniciados
<b>P.N.C.</b>	718	431	319
<b>L.I.S.M.I.</b>	47	32	5
<b>F.A.S.</b>	17	7	10

### ***Resumen de Gestión Realizada por la Sección de Control***

#### **DECLARACIÓN ANUAL**

El procedimiento de Declaración anual del Pensionista tiene como objetivo principal la comprobación de que los beneficiarios de las prestaciones de naturaleza no contributiva (Lismi, Fas y PNC) continúan reuniendo los requisitos que motivaron su concesión.

A este objetivo, con las Pensiones no Contributivas de Invalidez y de Jubilación, se añade otro, la regularización de los importes percibidos, una vez que se han justificado los ingresos del ejercicio económico que se cierra, cuyo importe previsto hizo que se pagara y se pagara una determinada cuantía.

La presentación cada año de la Declaración al Pensionista es una obligación legalmente prevista.

Efectivamente, el Decreto 357/1991, de 15 de marzo, que regula las prestaciones no contributivas, establece en su artículo 16.2 que: “los beneficiarios deberán presentar una declaración de los ingresos o rentas computables, de la respectiva unidad económica de convivencia, referidos al año inmediatamente anterior”.

Por otro lado, el Real Decreto de fecha 1 de febrero de 1984, que desarrolla la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos, establece en su artículo 31.6 que “los beneficiarios vendrán obligados a acreditar anualmente, en las fechas y con arreglo al procedimiento que la Orden Ministerial determine, que siguen reuniendo los requisitos de orden económico exigidos, en su día, para el conocimiento de la prestación correspondiente.

Por último, el Real Decreto 2620/81, de 24 de julio, que regula las prestaciones del Fondo Nacional de Asistencia Social, establece, en su artículo 10, que “las Ayudas serán revisadas por la Administración, a cuyo efecto las Delegaciones

Territoriales de Sanidad y Seguridad Social practicarán las investigaciones procedentes para determinar si los beneficiarios continúan reuniendo los requisitos exigidos“ e igualmente el art. 11 dice: “cuando el beneficiario deje de reunir alguna de las condiciones exigidas para la concesión de las ayudas, deberá comunicarlo a la Delegación Territorial de Sanidad y Seguridad Social. Si no lo hiciera y continuara percibiendo la ayuda el perceptor estará obligado a devolver las cantidades cobradas indebidamente”.

Finalmente, la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2002, establece, que “las pensiones asistenciales reconocidas en virtud de lo dispuesto en la Ley de 21 de julio de 1960 y Real Decreto 2620/1981, de 24 de julio (FAS), serán objeto de revisión periódica, a fin de comprobar que los beneficiarios mantienen los requisitos exigidos para su reconocimiento y, en caso contrario, declarar la extinción del derecho y exigir el reintegro de las cantidades indebidamente percibidas. Los resultados que ofrezcan estos procedimientos serán comunicados al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales”.

Establecida la ineludible obligación de proceder a la revisión de las prestaciones no contributivas, con carácter anual, decir que el proceso se inicia, cada año, en el mes de enero con la remisión a los interesados del impreso de “declaración anual del pensionista”.

El periodo de presentación de estas reclamaciones finaliza el 31 de marzo y el plazo de que dispone la Administración para proceder al análisis y estudio de las mismas concluye el 31 de octubre de cada año.

En cumplimiento de lo establecido, se han remitido en 2002, un total de 26.995 impresos de declaración de pensionistas, de cuyo estudio se han derivado las siguientes conclusiones:

**Declaraciones remitidas: 25.745**

- Pensiones no Contributivas: 15.763
- LISMI: 8.629
- FAS: 1.353

**Confirmación del Derecho: 20.248**

- LISMI: 8.627
- Pensiones No Contributivas: 10.281
- FAS: 1.340

**Extinguir derecho: 557**

- Pensiones no Contributivas: 542



El número de beneficiarios al final del periodo es de 24.243 de los cuales, 7520 son beneficiarios L.I.S.M.I., 1121 son beneficiarios del Fondo de Asistencia Social y 15602 son beneficiarios de Pensión No Contributiva.

La distribución territorial de los mismos y los importes percibidos en la Región de Murcia son los siguientes:

Como consecuencia del sistema de coordinación con otras administraciones se realizan cruces de las bases de datos de pensionistas del ISSORM con las siguientes órganos y periodicidad.

FICHEROS	CRUCES	PERIODICIDAD	CARACTERÍSTICAS
PROPIOS	LISMI/PNC	Mensual	Mes corriente LISMI / mes anterior PNC.
	LISMI/FAS	Mensual	Mes corriente LISMI / última situación FAS.
	PNC/FAS	Mensual	Mes corriente FAS / dos meses anteriores PNC.
INFORMES CONCURRENCIAS	LISMI/P. PBCAS PNC/ P. PBCAS	Mensual y anual	Mes recibido / última situación que conste en ficheros PNC y LISMI.
P. PÚBLICAS GISS	LISMI/ P. PBCAS PNC/P. PBCAS	Mensual y anual	Mes actual de cada prestación/ informe concurrencia de siete meses atrás.
CINTA CONTR.LABORALES MINUSVÁLIDOS INEM.	LISMI/ÓBITOS PNC/PFHCM LISMI/FAS/P.N.C	Trimestral	Cinta recibida / última situación que conste en ficheros PNC y LISMI
PFHCM / INSS	LISMI/PFHCM PNC/PFHCM	Semestral	Semestre recibido / mes posterior en LISMI y mismo en PNC.
PFHCM / MUFACE	LISMI/PFHCM	Semestral	Semestre recibido / mes posterior en LISMI y mismo mes en PNC.
PFHCM / MUGEJU	LISMI/PFHCM PNC/PFHCM	Semestral	Semestre recibido/mes posterior en LISMI y mismo mes en PNC.
PFHCM / ISFAS	LISMI/C.PASIVAS PNC/C. PASIVAS	Anual	Cinta recibida / última situación que conste en ficheros de LISMI y PNC.
Pensionistas Clases Pasivas	LISMI/C.PASIVAS PNC/C.PASIVAS	Anual	Cinta recibida / última situación que conste en ficheros de Lismi y PNC.
Vida Laboral / TGSS	LISMI/V.LABORAL PNC/V. LABORAL	Anual	Datos recibidos / situación que conste en ficheros de LISMI y PNC
Rentas y Patrimonio Agencia Tributaria	PNC y U.E.C. / Rentas y Patrimonios	Anual	Datos recibidos / situación que conste en el Fichero Técnico de PNC.
Cinta nómina PNC verificada GISS	Percepciones distintas provincias	Mensual	Cinta Recibida

## **SERVICIO DE PRESTACIONES ECONOMICAS Y SUBVENCIONES**

### **COMPETENCIAS Y FUNCIONES**

El Decreto n° 66/1996 de 2 de agosto por el se establece la estructura orgánica del ISSORM, atribuye al Servicio de Prestaciones Económicas y Subvenciones, las funciones de coordinación, dirección y control de las unidades dependientes del Servicio y, en especial, la gestión, control, coordinación seguimiento y evaluación de las prestaciones económicas de inserción y protección social, ayudas individuales o institucionales y subvenciones, cuya gestión esté atribuida legal o reglamentariamente al ISSORM.

El mismo Decreto establece que dicho Servicio se estructura en tres unidades administrativas:

- Sección de Gestión de Prestaciones Económicas, a la que compete la ejecución, informe y propuesta de las actuaciones en materia de gestión técnico-administrativa de las prestaciones económicas de inserción y protección social y otras ayudas económicas complementarias.
- Sección de Seguimiento de Prestaciones Económicas, a la que compete la ejecución, informe y propuesta de las actuaciones en materia de estudio, valoración, control y seguimiento de los programas de prestaciones económicas de inserción y protección social, y otras ayudas económicas complementarias.
- Sección de Subvenciones a la que compete las actuaciones en materia de gestión técnico-administrativa y seguimiento de las Subvenciones que sean competencia del ISSORM.

### **MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS AL SERVICIO**

- Jefe de Servicio (T.T.M.)
- Sección de Gestión de Prestaciones Económicas:
  - 1 Jefe de Sección (T.T.M.).
  - 2 Técnico especialista (T.T.M.).
  - 4 Trabajadores Sociales (T.T.M.).
- Sección de Seguimiento de Prestaciones Económicas:

- 1 Jefe de Sección (T.T.M.).
- 1 Técnico especialista (T.T.M.)
- 1 Jefe de Negociado (T.T.Gestión).
- 4 Trabajadores Sociales (T.T.M.).
- Sección de Subvenciones:
  - 1 Jefe de Sección (T.T.M.)
  - 1 Técnico especialista (T.T.M.)
  - 1 Jefe de Negociado (T.T.M.)
  - 1 Trabajador Social (T.T.M.)
- Unidad Administrativa (no configurada como tal en la estructura):
  - 3 Auxiliares especialistas.
  - 5 Auxiliares Administrativos
  - 2 Subalternos

La información al ciudadano es asumida por la Sección de Gestión de Prestaciones Económicas y por la Sección de Seguimiento de Prestaciones Económicas.

De forma general, la actividad del personal técnico se asigna por Secciones y, dentro de éstas, la adscripción de tareas se realiza según el siguiente detalle:

- En la Sección de Gestión de Prestaciones Económicas se distribuyen los expedientes entre las diferentes Diplomadas en Trabajo Social en igual número.
- En la Sección de Seguimiento de Prestaciones Económicas en función de las distintas zonas geográficas.
- En la Sección de Subvenciones en función de los diferentes programas.

El personal administrativo realiza la incoación de expedientes y las tareas administrativas derivadas de las actuaciones técnicas. La distribución de tareas se realiza fundamentalmente en función de los tipos de ayudas.

