



AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES
Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA

Consejería de Igualdad,
Políticas Sociales y Conciliación

PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2021

Versión 01, 23 de noviembre de 2020



ÍNDICE

1	PRESENTACIÓN	5
2	MEMORIA EXPLICATIVA	5
3	MARCO DE ACTUACIÓN.....	6
3.1	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
3.2	MAPA ESTRATÉGICO	7
4	EJES ESTRATÉGICOS - OBJETIVOS ESTRATÉGICOS - OBJETIVOS OPERATIVOS	11
4.1	EJE ESTRATÉGICO 1. ATENCIÓN	11
	Objetivo estratégico 1.1. Mejora de la calidad de vida de las personas	11
	Objetivo estratégico 1.2. Modernización de las políticas públicas.....	12
4.2	EJE ESTRATÉGICO 2. ORGANIZACIÓN.....	13
	Objetivo estratégico 2.1. Eficiencia en la gestión	13
	Objetivo estratégico 2.2. Transparencia y rendición de cuentas	14
	Objetivo estratégico 2.3. Fomento de la coordinación y colaboración interadministrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales	15
4.3	EJE ESTRATÉGICO 3. CAPITAL HUMANO	15
	Objetivo estratégico 3.1. Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas... ..	15
	Objetivo estratégico 3.2. Seguridad de la información y protección de las personas	17
5	DESARROLLO DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2021.....	17
6	SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL.....	25
6.1	SEGUIMIENTO	25
6.2	EVALUACIÓN DEL PLAN.....	26
7	RECURSOS PRESUPUESTARIOS	26
8	RECURSOS MATERIALES	28
9	RECURSOS HUMANOS	28
10	PLAN DE FORMACIÓN 2021-2022	29
11	ANEXO: MEDIDAS, RESPONSABLES E INDICADORES	30
12	ANEXO FICHAS DE MEDIDAS	42
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.1. MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS	42
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.2. MODERNIZACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS	88
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.1. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN	105
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	156
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.3. FOMENTO DE LA COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA Y CON LA INICIATIVA PRIVADA EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES	171
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.1. FORTALECIMIENTO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y PUESTA EN VALOR DE LAS PERSONAS.....	179
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.2. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS	202





1 PRESENTACIÓN

El Plan de Acción Anual es el instrumento operativo de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (Agencia) que determina las actuaciones a realizar en cada ejercicio presupuestario, para alcanzar los objetivos fijados en el Plan Plurianual de Gestión. Su regulación se encuentra en los artículos 34 y 35 de los Estatutos de la Agencia, aprobados por Decreto 101/2011, de 19 de abril.

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

En virtud del artículo 3 de los Estatutos, la Agencia queda adscrita a la Consejería competente en materia de servicios sociales. Tras la publicación del Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, la Agencia queda adscrita a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

La Agencia de acuerdo con los fines que le corresponden, establecidos en el capítulo III de sus Estatutos, y sin perjuicio de las competencias propias de la persona titular de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, ejerce y desarrolla las siguientes competencias, funciones y actuaciones:

- Desarrollo de las actividades de organización y prestación de los servicios necesarios para la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía.
- Promoción, desarrollo y gestión de recursos de atención social a las personas, a la infancia, a las familias y a los grupos en que éstas se integran para favorecer su bienestar, mediante su colaboración y asistencia técnica.
- Atención a las drogodependencias y adicciones; y la incorporación social para la atención a colectivos excluidos o en riesgo de exclusión social.

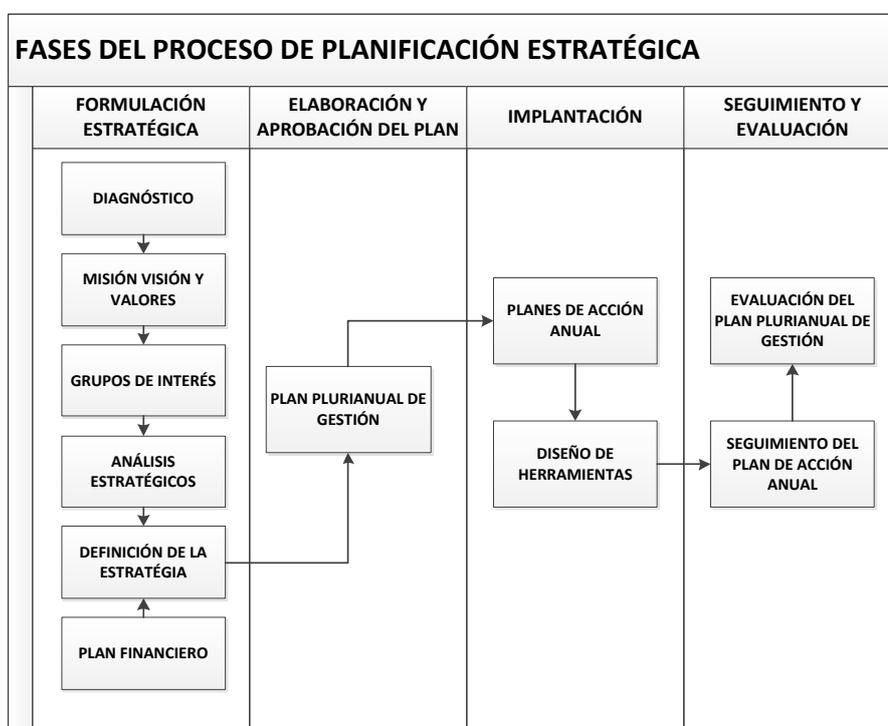
2 MEMORIA EXPLICATIVA

Conforme a lo establecido en la sección 3ª del Capítulo V de los Estatutos de la Agencia aprobados por Decreto 101/2011, de 19 de abril (en adelante Estatutos), la actuación de la Agencia se produce con arreglo al plan de acción anual, bajo la vigencia y con arreglo al contenido del plan plurianual de gestión correspondiente.



El Plan de Acción Anual 2021 se ha elaborado a partir de las previsiones plurianuales del Plan Plurianual de Gestión 2020-2022, así como de los resultados del Plan de Acción Anual de 2020, expresando los objetivos a alcanzar y los recursos materiales, personales y presupuestarios necesarios.

Por tanto, el Plan de Acción Anual de la Agencia, comprende las actuaciones previstas en el ejercicio 2021 para alcanzar los objetivos previstos y los indicadores asociados a estas actuaciones, que con el seguimiento periódico y al final del ejercicio, permitan verificar su cumplimiento.



3 MARCO DE ACTUACIÓN

El marco de actuación del presente Plan de Acción Anual, es el Plan Plurianual de Gestión 2020-2022, aprobado por la Consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación el 28 de julio de 2020, cuya misión, visión, valores y objetivos estratégicos se plasman a continuación:



3.1 Misión, Visión y Valores

MISIÓN: Favorecer el bienestar social de la ciudadanía:

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

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

VALORES: inspirar el trabajo de la Agencia:

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

3.2 Mapa estratégico

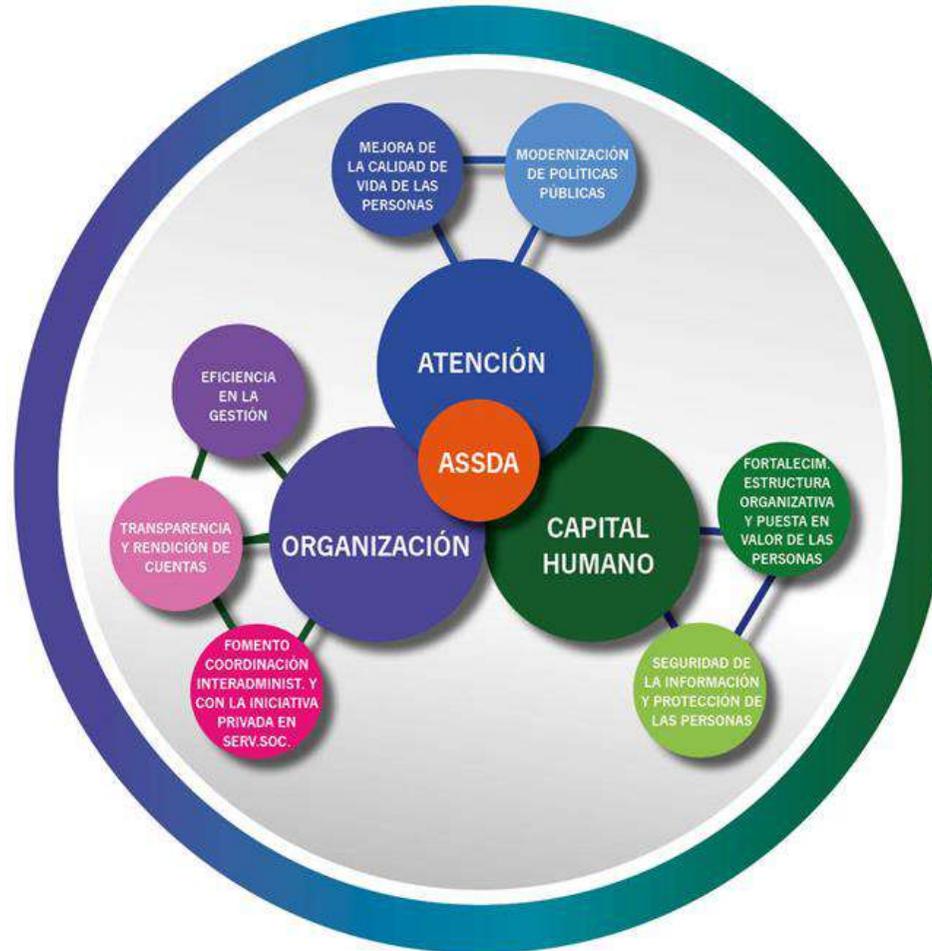
El esquema general del Plan Plurianual de Gestión de la Agencia se conforma en **tres ejes estratégicos** de actuación de los que dependen distintos objetivos estratégicos, y orientan todas las acciones a realizar por la organización en el horizonte temporal marcado por la planificación estratégica. Estos son:

- Atención
- Organización
- Capital humano



A fin de coordinar la actividad de la Agencia hacia la consecución de sus objetivos estratégicos se ha realizado un despliegue de objetivos a un nivel de gestión inferior (objetivos operativos) que se alcanzan mediante la implantación de medidas.

A continuación se muestra el mapa estratégico establecido por la Agencia para el período 2020-2022:





		Objetivos estratégicos	Objetivos operativos							
Ejes estratégicos	Eje 1 Atención	OE.1.1 Mejora de la calidad de vida de las personas	Atender a personas en situación de dependencia	Promover la autonomía en personas mayores y personas con discapacidad	Prestar apoyo a las personas que ejercen los cuidados no profesionales	Atender a personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social	Desarrollar medidas encaminadas a la detección y asesoramiento en materia de violencia de género	Mejorar la prestación de los servicios	Atender a las personas mediante teléfonos especializados	Atender a personas con problemas de adicciones
		OE.1.2 Modernización de las políticas públicas	Promover la racionalización de los procesos administrativos y agilización de trámites mediante desarrollo normativo				Impulsar la administración electrónica y facilitar el acceso de la ciudadanía a la información			
	Eje 2 Organización	OE.2.1 Eficiencia en la gestión	Adaptación a la Ley de Hacienda Pública en materia económico - financiera	Avanzar en la calidad		Normalizar los procesos		Optimizar los recursos		
		OE.2.2 Transparencia y rendición de cuentas	Producción de estadísticas	Impulsar la planificación estratégica		Potenciar la comunicación interna y externa		Producir información contable para la rendición de cuentas		
		OE.2.3 Fomento de la coordinación y colaboración interadministrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales	Promover la coordinación y colaboración dentro de la administración autonómica			Favorecer las relaciones institucionales		Promover la colaboración público y privada		
	Eje 3 Capital humano	OE.3.1 Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas	Adecuar la estructura organizativa	Impulsar la formación continua y el desarrollo profesional		Mejorar el clima y el entorno laboral		Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y prevenir la violencia de género		Fomentar la vida saludable y el bienestar del personal
		OE.3.2 Seguridad de la información y protección de las personas	Mejorar las sedes y equipamientos		Mejorar la infraestructura tecnológica		Preservar la seguridad y calidad de la información			



4 EJES ESTRATÉGICOS - OBJETIVOS ESTRATÉGICOS - OBJETIVOS OPERATIVOS

4.1 Eje estratégico 1. ATENCIÓN

La Agencia gestiona recursos orientados a la atención de personas en situación de dependencia, a la promoción de la autonomía, a la atención de personas que ejercen los cuidados no profesionales y a la atención de personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social.

Para el desarrollo de estos servicios de atención, la Agencia ha formulado los siguientes objetivos estratégicos y operativos:

Objetivo estratégico 1.1. Mejora de la calidad de vida de las personas

La Agencia orienta la atención a las personas usuarias y sus familias a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, asegurando un marco de efectiva igualdad de oportunidades e incidiendo en quienes ejercen los cuidados.

Los **objetivos operativos** que desarrollan este objetivo estratégico son:

- **Atender a personas en situación de dependencia.**
Una de las principales prioridades de la Agencia es atender a las personas en situación de dependencia, es decir, a aquellas personas que no tienen la capacidad de controlar, afrontar y tomar, por propia iniciativa, decisiones personales acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias, o no pueden desarrollar por si mismas las actividades mínimas necesarias para realizar su vida diaria.
- **Promover la autonomía en personas mayores y personas con discapacidad.**
Entre los objetivos de la Agencia está hacer del envejecimiento una experiencia positiva, conseguir, no sólo una vida más larga, sino acompañada de oportunidades continuas de participación social y seguridad. Con este objetivo, la Agencia desarrolla políticas y prestaciones para la promoción de la autonomía personal de las personas mayores con un alto impacto en la sociedad andaluza. Para continuar con esta importante labor, la Agencia seguirá trabajando en la modernización y mejora continua de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco y el servicio de teleasistencia.
- **Prestar apoyo a las personas que ejercen los cuidados no profesionales.**
La Agencia se encuentra comprometida con el apoyo y mejora de la calidad de vida de las personas cuidadoras de las personas en situación de dependencia sobre las



que recae dicha responsabilidad, con objeto de mitigar el impacto negativo que ocasiona.