## ACTIVIDADES ESPECIFICAS

### ***Generales del Servicio***

1) Elaboración de los borradores de las ordenes reguladoras de las siguientes Ayudas y Subvenciones:

TIPO DE AYUDA	FECHA ORDEN	Nº B.O.R.M.	FECHA DE PUBLICACIÓN
AYUDAS NO PERIÓDICAS DE INSERCIÓN Y PROTECCIÓN SOCIAL (ANPIPS)	02/01/2003	Suplemento nº 1 B.O.R.M.4	07/01/2003
AYUDAS INDIVIDUALIZADAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD (AIPD)	02/01/2003	Suplemento nº 1 B.O.R.M.4	07/01/2003
AYUDAS ESPECIALES PARA LA ATENCIÓN DE CIRCUNSTANCIAS DE CARÁCTER EXCEPCIONAL (AECE)	02/01/2003	Suplemento nº 1 B.O.R.M.4	07/01/2003
AYUDAS ECONÓMICAS A PERSONAS MAYORES (AEPM)	02/01/2003	Suplemento nº 1 B.O.R.M.4	07/01/2003
AYUDAS PARA PROGRAMAS DE INSERCIÓN (API)	02/01/2003	Suplemento nº 1 B.O.R.M. 4	07/01/2003
AYUDAS ECONÓMICAS A PERSONAS MAYORES PARA SU ATENCIÓN EN EL MEDIO FAMILIAR Y COMUNITARIO (AMAF)	02/01/2003	Suplemento nº 1 B.O.R.M.4	07/01/2003

2) **Confección mensual de los listados de perceptores de las ayudas y prestaciones de carácter periódico**, concretamente de las Ayudas Periódicas de Inserción y Protección Social (APIPS), el Ingreso Mínimo de Inserción (IMI), las Ayudas Periódicas para Personas con Discapacidad (APPD) y las Ayudas Económicas para el Cuidado de Personas Mayores (AECMA) y Ayudas Económicas a Personas Mayores para su Atención en el Medio Familiar y Comunitario (AMAF),

que son remitidos al Servicio Económico, Contable y de Contratación para la gestión de los documentos contables procedentes, a la Intervención-Delegada para su fiscalización y a la Entidad bancaria para que realice los pagos individualizados, al respecto se resuelven las dificultades que surjan en cada uno de los departamentos citados.

4) Elaboración de la **memoria del Servicio**, correspondiente a la gestión desarrollada a lo largo del año 2002.

5) Realización de los **ajustes presupuestarios** necesarios para adecuar la consignación prevista a la demanda recibida. Concretamente, se ha realizado la siguiente transferencia dentro del programa 314 C:

Se ha minorado en 77.000 € la partida 51.00.00.471.00 destinada a Ayudas para Programas de Inserción a empresas privadas, incrementándose en la misma cantidad la partida 51.00.00.481.04 destinada a Ayudas para Programas de Inserción para Entidades sin ánimo de lucro.

Además, se han efectuado varios traspasos entre diferentes proyectos de la partida 51.00.00.481.04.

6) Realización de los informes sobre los **recursos ordinarios** interpuestos contra las resoluciones de la Dirección del ISSORM, según se refleja en los siguientes cuadros, atendiendo además las consultas derivadas de su tramitación:

#### TIPO Y Nº DE RECURSOS INTERPUESTOS EN 2003

TIPO DE AYUDA	Resoluciones de Gestión	Resoluciones de Seguimiento	TOTAL
APIPS	17	12	29
IMI	16	14	30
AECMA	4	2	6
APPD	45	33	78
AMAF	11	-	11
ANPIPS	60	18	78
AIPD	103	6	109
AEPM	104	11	115
AECE	15	4	19
<b>TOTAL</b>	<b>375</b>	<b>100</b>	<b>475</b>

**Nº DE RECURSOS INFORMADOS EN 2003**

	<b>Nº RECURSOS</b>	<b>PROPUESTA ESTIMA.</b>	<b>PROPUESTA DESEST.</b>	<b>PENDIENTES</b>
<b>AÑO 2002 (pendientes)</b>	70	11	59	-
<b>AÑO 2003</b>	239	74	165	236
<b>TOTAL</b>	<b>309</b>	<b>85</b>	<b>224</b>	<b>236</b>

7) **Atención directa a los ciudadanos** por un trabajador social, en los siguientes aspectos:

- a) Información general sobre las ayudas y prestaciones del ISSORM.
- b) Información de los recursos del sistema de Servicios Sociales.
- c) Información sobre la situación de un expediente y de los procedimientos a seguir, así como recepción de documentos.
- d) Información sobre los motivos de modificación de la cuantía o extinción de las Ayudas de carácter periódico.
- e) Admisión de documentos justificativos del gasto de determinadas ayudas y orientación al respecto.
- f) Expedición de certificados sobre las Ayudas / Prestaciones del ISSORM.
- g) Otros.

8) Actuaciones dirigidas al personal de los Servicios Sociales Municipales al objeto de orientar, asesorar e informar sobre las ayudas y prestaciones del ISSORM, y recabar información complementaria para la instrucción del expediente, o para el seguimiento posterior entre las que cabe mencionar:

- Reuniones de información y coordinación con los Diplomados en Trabajo Social y otros profesionales de los Centros de Servicios Sociales.
- Contactos telefónicos diarios con los técnicos municipales.

### ***Sección de Gestión de Prestaciones Económicas***

1) **Gestión técnico administrativa** (bastanteo, estudio, valoración y resolución) de los expedientes incoados en el 2003 y de los pendientes del año 2002, realizando gestiones y consultas con otros organismos de la Administración Municipal, Regional o Central.

La gestión de la práctica totalidad de los expedientes conlleva:

- Solicitud de oficio de certificados a los siguientes organismos:
  - Agencia Estatal Tributaria.
  - Centro Regional de Gestión Catastral.
- Comprobación informática de la situación de afiliación a la Seguridad Social de los adultos de la unidad familiar y sobre la percepción de pensiones, en su caso.
- Petición de documentación a los interesados para completar los expedientes y/o para poder valorar la solicitud (3.781).
- Petición de documentación a los Centros de Servicios Sociales: 1261, de los cuales informes sociales han sido 804.

### LA GESTIÓN EFECTUADA OFRECE LOS SIGUIENTES DATOS A

31-12-03.

TIPO DE AYUDA	Pendien 2002	Nº Solicitud. 2003	Total de expedientes por resolver	Concedidas	Deneg. Desist.	En trámite a 31-12-03
IMI	163	485	648	239	301	108
AIPS	181	371	552	139	335	78
AECMA	46	23	69	9	60	0
APPD	414	488	902	217	609	76
AMAF	0	648	648	236	240	172
AIPD	0	1530	1530	815	715	0
AEPM	0	2236	2236	1089	1147	0
AECE	0	247	247	94	153	0
ANPIPS	0	1141	1141	467	674	0
<b>TOTAL</b>	<b>804</b>	<b>7169</b>	<b>7973</b>	<b>3305</b>	<b>4234</b>	<b>434</b>

2) Realización de las acciones técnicas y administrativas necesarias sobre todos aquellos expedientes de ayudas/prestaciones concedidos mediante **Resolución Provisional**, al objeto de comprobar que los expedientes han sido completados y realizar la propuesta para elevar a definitiva la resolución provisional.

### **Sección de Seguimiento de Prestaciones Económicas**

1) Realización del **seguimiento social** de las Ayudas y prestaciones de carácter periódico, que conlleva:

- El estudio y valoración de la evolución de la situación socio-familiar de los beneficiarios de ayudas y prestaciones de carácter periódico, a la vista de los informes de revisión y documentación remitida por los Centros de Servicios Sociales, teniendo en cuenta los antecedentes obrantes en el expediente.
- Consulta con otros organismos o Entidades.
- La comprobación informática de la situación de afiliación en la Seguridad Social de los adultos de la unidad familiar.
- La petición de documentación complementaria y/o actualizada al interesado y de informes sociales, relativas a las siguientes ayudas IMI, APIPS, AECMA y APPD.
- Realización de las propuestas para el mantenimiento, aumento, reducción, suspensión o extinción de las Ayudas/Prestaciones.

Las actuaciones anteriores se materializan en las resoluciones específicas que se expresan a continuación:

<b>TIPO DE AYUDA</b>	<b>MANTE.</b>	<b>AUMEN.</b>	<b>REDUC</b>	<b>SUSPENS.</b>	<b>EXTINCIÓN</b>	<b>TOTAL</b>
IMI	158	45	47	52	203	505
APIPS	129	48	106	0	120	403
AECMA	7	1	2	0	95	105
APPD	125	90	65	158	139	577
amaf	0	0	0	0	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>	<b>184</b>	<b>220</b>	<b>210</b>	<b>565</b>	<b>1598</b>

**MODIFICACIONES DE LA PRESTACIÓN IMI**

	<b>MANTEN</b>	<b>AUMEN.</b>	<b>REDUCC</b>	<b>EXTINCIÓN</b>	<b>SUSPENS.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Primer Trimestre</b>	38	26	25	27	14	130
<b>Segundo Trimestre</b>	30	6	8	49	15	108
<b>Tercer Trimestre</b>	36	4	5	41	12	98
<b>Cuarto Trimestre</b>	54	9	9	86	11	169
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>45</b>	<b>47</b>	<b>203</b>	<b>52</b>	<b>505</b>

**MODIFICACIONES DE LAS AYUDAS PERIÓDICAS DE INSERCIÓN Y PROTECCIÓN SOCIAL**

	<b>MANTENIMI.</b>	<b>AUMENTO</b>	<b>REDUCCIÓN</b>	<b>EXTINCIÓN</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Primer Trimestre</b>	54	14	29	22	119
<b>Segundo Trimestre</b>	1	14	31	26	72
<b>Tercer Trimestre</b>	44	4	19	19	86
<b>Cuarto Trimestre</b>	30	16	27	53	126
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>48</b>	<b>106</b>	<b>120</b>	<b>403</b>

### MODIFICACIONES DE LAS AYUDAS PERIÓDICAS DE INSERCIÓN Y PROTECCIÓN SOCIAL

	MANTENIMI.	AUMENTO	REDUCCIÓN	EXTINCIÓN	TOTAL
<b>Primer Trimestre</b>	54	14	29	22	119
<b>Segundo Trimestre</b>	1	14	31	26	72
<b>Tercer Trimestre</b>	44	4	19	19	86
<b>Cuarto Trimestre</b>	30	16	27	53	126
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>48</b>	<b>106</b>	<b>120</b>	<b>403</b>

Desglosados por trimestres, se puede observar que la mayor parte de las extinciones de IMI y APIPS se concentran en el último trimestre del año, a consecuencia de las incorporaciones de los beneficiarios a los programas de inserción, que suelen ser mayoritarias en los cuatro últimos meses.