- **Atender a personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social.**

Una prioridad de la Agencia es la atención para la incorporación social y laboral de las personas excluidas o en riesgo de exclusión, desarrollando actuaciones y programas específicos. para facilitar su incorporación social y su empleabilidad, promoviendo el trabajo en red y la intervención integradora y coordinada.

- **Desarrollar medidas encaminadas a la detección y asesoramiento en materia de violencia de género.**

La Agencia, como entidad pública tiene el compromiso de incorporar a su gestión cuantas medidas sean necesarias para avanzar en la erradicación de la violencia de género y la mejora de la calidad de vida de las mujeres. A través de la inclusión de la perspectiva de género en la atención a personas, la Agencia va a poner en marcha medidas específicas, como el asesoramiento jurídico en materia de violencia de género y protocolos de detección de situaciones de violencia de género.

- **Mejorar la prestación de los servicios.**

La mejora en la atención es un compromiso en nuestra gestión diaria. Son elementos clave trabajar en una atención individualizada, accesible, ágil, que permita acercar la Agencia a la ciudadanía andaluza.

- **Atender a las personas mediante teléfonos especializados.**

La atención telefónica como factor clave en los servicios que gestiona la Agencia a través de los teléfonos de atención a personas mayores, así como diferentes líneas de información en materia de dependencia, discapacidad y accesibilidad, maltrato infantil y violencia intrafamiliar.

- **Atender a personas con problemas de adicciones.**

Con este objetivo se pretende proporcionar atención en régimen residencial a personas con adicciones, en centros socio-sanitarios de la red pública.

Objetivo estratégico 1.2. Modernización de las políticas públicas.

Uno de los objetivos de la Agencia es la modernización de su gestión, principalmente aquellas actuaciones relacionadas con la gestión de los servicios y prestaciones con los que se atiende a la ciudadanía, con el fin de agilizar los trámites y hacer más accesible la información.

Los **objetivos operativos** que desarrollan este objetivo estratégico son:



- **Promover la racionalización de los procesos administrativos y agilización de trámites mediante el desarrollo normativo.**

La normalización y unificación de los procedimientos administrativos específicos es un elemento crítico en la consecución de una Agencia más eficiente y ágil.

En este contexto, la Agencia tiene entre sus objetivos operativos simplificar y eliminar las cargas administrativas innecesarias para la ciudadanía realizando los cambios normativos y procedimentales precisos.

- **Impulsar la administración electrónica y facilitar el acceso de la ciudadanía a la información.**

Con este objetivo se pretende la revisión y ampliación de los mecanismos para el intercambio de información entre unidades administrativas, y facilitar el acceso a las ciudadanas y ciudadanos a sus trámites y expedientes administrativos de manera intuitiva y eficiente, sin necesidad de acudir físicamente a las sedes de trabajo de la Agencia.

4.2 Eje estratégico 2. ORGANIZACIÓN

Este eje de acción responde a la necesidad de realizar una gestión de los recursos públicos de forma eficiente y transparente. Para la Agencia es una prioridad trabajar en la mejora de los procesos internos, estandarizándolos y realizando los seguimientos y controles necesarios para avanzar en la mejora continua y en la optimización de los recursos económicos, humanos y materiales.

Objetivo estratégico 2.1. Eficiencia en la gestión

La eficiencia es la capacidad para realizar adecuadamente una función. La Agencia tiene como principio de actuación la eficiencia en la gestión, relacionada con la utilización adecuada de los recursos en el desarrollo de sus actividades.

Los **objetivos operativos** que desarrollan este objetivo estratégico son:

- **Adaptación a la Ley de Hacienda Pública en materia económico-financiera.**

La Agencia va a analizar el impacto de la Ley de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía para adaptar todos los procesos que se ven afectados por ella.

- **Avanzar en la calidad.**

Para garantizar una adecuada atención a las personas y un control de los recursos destinados, va a poner en marcha medidas encaminadas a la verificación de la calidad asistencial y la atención dispensada a las personas beneficiarias de los servicios y prestaciones, así como el control de los recursos.

- **Normalizar los procesos.**



Para la Agencia es una prioridad trabajar en la mejora de los procesos internos, estandarizándolos y realizando los seguimientos y controles necesarios para avanzar en la mejora continua.

- **Optimizar los recursos.**

La Agencia establece entre sus objetivos optimizar los recursos. La optimización de recursos implica la búsqueda de la mejor forma de realizar una actividad y guarda una estrecha relación con la eficiencia: una mejor opción de realizar su actividad habrá de aportar una consecución mayor de resultados y/o un menor empleo de recursos para la consecución de los mismos resultados.

Objetivo estratégico 2.2. Transparencia y rendición de cuentas

Para la Agencia, la transparencia no es sólo una cuestión de cumplimiento de la normativa, es también una apuesta estratégica en coherencia con los valores definidos por la propia organización. Se trata de que todas las personas y profesionales, tanto de dentro de la Agencia como de fuera, puedan conocer de forma clara, adecuada y oportuna cómo se ha gestionado el presupuesto de cada ejercicio.

Los **objetivos operativos** que desarrollan este objetivo estratégico son:

- **Producción de estadísticas.**

La calidad de la información y la producción estadística son claves para la toma de decisiones bajo entornos de incertidumbre. La producción estadística pretende optimizar el conocimiento de la realidad y de los procedimientos para ahorrar tiempo y recursos materiales y contribuir a la toma de decisiones adecuadas.

- **Impulsar la planificación estratégica.**

La Agencia, al desarrollar su actividad en el ámbito público, concibe la planificación estratégica como una herramienta imprescindible para la identificación de prioridades y asignación de recursos en un contexto de cambios y altas exigencias por avanzar hacia una gestión comprometida con los resultados y su impacto en la ciudadanía.

- **Potenciar la comunicación interna y externa.**

La Agencia quiere contribuir a generar una sociedad informada y a promover la cultura de la información comunicando su gestión a la ciudadanía desde todos los ámbitos, así como al personal de la organización.

- **Producir información contable para la rendición de cuentas.**



El cumplimiento de este objetivo garantiza la existencia de un sistema de información contable que refleje fielmente la realidad económico-financiera de la Agencia, de su patrimonio, de acuerdo con la normativa de referencia.

Objetivo estratégico 2.3. Fomento de la coordinación y colaboración interadministrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales

La Agencia, de acuerdo con los fines que le corresponden, desarrolla la coordinación de los servicios sociales con los servicios sanitarios en la valoración de la dependencia, así como las prestaciones y servicios dirigidos tanto a la prevención y atención a la dependencia como a la promoción de la autonomía personal. Asimismo promueve la colaboración con la iniciativa privada para el desarrollo de las actividades y prestación de los servicios.

Los objetivos operativos que desarrollan este objetivo estratégico son:

- **Promover la coordinación y colaboración dentro de la administración autonómica.**
En colaboración con la Consejería de Salud y Familias, la Agencia va a introducir mejoras en el informe de salud del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia.
- **Favorecer las relaciones institucionales.**
Existe un fuerte compromiso para la mejora de la gestión de solicitudes de información de otras instituciones, como el Parlamento de Andalucía y el Defensor del Pueblo Andaluz, desarrollando herramientas para agilizar los canales de comunicación.
- **Promover la colaboración público y privada.**
Se va a avanzar en la promoción de iniciativas con entidades privadas, en la fidelización de empresas colaboradoras de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco y formalización de convenios.

4.3 Eje estratégico 3. CAPITAL HUMANO

Uno de los elementos clave en la consecución de los fines de cualquier organización es su capital humano. Su motivación, compromiso, competencias, cultura y todo lo que esto implica, es un factor crítico de éxito importante.

Objetivo estratégico 3.1. Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas



Para el desarrollo de las personas y su alineamiento con la organización, el personal debe encontrarse en una situación de estabilidad laboral que le permita focalizar sus esfuerzos en la consecución de los objetivos de la Agencia.

Para ellos se ha puesto en marcha medidas que redundará en una mayor predisposición del personal a afrontar de forma positiva los retos del trabajo diario, así como una alineación con los fines de la Agencia.

Los **objetivos operativos** que desarrollan este objetivo estratégico son:

➤ **Adecuar la estructura organizativa.**

Es necesario disponer de una estructura organizativa sólida, con unos estatutos que reflejen claramente los fines y principios rectores de la Agencia, un catálogo de puestos de trabajo que garantice la cobertura de las competencias asignadas a la Agencia y un convenio colectivo que proporcione unas condiciones laborales adecuadas.

➤ **Impulso de la formación continua y el desarrollo profesional.**

Uno de los objetivos en relación al personal es el impulso de la formación y el desarrollo profesional, con un plan de formación ambicioso que aproveche las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías y favorezca la participación de toda la plantilla.