### MODIFICACIONES DE LAS AYUDAS ECONÓMICAS PARA EL CUIDADO DE PERSONAS MAYORES (AECMA)

	MANTENIMI	AUMENTO	REDUCCIÓN	EXTINCIÓN	TOTAL
<b>Primer Trimestre</b>	4	1	2	6	13
<b>Segundo Trimestre</b>	0	0	0	28	28
<b>Tercer Trimestre</b>	0	0	0	43	43
<b>Cuarto Trimestre</b>	3	0	0	18	21
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>95</b>	<b>105</b>

**MODIFICACIONES DE LAS AYUDAS PERIÓDICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD (APPD)**

	MANTEN	AUMEN.	REDUCC	EXTINCIÓN	SUSPENS.	TOTAL
<b>Primer Trimestre</b>	4	25	15	39	33	116
<b>Segundo Trimestre</b>	41	28	23	25	48	165
<b>Tercer Trimestre</b>	57	25	7	40	39	168
<b>Cuarto Trimestre</b>	23	12	20	35	38	128
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>90</b>	<b>65</b>	<b>139</b>	<b>158</b>	<b>577</b>

**MODIFICACIONES DE LAS AYUDAS PERIÓDICAS PARA CUIDADO DE PERSONAS MAYORES PARA SU ATENCIÓN EN EL MEDIO FAMILIAR Y COMUNTARIO (AMAF)**

	MANTENIMI	AUMENTO	REDUCCIÓN	EXTINCIÓN	TOTAL
<b>Primer Trimestre</b>	0	0	0	0	0
<b>Segundo Trimestre</b>	0	0	0	0	0
<b>Tercer Trimestre</b>	0	0	0	2	2
<b>Cuarto Trimestre</b>	0	0	0	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

2) **Seguimiento económico** de las ayudas de carácter no periódico y sobre las Ayudas para material escolar en la prestación del Ingreso Mínimo de Inserción.

Se han revisado **3.459** expedientes, según detalle del cuadro adjunto, requiriendo a los interesados la adecuada justificación de las ayudas concedidas,

asimismo se ha realizado la propuesta de revocación y declaración de pago indebido en los casos pertinentes, incluidas las Ayudas/Prestaciones de carácter periódicas.

### JUSTIFICACIONES

TIPO DE AYUDA	Expedientes revisados	Nº requerim.	Justif.	Número de declaraciones de pago indebido	Pendientes de Justificar
IMI					
Mat..esc. año 03	92	0	21	0	71
ANPIPS año (01)	18	8	6	12	0
ANPIPS año (02)	368	300	296	42	30
ANPIPS (03)	215	135	85	0	382
AIPD (01)	23	5	15	8	0
AIPD (02)	822	455	781	33	8
AIPD (03)	375	303	301	1	513
AEPM (01)	18	7	14	4	0
AEPM (02)	913	495	879	31	3
AEPM (03)	460	356	335	0	754
AUN (01)	4	1	1	3	0
AUN (02)	66	47	53	11	2
AUN (03)	30	7	23	0	71
IMI	5	0	0	5	0
APIPS	1	0	0	1	0
AECMA	5	0	0	5	0
AMAF	2	0	0	2	0
APPD	419	562	335	84	0
IMI mat. Escol. (02)	42	3	23	19	0
<b>TOTAL</b>	<b>3878</b>	<b>2684</b>	<b>3168</b>	<b>261</b>	<b>1834</b>

### Sección de Subvenciones

1) **Gestión Técnico Administrativa:** bastateo, estudio, valoración, resolución y propuesta de abono de los expedientes de las Ayudas para programas de inserción incoadas en el año 2003, según el siguiente detalle:

TIPO DE ENTIDAD	Nº SOLICIT	CONC.	DESIS.	DENEG.	Nº PERS. CONTRATAD.EN PROGRAMAS	IMPORT. TOTAL
<b>Entidades sin fin de lucro</b>	36	33	2	1	93	826.834
<b>Empresas</b>	11	5	5	1	16	98.605
<b>Ayts.</b>	16	16	0	0	53	360.463
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>54</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>162</b>	<b>1.285.902</b>

La gestión de estas ayudas conlleva la emisión adicional de otro tipo de resoluciones, concretamente:

REVOCACIÓN DE RESOLUC.	RESOLUC. AMPLIACIÓN DE LA SUBVENCIÓN	RESOLUC. ABONO	RESOLUC. AUTORIZACIÓN	DENEG. DE EXPEDIENTES DEL AÑO ANTERIOR
1	6	60	17	1

Mediante las resoluciones de autorización se modifica la resolución inicial, se autorizan prórrogas de contratos en vigor o se autoriza la cobertura de vacantes.

2) Se ha remitido información a  $\pm$  200 empresas de diferentes sectores y a organizaciones empresariales, al objeto de promover la realización de proyectos de inserción, e información sobre la nueva convocatoria a  $\pm$  70 Entidades sin fin de lucro y empresas que habían solicitado Ayudas para Programas de Inserción en años anteriores.

3) Se ha proporcionado información y asesoramiento a aquellas Entidades interesadas en la realización de programas de inserción o en disponer de una

información más precisa sobre la convocatoria y el procedimiento. Así mismo se ha prestado apoyo en la tramitación del expediente en los casos procedentes. En total se ha evacuado  $\pm$  70 consultas. Además se ha requerido documentación aproximadamente a  $\pm$  40 Entidades para completar su expediente y/o subsanar defectos de la solicitud.

4) **Elaboración del perfil socio-laboral** de **324** personas, mediante entrevistas con los beneficiarios de IMI o de APIPS, en las que se valoran aptitudes, motivación, habilidades, disponibilidad horaria, limitaciones para el trabajo, etc., facilitando en gran medida la preselección de los candidatos para cada programa, especialmente su ubicación en un tipo de Entidad u otro y la determinación del trabajo que pueden realizar.

5) Preselección de los posibles candidatos para cada programa de inserción, teniendo en cuenta la demanda de la Entidad, las propuestas de los Centros de Servicios Sociales y del Centro de Promoción Juvenil, y la valoración de las entrevistas mantenidas para elaborar el perfil de la persona, realizando conjuntamente con la Entidad **299** entrevistas de **selección**, con la consiguiente valoración de las mismas, selección final de los candidatos y elaboración del acta correspondiente.

A través de las entrevistas realizadas se han detectado motivos de modificación o extinción de la ayuda/prestación de que son beneficiarios los entrevistados, bien por rechazar su incorporación al trabajo ofertado sin motivos justificados, bien por la existencia de ingresos propios o de su unidad familiar que no habían comunicado, o por no presentarse a las citaciones de forma reiterada e injustificada. En numerosas ocasiones, dichos motivos han sido plasmados en comparecencias firmadas por los propios interesados, siendo trasladados junto a las actas de selección y las valoraciones individuales, a la Sección de Seguimiento.

En total se han realizado un total de 801 entrevistas, concentrándose en el primer semestre del año la mayor parte de los seguimientos de las personas incorporadas a programas de inserción en el año anterior y las selección de las personas a incorporar en los Programas de Inserción del año 2003 en la última mitad del año. Las citaciones para la elaboración del perfil socio-laboral de las personas son realizadas a lo largo de todo el año, aunque son mayoritarias en los dos primeros trimestres, facilitando posteriormente la selección definitiva.

## DISTRIBUCIÓN ANUAL DE LAS ENTREVISTAS

	ELABORACIÓN PERFIL SOCIO-LABORAL		SELECCIÓN		ELABORACIÓN PERFIL SOCIO-LABORAL		SELECCIÓN		SEGUIMIENTO		OTRAS		
	Nº Citac.	Nº Entrev.	Citadas	Entrev.	Nº Citac.	Nº Entrev.	Citadas	Entrev.	Nº visitas	Entr. con respons.	Entrevista usuarios en puesto trabajo	Entr. usuarios ISSORM	ENTREVISTAS
<b>Primer Trimestre</b>	110	90	12	6	110	90	12	6	31	47	63	2	4
<b>Segundo Trimestre</b>	177	102	62	53	177	102	62	53	11	11	19	1	6
<b>Tercer Trimestre</b>	98	66	107	94	98	66	107	94	6	6	6	-	4
<b>Cuarto Trimestre</b>	71	66	163	146	71	66	163	146	1	1	-	2	6
<b>TOTAL</b>	<b>456</b>	<b>324</b>	<b>344</b>	<b>299</b>	<b>456</b>	<b>324</b>	<b>344</b>	<b>299</b>	<b>49</b>	<b>65</b>	<b>88</b>	<b>5</b>	<b>20</b>
<b>Nº. TOTAL DE ENTREVISTAS: 801</b>		<b>Nº. TOTAL DE ENTREVISTAS: 801</b>											

El periodo de duración de los contratos oscila entre 6 y 12 meses, siendo por lo general de 9 meses los que realizan Entidades sin fin de lucro, de 6 los de los Ayuntamientos y de 12 las empresas.

Excepcionalmente, el periodo de contratación puede ser inferior cuando se trata de cubrir alguna vacante producida por una persona incorporada anteriormente.

Respecto a la jornada laboral se sitúa entre el 50 % y el 100 % siendo mayoritariamente completa en O.N.G.s.

Las circunstancias personales de las personas incorporadas condicionan en ocasiones que la jornada sea reducida aunque también se tiene en cuenta el interés de la propia empresa. No obstante, en los Ayuntamientos la jornada subvencionada suele ser del 75 %.

	Duración de los contratos			100%
	Hasta 6 meses	Más de 6 meses y menos de 10.	Más de 10 meses	
<b>O.N.G.s</b>	11,54 %	75,96	12,50	85,58
<b>AYUNTAMIENTOS</b>	87,04	9,26	3,70	7,41
<b>EMPRESAS</b>	4,55	36,36	59,09	45,45
<b>TOTAL</b>	<b>33,33</b>	<b>51,12</b>	<b>15,55</b>	<b>57,22</b>

El perfil socio-laboral de las 162 personas incorporadas a los programas de inserción en el 2003 es el siguiente:

#### GÉNERO

- Hombres ..... 36 (23%)
- Mujeres ..... 126 (77%)

#### DISCAPACIDAD

- Personas incorporadas como discapacitadas 23 (14,20%)

**EDAD**

- Entre 16 a 35 años ..... 67 (41,36%)
- Entre 36 a 50 años ..... 74 (45,68%)
- Entre 51 a 65 años ..... 21 (12,96%)

**TIPOLOGÍA SEGÚN COMPOSICIÓN FAMILIAR**

- Familias monoparentales ..... 95 (58,65%)
- Familias biparentales ..... 37 (22,84%)
- Familias biparentales cuyo cónyuge tiene  
Reconocida discapacidad..... 5 (3,09%)
- Familias monoparentales y biparentales  
con hijos menores  
de 12 años..... 109 (67,29%)
- Familias monoparentales y biparentales  
con hijos menores de 12 años y sin  
apoyo familiar ..... 33 (20,37%)
- Familias unipersonales ..... 30 (18,52%)
- Familias sin hijos..... 31 (19,14%)

**ETNIA**

- Personas incorporadas pertenecientes  
a la etnia gitana ..... 36 (22,23%)

**EXTRANJEROS**

- Personas incorporadas procedentes  
de otros países ..... 6 (3,71%)

**FORMACIÓN**

– Analfabetos .....	15 ...	(9,26%)
– Neoelectores .....	12 ....	(7,41%)
– EGB sin finalizar .....	70 ....	(43,21%)
– EGB finalizada .....	47 ....	(29,02%)
– Estudios de formación profesional	9 .....	(5,56%)
– Bachiller (ESO) .....	3 .....	(1,86%)
– Estudios universitarios (finalizados o no)	6	(3,71%)
– Personas que además han realizado formación ocupacional .....		(23,46%)
– Cursos impartidos por organismos públicos (SEF, Ayuntamientos, Comunidad Autónoma		

**EMPLEO**

– Personas cuya incorporación en el Programa A.P.I. ha supuesto su empleo con contrato .....	31	(19,14%)
– Personas paradas de larga duración (es decir más de 2 años sin empleo con contrato ...	73	(45,07%)
– Resto (personas que han trabajado con contrato en los dos últimos años) .....	58	(35,79%)

**CATEGORÍAS LABORALES**

<b>Limpiadora</b>	49	(30,25%)	<b>Ordenanza</b>	16	(9,88%)
<b>Gerocultora</b>	5	(3,09%)	<b>Conductor</b>	5	(3,09%)
<b>Cuidadora</b>	16	(9,88%)	<b>Aux. Educat.</b>	9	(5,56%)
<b>Peón</b>	37	(22,84%)	<b>Conserje</b>	5	(3,09%)
<b>Aux.</b>	9	(5,56%)	<b>Aux. cocina</b>	6	(3,71%)
<b>Administ.</b>					
<b>Agente Intercultural</b>	2	(1,24%)	<b>Aux. SAD</b>	3	(1,86%)



6) **Seguimiento de los programas de inserción**, prestando el asesoramiento y apoyo necesario a las Entidades que desarrollan programas de inserción, en diversas cuestiones, tales como: renuncias, bajas laborales, rescisiones o suspensiones de contratos, condiciones laborales, formación de los contratados, etc., y también a las personas contratadas manteniendo entrevistas y reuniones con ambas partes. Se han realizado **visitas de seguimiento** a 45 Entidades, manteniéndose “in situ” 102 entrevistas con las personas incorporadas a los programas de dichas Entidades y 63 con los responsables de las mismas.

#### **Incidencias producidas a lo largo del año 2003 en los programas de inserción**

ENTIDAD	ONG'S	AYTOS.	EMPRESAS	PROGRAMAS 2002	TOTAL
Nº SELECCIONES	36	15	9	3	63
CITADOS	180	107	46	11	344
ENTREVISTADOS	158	92	41	8	299
NO ACUDEN	22	15	5	3	45
RECHAZAN EN PROCESO SELECTIVO	3	0	0	0	3
IMPOSIBLE TRABAJO	6	3	4	1	14
INCORPORARSE SALUD	9	7	2	2	20
OTROS	9	2	1	1	13
RECHAZA UNA VEZ SELECCIONADO	2	0	0	0	2
FINALIZACIÓN MEJORA EMPLEO	1	0	3	2	6
RELACIÓN BAJA VOLUNTARIA	1	1	5	2	9
LABORAL POR OTRAS CAUSAS					

La mayor parte de las incidencias conllevan la realización de nuevas selecciones para cubrir la vacante producida y la correspondiente autorización de tal cobertura que se formaliza mediante resolución.

7) Seguimiento de la correcta utilización de las Subvenciones y Ayudas para Programas de Inserción concedidas en años anteriores, requiriendo a las Entidades la adecuada justificación y, declarando la obligación de reintegrar parcial o totalmente el importe concedido en los casos procedente, además de gestiones derivadas de incidir en que efectúen el correspondiente ingreso.

## JUSTIFICACIÓN DE LAS SUBVENCIONES

Año/Exp. Tipo Subvención	API 1999	API 2000	API 2001	API 2002
<b>Exp. Pendientes a 01/01/2003</b>	4	36	52	53
<b>Nº requerimientos oficio/fax/telf</b>	8	6	15	8
<b>Nº entidades que presentan la justif.</b>	1	3	13	1
<b>Nº entidades pendientes de presentar justificación</b>	3	3	22	52
<b>Comprobada justificada con resultado de gasto mayor a presupuesto</b>	1	0	0	0
<b>Petición de devolución</b>	0	12	1	0
<b>Recep. Reintegro</b>	6	9	0	0
<b>Petic. de ingreso</b>	7	3	0	0

8) Se ha solicitado a 53 Entidades que obtuvieron Ayudas para programas de Inserción en el año 2002, una valoración individual de las personas que se incorporaron a los programas, utilizando para ello un cuestionario y una evaluación global del proyecto. También se ha enviado un cuestionario a 140 personas incorporadas en dicho, y se ha solicitado a los Centros de Servicios Sociales un cuestionario de Seguimiento de cada una de las personas de su zona que participó en dichos programas, en el que se valoran las repercusiones sociales de su incorporación al proyecto. Igualmente se han solicitado a la mayoría de entidades receptoras de API en el año 2002 la valoración individual de las personas que incorporaron al programa.

Cabe mencionar, que se ha reiterado la petición de los distintos cuestionarios en los casos que no se ha atendido la primera petición, especialmente los correspondientes a los Centros Municipales de Servicios Sociales.

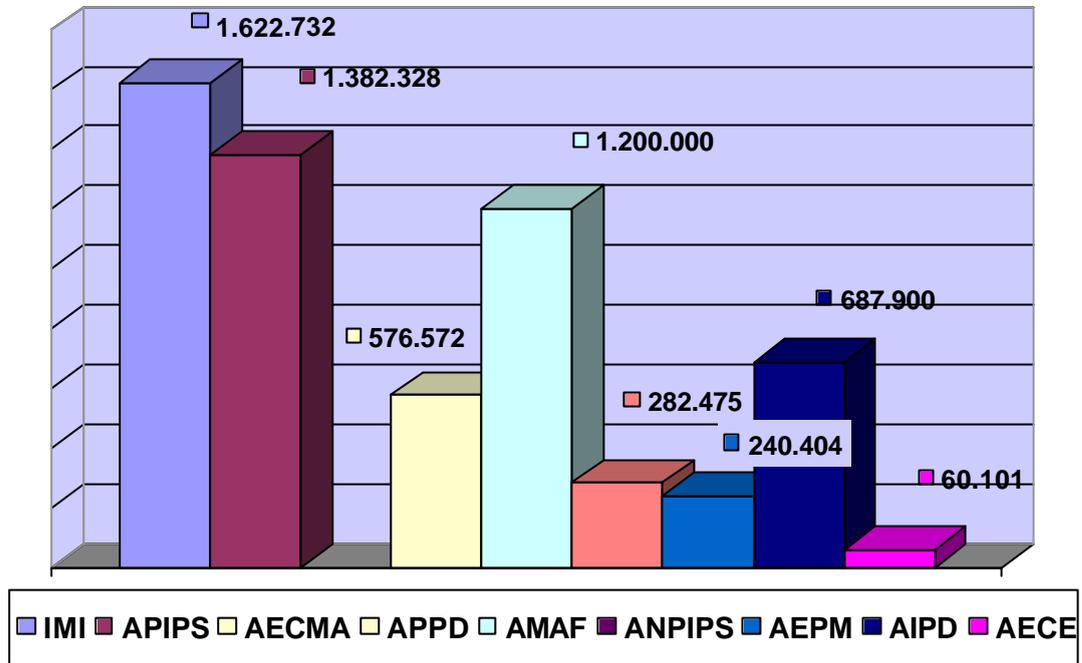
**PRESUPUESTO AÑO 2003**  
**Programa 314 C Ayudas y Subvenciones**