➤ **Mejorar el clima y el entorno laboral.**

Un entorno laboral adecuado, en el que se minimicen los riesgos laborales y psicosociales, es la premisa básica para que el personal esté motivado y capacitado, exista bienestar social y económico, satisfaciendo las necesidades de los diferentes grupos de interés tanto internos como externos, logrando obtener calidad en su totalidad.

➤ **Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y prevenir la violencia de género.**

La igualdad de trato y oportunidades entre los hombres y mujeres que trabajan en la Agencia es un principio básico de la organización y debe integrarse como eje de sus procedimientos de gestión.

La Agencia cuenta con un plan de igualdad cuyos principales objetivos son eliminar los desequilibrios y desigualdades y alcanzar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la organización, es decir, lograr que mujeres y hombres se encuentren en el mismo punto de partida.

➤ **Fomentar la vida saludable y el bienestar del personal.**

Promover un estilo de vida saludable aporta beneficios muy importantes tanto a la organización como a las personas que la conforman, pues un entorno saludable



incide de manera positiva en la reducción del absentismo y en la mejora de la productividad, así como en el compromiso del personal, la motivación y el clima laboral.

Objetivo estratégico 3.2. Seguridad de la información y protección de las personas

Es necesario dotar al personal de las herramientas necesarias que permitan explotar toda la información generada, utilizando esta información con confianza y seguridad de su calidad. Pero es igualmente necesario garantizar la seguridad de toda la información estableciendo un sistema de gestión encaminado a la protección de datos de carácter personal y dando respuesta de manera efectiva a la normativa aplicable en esta materia.

Los **objetivos operativos** que desarrollan este objetivo estratégico son:

➤ **Mejora de las sedes y equipamientos.**

El entorno físico es un componente fundamental del clima laboral de una organización puesto que el diseño, la distribución y las comodidades que ofrezca, tienen un gran impacto en el desempeño de las personas.

➤ **Mejora de la infraestructura tecnológica.**

Un elemento fundamental para alcanzar cotas satisfactorias de eficiencia en la Agencia es dotar de infraestructuras tecnológicas adaptadas a las personas y a las necesidades de los servicios gestionados por la Agencia.

➤ **Preservar la seguridad y calidad de la información.**

En el desempeño de su trabajo, la Agencia maneja un elevado volumen de información, incluyendo datos de carácter sensible, siendo imprescindible garantizar la seguridad de la información. Por tanto, se hace necesario establecer una serie de medidas preventivas y reactivas que afectan a la organización y a los sistemas tecnológicos que permitan resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de la misma.

5 DESARROLLO DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2021

La Agencia, para dar respuesta a las estrategias que marcan los objetivos, ha determinado en el ejercicio presupuestario 2021 un conjunto de medidas, estableciéndose para cada una de ellas indicadores cuantitativos y sus correspondientes valores objetivos. En la siguiente tabla se muestran todas las medidas del plan ordenadas según los objetivos estratégicos y operativos que desarrollan. Los indicadores y valores objetivos se recogen en el anexo *medidas, responsables e indicadores*.



Nota 1: A la derecha de cada medida se ha incluido una valoración entre 1 y 3 de la relevancia de la misma, siendo 1 la máxima relevancia. La relevancia ha sido establecida por las jefaturas en base a los grupos de interés afectados, el presupuesto, la dedicación y la importancia estratégica de cada medida.

Nota 2: Se marca con un N las medidas que se incorporan en 2021.

Objetivo estratégico 1.1. Mejora de la calidad de vida de las personas

Objetivo operativo 1.1.1. Atender a personas en situación de dependencia

Medida 1.1.1.1.	Reconocimiento de las situaciones de dependencia	1
Medida 1.1.1.2.	Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para cuidados en el entorno familiar	1
Medida 1.1.1.3.	Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica vinculada al servicio	1
Medida 1.1.1.4.	Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para asistencia personal	1
Medida 1.1.1.5.	Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de ayuda a domicilio	1
Medida 1.1.1.6	Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de atención residencial	1
Medida 1.1.1.7.	Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de centro de día	1
Medida 1.1.1.9	Atención a las personas usuarias mediante el servicio de teleasistencia a través de dispositivos adicionales	1
Medida 1.1.1.12	Refuerzo de los recursos humanos destinados atender el SAAD en corporaciones locales	2
N Medida 1.1.1.13	Gestión Recursos Alzada en materia de dependencia	1

Objetivo operativo 1.1.2. Promover la autonomía en personas mayores y personas con discapacidad

Medida 1.1.2.1	Atención a las personas mediante el servicio de teleasistencia	1
Medida 1.1.2.2	Gestión de la emisión de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco	1
Medida 1.1.2.3	Gestión del programa de transporte bonificado	1
Medida 1.1.2.4	Gestión del programa de ópticos	2
Medida 1.1.2.5	Gestión del programa de orientación jurídica en centros de participación activa	1
Medida 1.1.2.6	Gestión de programa de comedores en centros de participación activa	1