<b>PARTIDA PRESUPUESTARIA</b>	<b>TIPO AYUDA/PRESTACIÓN O SUBVENCIÓN</b>	<b>PRESUPUESTO INICIAL</b>	<b>GASTO EJECUTADO</b>
51.0000.314C.481.04	IMI	1.622.732	891.585,07
51.0000.314C.481.04	APIPS	1.382.328	838.176,54
51.0000.314C.481.04	AECMA	-	97.209,82
51.0000.314C.481.04	APPD	576.572	960.756,13
51.0000.314C.481.04	ANPIPS	282.475	608.946,66
51.0000.314C.481.04	AEPM	240.404	1.172.127,49
51.0000.314C.481.04	AIPD	687.900	740.313,11
51.0000.314C.481.04	AECE	60.101	125.175,00
51.0000.314C.481.04	API destinadas a ONG	180.304	827.003,00
51.0000.314C.471.00	API destinadas a Empresas	180.304	98.605,00
51.0000.314C.461.04	API destinadas a Ayuntamientos	360.607	360.463,00
51.0000.314C.481.04	AMAF	1.200.000	320.630,00
<b>TOTAL</b>		<b>6.773.727</b>	<b>7.040.990,82</b>

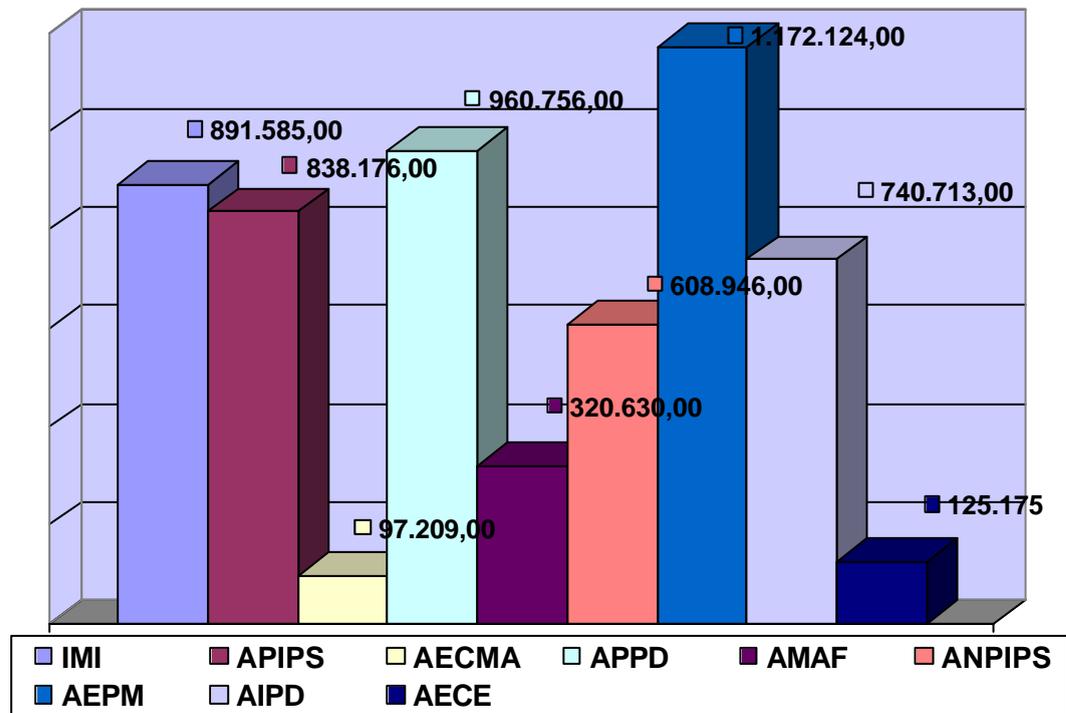
\* En diciembre/03 hubo una incorporación de crédito por importe de que incremento la dotación global del programa.

□

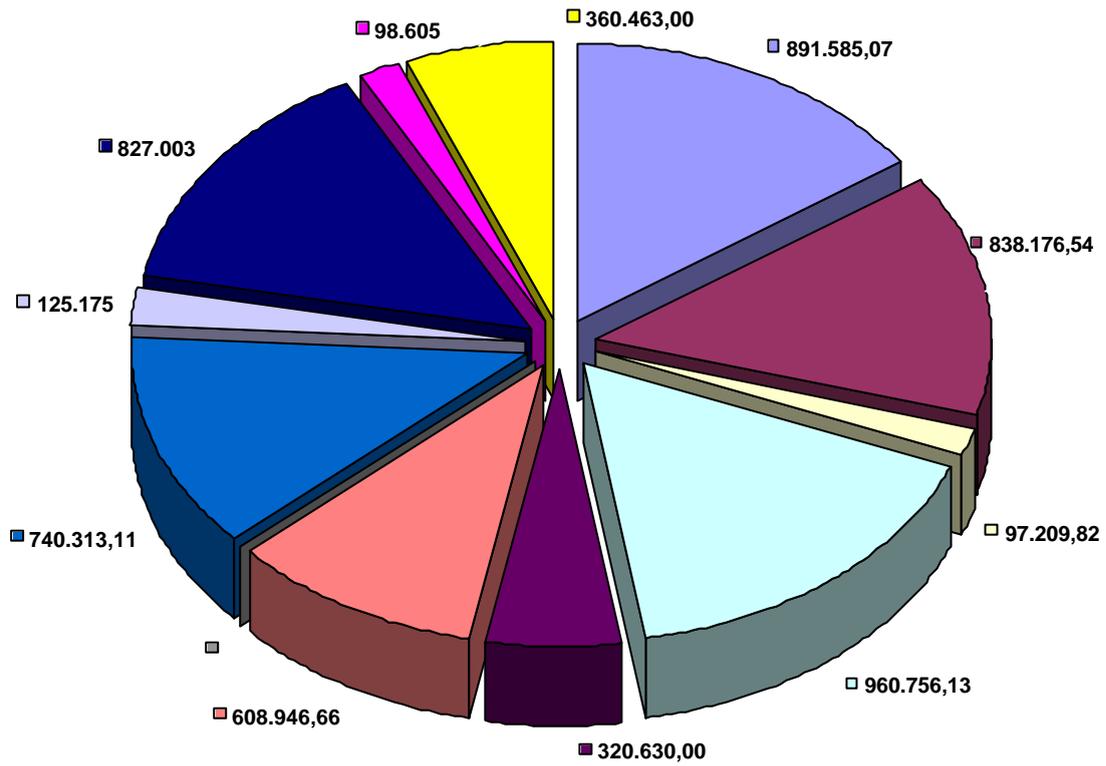
### PRESUPUESTO INICIAL



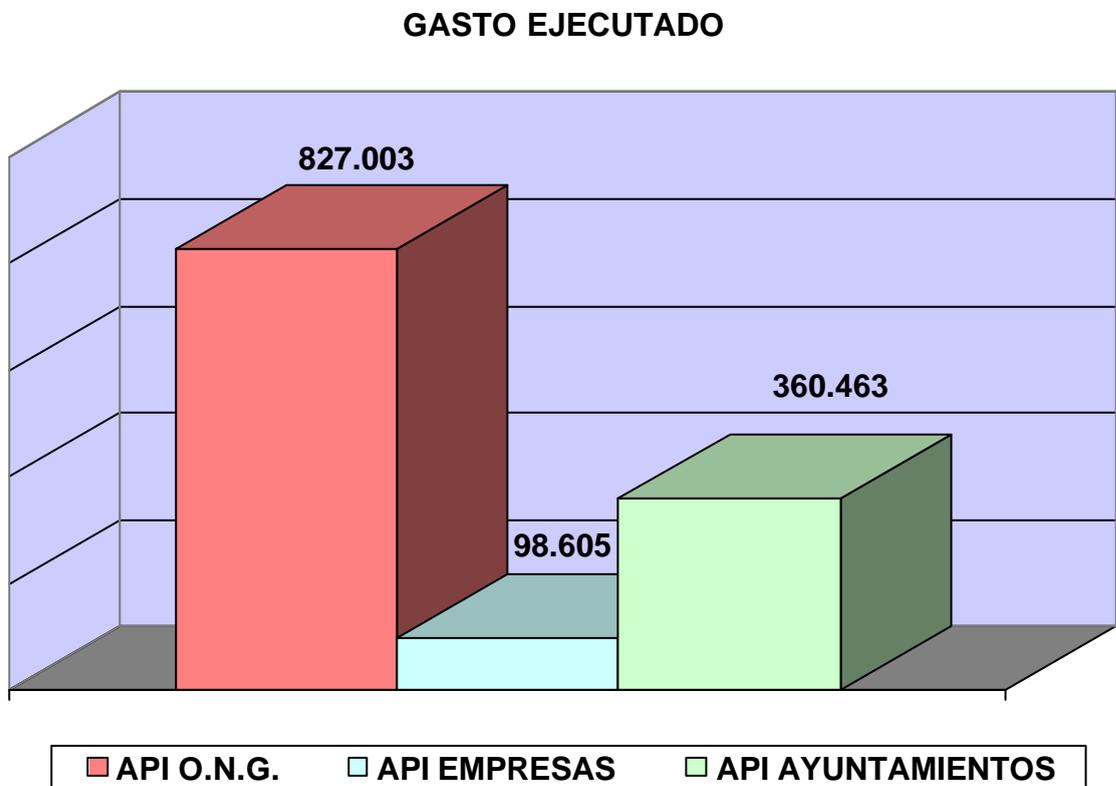
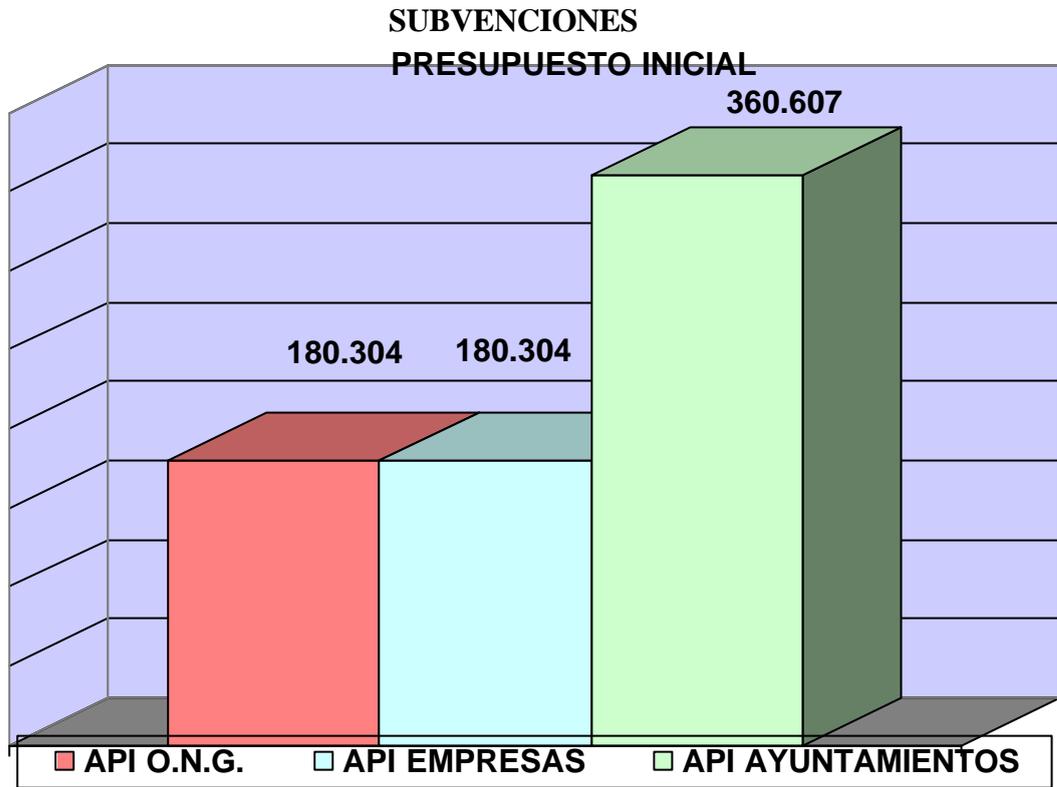
### GASTO EJECUTADO



### GASTO EJECUTADO



IMI	APIPS	AECMA
APPD	AMAF	ANPIPS
AEPM	AIPD	AECE
API ONG	API EMPRESAS	API AYUNTAMIENTOS



# ACTIVIDADES FORMATIVAS

La Sección de Asuntos Generales es la encargada de la gestión y coordinación de las actividades formativas, la actividad principal es la elaboración de los Planes Anuales de Formación del Instituto, en coordinación con la Escuela de Administración Pública.

Asimismo se gestionan todas las acciones formativas organizadas por el Instituto de Servicios Sociales y homologadas por la Escuela de Administración Pública. Se ha ofertado un amplio abanico de opciones formativas pudiendo dar respuesta a las demandas surgidas por el personal del Instituto, satisfaciendo unas necesidades específicas para la formación de nuestros empleados.

Queremos ahora exponer el resultado de todas las acciones formativas realizadas durante el año 2003.

El Plan se elaboró a partir de propuestas comunes y específicas de los distintos Servicios. Ante todo, se tuvo en cuenta la priorización de aquellos cursos más necesarios, por su mayor grado de aplicabilidad en el puesto de trabajo.

El plan de formación de 2003 contenía 13 acciones formativas de las cuales fueron aprobadas por la Escuela de Administración Pública y realizadas durante dicho año 10, las cuales se relacionan a continuación

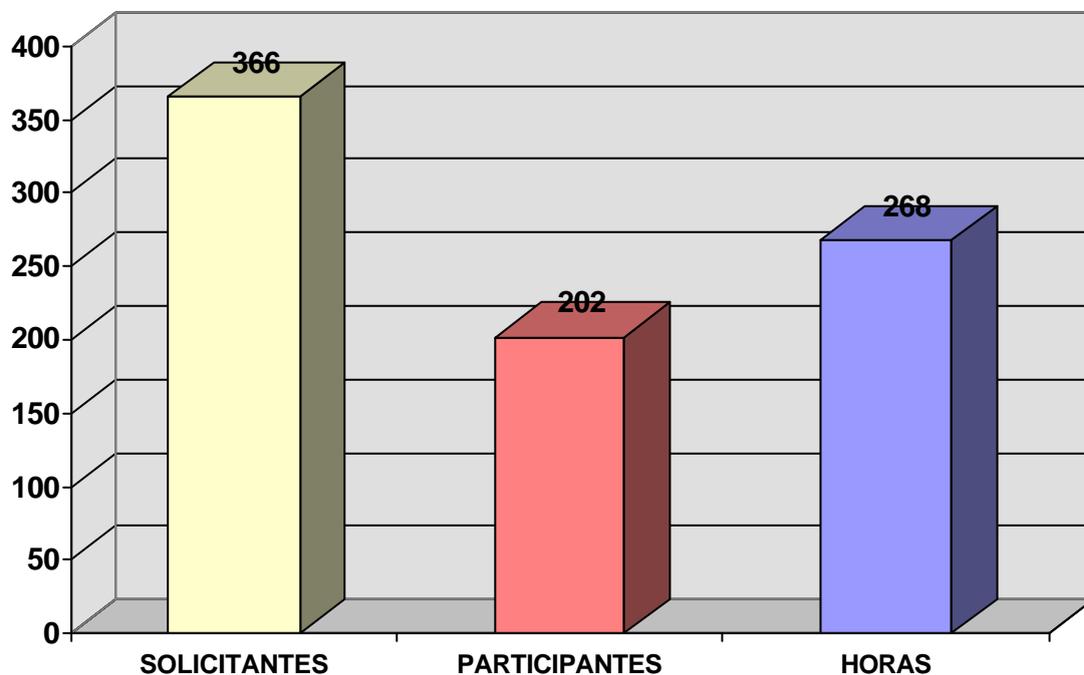
### CURSO REALIZADOS

PROGRAMAS	SOLICITUDES	REALIZADO	NUMERO HORAS
ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL TRABAJO	35	22	30
LA VIGILANCIA DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS	27	12	30
CURSO SOBRE SEGURIDAD INFORMÁTICA	25	21	35
ATENCIÓN BÁSICA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	58	23	30
TÉCNICAS DE ESTIMULACIÓN BASAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD GRAVEMENTE AFECTADAS EN CENTROS OCUPACIONALES DEL ISSORM	42	42	30
LA BUENA PRÁCTICA ASISTENCIAL EN RESIDENCIAS DE PERSONAS MAYORES DEL ISSORM	52	20	28
INTERVENCIÓN MULTIDISCIPLINAR E INTERINSTITUCIONAL CON FAMILIAS QUE TIENEN A SU CARGO PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA	25	16	30
GERIATRÍA	61	23	30
LA INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS Y GRUPOS DESFAVORECIDOS	41	23	25
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>202</b>	<b>268</b>

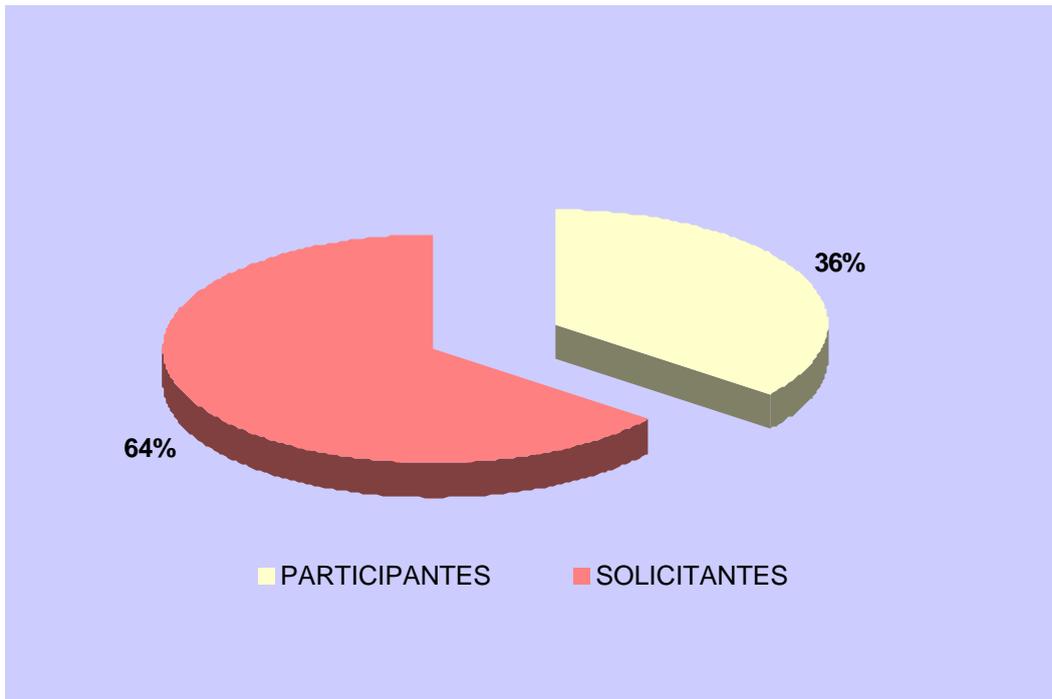
En el .área de Servicios Sociales, incluimos las acciones formativas correspondientes a la Dirección General de Política Social en las cuales han participado trabajadores del Instituto:

ACCIONES FORMATIVAS	SOLICITANTES	PARTICIPANTES
TALLER DE PERSONALIDAD: COMPETENCIAS, ACTITUDES Y VALORES PARA EL TRABAJO CON MENOR Y FAMILIA	4	0
ACTUACION DEL PROFESIONAL ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA EN MENORES Y/O FAMILIARES	16	1
LA MEDIACIÓN EN LAS SITUACIONES DE CONFLICTO FAMILIAR Y CRISIS CON MENORES	15	0
<b>TOTALES</b>	<b>35</b>	<b>1</b>

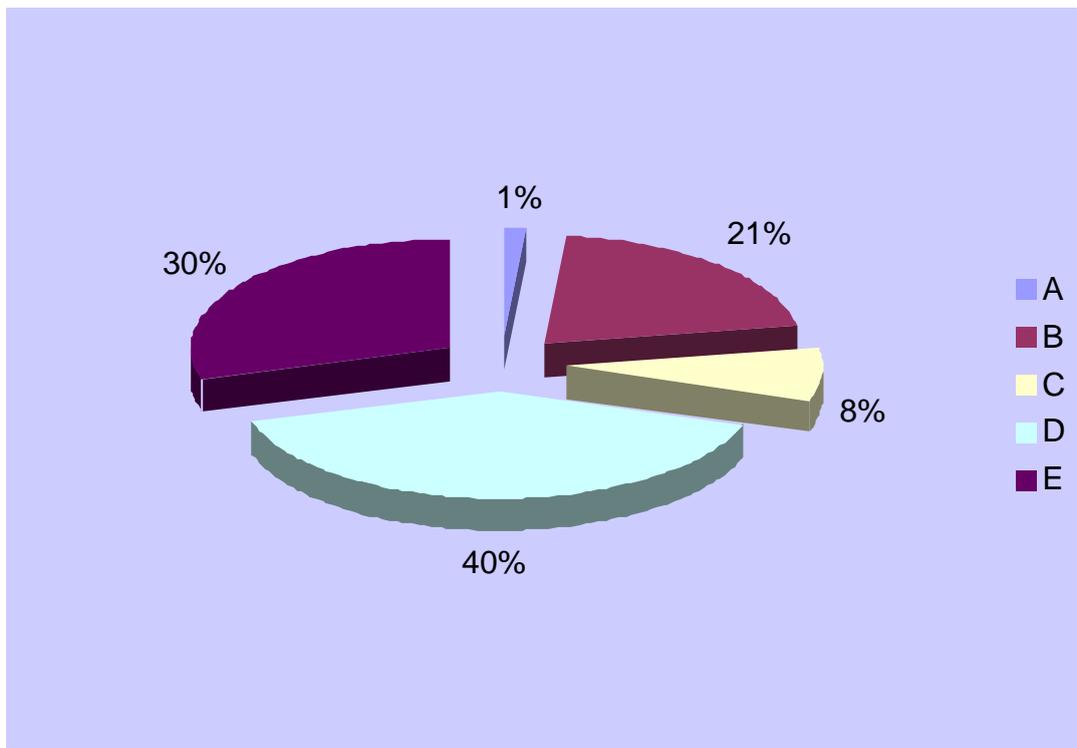
**PARTICIPANTES EN EL PLAN DE FORMACION EN EL ÁREA DE  
SERVICIOS SOCIALES**



### RESUMEN TOTAL DE PARTICIPANTES EN PORCENTAJE



### PARTICIPANTES POR GRUPOS



Además el personal del Instituto de Servicios Sociales ha participado en los siguientes cursos organizados por dicho Organismo y homologados por la Dirección General de la Función Pública

<b>CURSOS HOMOLOGADOS</b>	<b>EDIC.</b>	<b>PLAZAS</b>	<b>ALUMNOS DESIGNADOS POR LA D.G.R.H.O.A.</b>
MANTENIMIENTO HIGIENICO SANITARIO DE INSTALACIONES DE RIESGO FRENTE A LA LEGIONELA.	1	17	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>0</b>

Igualmente el personal del Instituto de Servicios Sociales ha participado en el resto de cursos recogidos en la convocatoria del Plan de Formación para 2003.

Recogemos a continuación graficamente la participación de los profesionales de Servicios Sociales en el resto de áreas formativas:

#### Área de formación de capacidades directivas

<b>ACCIONES FORMATIVAS</b>	<b>SOLICITANTES</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
<b>HABILIDADES DIRECTIVAS II.HABILIDADES SOCIALES EN LA DIRECCIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO</b>	<b>9</b>	<b>6</b>
<b>GESTIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS.COMPETENCIAS DIRECTIVAS</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>GESTION Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS .DIRECCIÓN DE PERSONAS</b>	<b>9</b>	<b>5</b>
<b>GESTIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS. COMPETENCIAS DIRECTIVAS (NIVELII)</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>GESTIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS. DIRECCIÓN DE PERSONAS (NIVEL II)</b>	<b>9</b>	<b>4</b>
<b>PRÁCTICO DE ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>TOTALES</b>	<b>36</b>	<b>21</b>

### Área de formación de calidad de los servicios

ACCIONES FORMATIVAS	SOLICITANTES	PARTICIPANTES
ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ESTILO DEL LENGUAJE ADMINISTRATIVO	18	2
DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARA EL TRABAJO EFICIENTE. INICIATIVA, INNOVACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO	5	5
REDACCIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	0	0
TÉCNICAS PARA LA MEJORA Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD	4	2
DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARA EL TRABAJO EFICIENTE. INICIATIVA, INNOVACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO (NIVEL II)	13	5
<b>TOTALES</b>	<b>40</b>	<b>14</b>

### Área de formación de habilidades de coordinación de personal de nivel intermedio

ACCIONES FORMATIVAS	SOLICITANTES	PARTICIPANTES
DESARROLLO DE COMPETENCIAS DE COORDINACIÓN. EL TRABAJO EN EQUIPO	17	0
DESARROLLO DE COMPETENCIAS DE COORDINACIÓN. EL TRABAJO EN EQUIPO (NIVEL II)	8	6
PRACTICO DE ENTRANAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES PARA COORDINADORES	6	3
<b>TOTALES</b>	<b>31</b>	<b>9</b>

### Área de formación de habilidades sociales para personas que ocupen puestos base de los grupos C, D, y E

ACCIONES FORMATIVAS	SOLICITANTES	PARTICIPANTES
DESARROLLO DE COMPETENCIAS PERSONALES PARA EL TRABAJO EFICIENTE	69	5
DESARROLLO DE COMPETENCIAS PERSONALES PARA EL TRABAJO EFICIENTE (NIVEL II)	9	5
<b>TOTALES</b>	<b>78</b>	<b>10</b>

### Área de formación jurídica, de gestión, presupuestaria y admon general

ACCIONES FORMATIVAS	SOLICITANTES	PARTICIPANTES
EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y SU REFORMA	11	3
LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	7	0
CURSO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	5	2
LA ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y EL MEDIO AMBIENTE	1	0
FORMACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA EL FUNCIONARIO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA	1	1
CURSO BASICO DE LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA	57	1
LA INMIGRACIÓN EN LA REGIÓN DE MURCIA. PROGRAMAS AUTONOMICOS DE INTERVENCIÓN	12	2
<b>TOTALES</b>	<b>94</b>	<b>9</b>

### Área de formación de capacidades de gestión

ACCIONES FORMATIVAS	SOLICITANTES	PARTICIPANTES
NUEVOS CAMPOS EN LA GESTION CULTURAL	2	0
EL NUEVO REGIMEN JURIDICO DE LAS UNIVERSIDADES (LA LEY ORGANICA DE LAS UNIVERSIDADES )		
NUEVO REGLAMENTO ELECTRONICO PARA BAJA TENSIÓN	4	0
REGLAMENTO DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS QUIMICOS	1	0
<b>TOTALES</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

### Área de formación técnica especializada

ACCIONES FORMATIVAS	SOLICITANTES	PARTICIPANTES
INVESTIGACIÓN DE INCENDIOS	2	2
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

### Área de formación sanitaria

ACCIONES FORMATIVAS	SOLICITANTES	PARTICIPANTES
LA COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE: TARJETA DE CALIDAD DE NUESTRO SISTEMA SANITARIO	24	1
SEMINARIOS SOBRE AVANCES EN EPIDEMIOLOGIA (2ª PARTE)	1	0
EDUCACIÓN TERAPEUTICA EN DIABETES PARA EL PERSONAL DE ENFERMERIA	8	2
SPSS APLICADO A LAS CIENCIAS DE LA SALUD	2	1
PSIQUIATRIA Y PSICOLOGIA BASICA	52	0
PROGRAMAS PSICOEDUCATIVOS EN EL TRATAMIENTO DE LAS PSICOSIS FUNCIONALES. 2ª PARTE	1	0
ACTUALIZACIÓN EN URGENCIAS PARA CELADORES	8	2
<b>TOTALES</b>	<b>96</b>	<b>6</b>

### Área de formación en implantación de nuevas tecnologías

ACCIONES FORMATIVAS	SOLICITANTES	PARTICIPANTES
ADMINISTRACIÓN AVANZADO ORACLE 81	3	2
EX`POSICIÓN DE PROYECTOS CON POWER POINT	3	0
CURSO DE USUARIOS DE AUTOCAD. NIVEL MEDIO	1	0
ADMINISTRACIÓN AVANZADA NOVELL	2	2
<b>TOTALES</b>	<b>9</b>	<b>4</b>