Objetivo operativo 1.1.3. Prestar apoyo a las personas que ejercen los cuidados no profesionales

Medida 1.1.3.1	Atención a las personas mediante el servicio de respiro familiar	1
Medida 1.1.3.3	Establecer alianzas con los servicios de atención primaria de salud para la generación de grupos de ayuda mutua de personas cuidadoras para impulsar su bienestar.	2

Objetivo operativo 1.1.4. Atender a personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social

Medida 1.1.4.1	Incorporación sociolaboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión (programa INCORPORA)	1
Medida 1.1.4.2	Atención y seguimiento a menores inmigrantes en el Sistema de Protección de Menores en Andalucía	1
Medida 1.1.4.3	Coordinación e interlocución entre la acción pública y la participación ciudadana en el Polígono Sur	1



Objetivo estratégico 1.1. Mejora de la calidad de vida de las personas

Objetivo operativo 1.1.5. Desarrollar medidas encaminadas a la detección y asesoramiento en materia de violencia de género

N	Medida 1.1.5.1	Protocolo para la detección de violencia de género en personas mayores y personas con discapacidad en el servicio de teleasistencia	2
	Medida 1.1.5.2	Asesoramiento jurídico a víctimas de violencia de género titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco	3
N	Medida 1.1.5.3	Talleres para prevención y sensibilización en materia de violencia de género para las personas usuarias en las 6 CT y Centro de Seguimiento PEPSA	2
N	Medida 1.1.5.4	Realización de un informe con perspectiva de género sobre el impacto de las inserciones de derivadas del Programa Incorpora en el mercado laboral andaluz	2

Objetivo operativo 1.1.6. Mejorar la prestación de los servicios

	Medida 1.1.6.2	Incremento del coste máximo de plazas objeto de concertación en centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad	2
	Medida 1.1.6.3	Desarrollar una aplicación para prestar el servicio de teleasistencia mediante smartphone	2
	Medida 1.1.6.4	Incorporación de traducción simultánea en el servicio de teleasistencia	3
	Medida 1.1.6.5	Adecuación del servicio de teleasistencia a personas con diversidad funcional motora (ELA)	3
N	Medida 1.1.6.8	Elaborar un protocolo para la detección y actuación ante posibles situaciones de maltrato o trato malo a personas en situación de dependencia en Andalucía	2

Objetivo operativo 1.1.7. Atender a las personas mediante teléfonos especializados

	Medida 1.1.7.1	Teléfono de atención a las personas mayores	2
	Medida 1.1.7.2	Teléfono de información sobre discapacidad y accesibilidad	2
	Medida 1.1.7.3	Teléfonos de atención a la infancia: información general (900 92 11 11), línea de ayuda a la infancia (116111) y maltrato infantil 900 851 818	2
	Medida 1.1.7.4	Teléfono de información de la tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco	2
	Medida 1.1.7.5	Teléfono de atención a la ciudadanía en materia de dependencia	1
	Medida 1.1.7.6	Teléfono de violencia intrafamiliar	2
N	Medida 1.1.7.7	Teléfono de servicio técnico del SAT	2

Objetivo operativo 1.1.8. Atender a personas con problemas de adicciones

	Medida 1.1.8.1	Gestión de Centros sociosanitarios residenciales de la Red Pública de Atención a las Adicciones (Comunidades Terapéuticas)	1
	Medida 1.1.8.2	Atención Centro tratamiento integral uso compasivo (PEPSA)	2
	Medida 1.1.8.3	Gestión acceso de personas con adicciones a recursos Red Pública	1
	Medida 1.1.8.4	Sistemas Registro Información (SIPASDA)	1
	Medida 1.1.8.5	Realización de estudios y trabajos técnicos	2
	Medida 1.1.8.6	Gestión de Indicadores	1

Objetivo estratégico 1.2. Modernización de las políticas públicas

Objetivo operativo 1.2.1. Promover la racionalización de los procesos administrativos y agilización de trámites mediante el desarrollo normativo

	Medida 1.2.1.1.	Modificación del Decreto 168/200, de 12 de junio, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	2
	Medida 1.2.1.2.	Modificación del decreto regulador del procedimiento para el	1