### Área de formación en idiomas

ACCIONES FORMATIVAS	SOLICITANTES	PARTICIPANTES
TECNICAS DE COMUNICACIÓN EN INGLES (NIVEL V)	1	0
INGLES EN LAS RELACIONES CON LA UNION EUROPEA. NIVEL INICIACION	1	0
FRANCES (NIVEL MEDIO)	3	0
<b>TOTALES</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

### Área de formación en informática para usuarios

ACCIONES FORMATIVAS	SOLICITANTES	PARTICIPANTES
INTEGRADO DE: INTRANET, NAVEGADOR WEB Y CORREO ELECTRÓNICO	64	30
INTEGRADO DE: INTRANET, NAVEGADOR WEB Y CORREO ELECTRÓNICO (CARTAGENA)	12	0
INTEGRADO DE: INTRANET, NAVEGADOR WEB Y CORREO ELECTRÓNICO(LORCA)	9	7
INTEGRADO DE: INTRANET, NAVEGADOR WEB Y CORREO ELECTRÓNICO. (YECLA)	3	2
INTRODUCCIÓN A LA OFIMÁTICA: WINDOWS)	151	47
INTRODUCCIÓN A LA OFIMÁTICA: WINDOWS (CARTAGENA)	45	10
INTRODUCCIÓN A LA OFIMÁTICA: WINDOWS (LORCA)	11	2
INTRODUCCIÓN A LA INFORMÁTICA: WORD BÁSICO	50	10
INTRODUCCIÓN A LA INFORMÁTICA: WORD BÁSICO (CARTAGENA)	4	2
HOJA DE CÁLCULO EXCEL	26	4
BÁSICO DE ACCESS	21	1
MICROSOFT WORD BÁSICO 2000, A TRAVÉS DE INTERNET	6	3
MICROSOFT EXCEL 2000, A TRAVÉS DE INTERNET	5	0
<b>TOTALES</b>	<b>407</b>	<b>118</b>

### Área de formación para la prevención de riesgos laborales

ACCIONES FORMATIVAS	SOLICITANTES	PARTICIPANTES
SOCORRISMO Y PRIMEROS AUXILIOS	121	67
BÁSICO DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS Y EVALUACIÓN	58	44
PREVENCIÓN DEL DOLOR DE ESPALDA EN EL CUIDADO DE ENFERMOS Y DISCAPACITADOS	49	30
PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE ESTRÉS EN EL TRABAJO	109	21

<b>ACCIONES FORMATIVAS</b>	<b>SOLICITANTES</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
<b>PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN TRABAJOS DE OFICINA Y PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN DE DATOS</b>	14	9
<b>PRÁCTICAS DE RELAJACIÓN, FLEXIBILIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA ESPALDA</b>	70	49
<b>GESTIÓN DE RESIDUOS SANITARIOS</b>	20	3
<b>APLICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS BIOLÓGICOS EN EL ENTORNO SANITARIO</b>	13	2
<b>MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS, TRANSPORTE Y ENVASADO</b>	5	3
<b>PREVENCIÓN DE CONTAGIOS EN LA ATENCIÓN A USUARIOS</b>	32	6
<b>PREVENCIÓN DE RIESGOS DERIVADOS DE AGRESIONES DE PACIENTES Y USUARIOS</b>	46	8
<b>PREVENCIÓN Y MEJORA DE LA SALUD A TRAVÉS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA</b>	109	8
<b>BÁSICO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b>	58	3
<b>TOTALES</b>	<b>704</b>	<b>253</b>

**Otras actividades de formación**

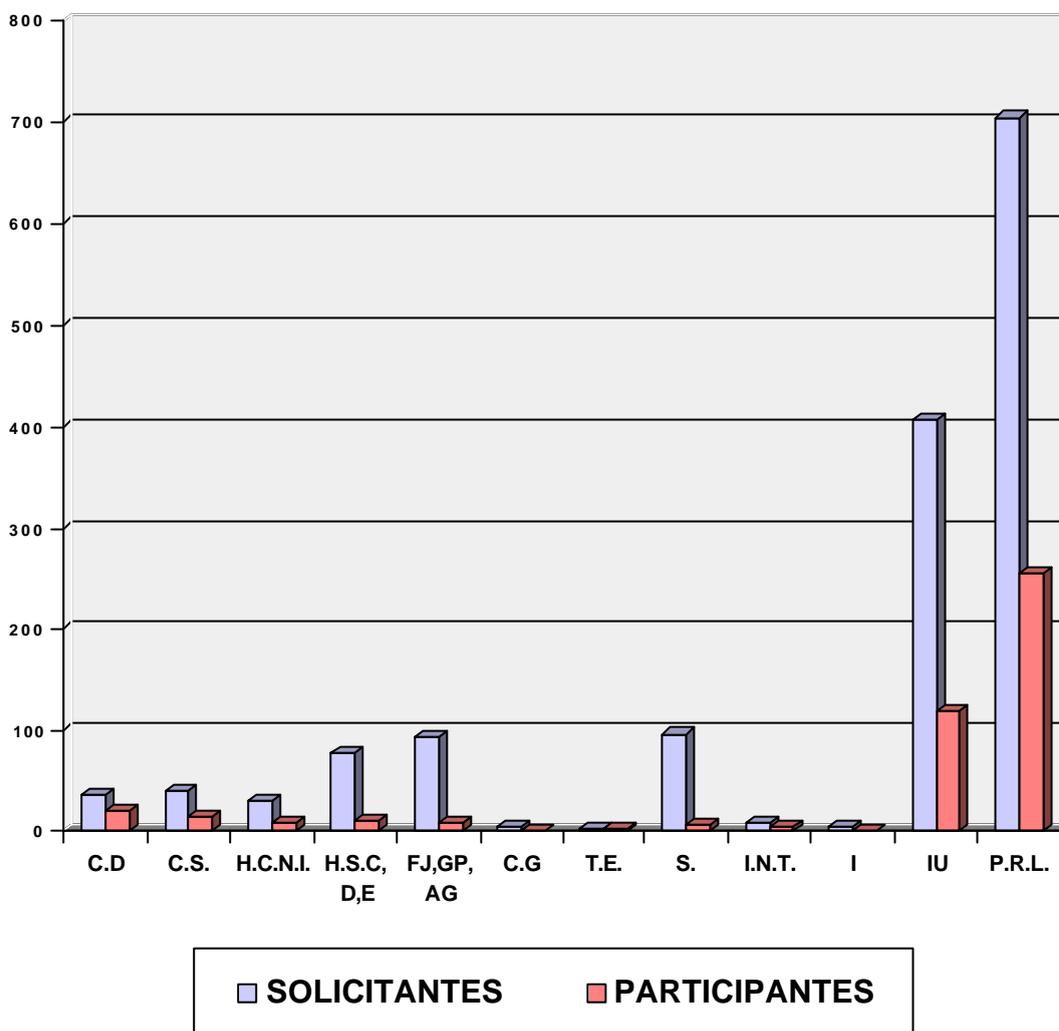
<b>ACCIONES FORMATIVAS</b>	<b>SOLICITANTES</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
<b>CURSO PRÁCTICO DE HABILIDADES DE INFORMACIÓN EN INTERNET: FUENTES, ESTRATEGIAS DE BÚSQUEDA Y EVALUACIÓN</b>	22	0
<b>CURSO PRÁCTICO DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	1	0
<b>SIGEPAL: FORMACIÓN DE FORMADORES</b>	1	0
<b>CURSO DE PREPARACIÓN A LA JUBILACIÓN</b>	1	0
<b>SIGEPAL: GESTIÓN PATRIMONIAL</b>	1	1
<b>SIGEPAL. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS</b>	15	11
<b>SIGEPAL. GESTIÓN DE TESORERÍA</b>	1	1

AREA FORMATIVA	SOLICITANTES	PARTICIPANTES
SIGEPAL. CONTRATACION GENERAL Y EXTRAPRESUPUESTARIA	6	0
SIGEPAL. ELABORACION DEL PRESUPUESTO	6	5
<b>TOTALES</b>	<b>54</b>	<b>18</b>

### RESUMEN DE PARTICIPACIÓN EN LAS DISTINTAS AREAS FORMATIVAS

AREA FORMATIVA	SOLICITANTES	PARTICIPANTES
Area de formación de capacidades directivas	36	21
Area de formación de calidad de los servicios	40	14
Area de formación de habilidades de coordinación de personal de nivel intermedio	31	9
Area de formación de habilidades sociales para personas que ocupen puestos base de los grupos C, D y E	78	10
Area de formación jurídica , de gestión presupuestaria y administracion general	94	9
Area de formación de capacidades de gestión	5	0
Area de formación técnica especializada	2	2
Area de formación sanitaria	96	6
Area de formación en implantación de nuevas tecnologías	9	4
Area de formación en idiomas	5	0
Area de formación en informatica para usuarios	407	118
Area de formación en prevención de riesgos laborales	704	253
Otras actividades de formación	54	18
<b>TOTALES</b>	<b>1179</b>	<b>393</b>

## RESUMEN DE PARTICIPANTES POR AREAS DE FORMACION



- C.D.: Area de formación de capacidades directivas
- C.S.: Area de formación de calidad de los servicios
- H:C:NI: Area de formación de habilidades de coordinación de personal de nivel intermedio
- H.S.C,D,E: Area de formación de habilidades sociales para personas que ocupen puestos base de los grupos C, D y E
- Fj.GP.AG.: Area de formación jurídica, de gestión presupuestaria y admon. General
- C.G.: Area de formación de capacidades de gestión
- T.E.: Area de formación técnica especializada
- S.:Area de formación sanitaria
- I.N.T.: Area de formación en implantación de nuevas tecnologías
- I.:Area de formación en idiomas
- IU.: Area de formación en informatica para usuarios
- P.R.L.:Area de formación de prevención de riesgos laborales

## TOTAL GENERAL DE PARTICIPANTES