Objetivo estratégico 1.1. Mejora de la calidad de vida de las personas			
		reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema	
	Medida 1.2.1.3.	Modificación de la orden reguladora de la intensidad de protección de los servicios y las prestaciones económicas	1
	Medida 1.2.1.5.	Modificación de la norma reguladora del servicio de teleasistencia	1
	Medida 1.2.1.6.	Catálogo homologado de dispositivos de teleasistencia	2
	Medida 1.2.1.7.	Gestión de la contratación pública y concertación de plazas en residencias y centros de día para personas mayores y personas con discapacidad en situación de dependencia y plazas de respiro familiar	2
	Medida 1.2.1.8.	Proyecto normativo para la unificación de las normas reguladoras del servicio de atención residencial y servicio de centro de día y de noche	3
N	Medida 1.2.1.10	Resolución de los expedientes abiertos de responsabilidad patrimonial.	1
N	Medida 1.2.1.11	Tramitación normativa	2
Objetivo operativo 1.2.2. Impulsar la administración electrónica y facilitar el acceso de la ciudadanía a la información			
	Medida 1.2.2.1	Ventanilla electrónica de dependencia	1
	Medida 1.2.2.2	Sistema de información para la gestión del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia	1
	Medida 1.2.2.3	Sistema de información para la gestión del procedimiento del derecho a las prestaciones de dependencia	1
	Medida 1.2.2.4	Sistema de información para la gestión de las prestaciones económicas de la dependencia	1
	Medida 1.2.2.5	Sistema de información para la gestión del procedimiento de reintegro de cantidades indebidamente percibidas de la dependencia	1
	Medida 1.2.2.6	Evolución tecnológica y modernización de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco	2
N	Medida 1.2.2.9	Automatización robótica de procesos en Dependencia	1

Objetivo estratégico 2.1. Eficiencia en la gestión			
Objetivo operativo 2.1.1. Adaptación a la Ley de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía en materia económico - financiera			
	Medida 2.1.1.1.	Análisis del impacto y adaptación, si procede, de la Ley de Hacienda Pública en la normativa	2
	Medida 2.1.1.2.	Análisis y adaptación de los procesos económicos-financieros	1
	Medida 2.1.1.3.	Implantación de la contabilidad presupuestaria de la Junta de Andalucía	1
	Medida 2.1.1.5.	Adaptación a la nueva operativa de tesorería	1
	Medida 2.1.1.6.	Inventario de derechos y obligaciones	2
	Medida 2.1.1.7.	Implantación del sistema de información económica-financiera	1
N	Medida 2.1.1.8.	Interoperabilidad ERP SAP - GIRO	1
Objetivo operativo 2.1.2. Avanzar en la calidad			
	Medida 2.1.2.3	Seguimiento y control de la prestación del servicio de atención residencial y el servicio de centro de día y noche	1
	Medida 2.1.2.4	Acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio	3
	Medida 2.1.2.5	Acreditación de entidades prestadoras de los servicios de centro de día y de atención residencial	1
	Medida 2.1.2.6	Plan de control interno desde el punto de vista económico financiero	1
	Medida 2.1.2.7	Control de la financiación en concepto de nivel mínimo de protección garantizada en dependencia	1



Objetivo estratégico 2.1. Eficiencia en la gestión			
	Medida 2.1.2.8	Medición de la satisfacción de las personas atendidas	1
	Medida 2.1.2.9	Contribuir al desarrollo de la ética aplicada en los servicios de promoción y atención a la dependencia	1
N	Medida 2.1.2.10	Gestión de la actualización y renovación de las autorizaciones y acreditaciones de las Comunidades Terapéuticas como centros sanitarios y sociales	2
N	Medida 2.1.2.11	Seguimiento de la gestión presupuestaria de las prestaciones de dependencia	2
N	Medida 2.1.2.12	Desarrollo de acciones de planificación y seguimiento	1
N	Medida 2.1.2.13	Asesoramiento técnico y jurídico en el ámbito del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	1
N	Medida 2.1.2.14	Soporte funcional de los Sistemas de información en el ámbito de la gestión diaria del procedimiento de dependencia	3
N	Medida 2.1.2.15	Elaboración de estudios e informes técnicos para el seguimiento del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia	1
N	Medida 2.1.2.16	Desarrollo de herramientas para la mejora de la gestión del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	2
N	Medida 2.1.2.17	Elaboración de informes, memorias económicas y requerimientos grupo interés en plazo	1
N	Medida 2.1.2.18	Detección incidencias de carácter económico-fiscal en fase preliminar de contabilización	2
N	Medida 2.1.2.19	Contabilización de hechos contables	1
N	Medida 2.1.2.20	Sugerencias y Reclamaciones	2
N	Medida 2.1.2.21	Gestión de los expedientes judiciales	2
N	Medida 2.1.2.22	Sincronización de sistemas de dependencia	-
Objetivo operativo 2.1.3. Normalizar los procesos			
	Medida 2.1.3.1.	Modelo único para la atención a la ciudadanía en los Servicios Territoriales	2
	Medida 2.1.3.5.	Certificación del sistema de gestión de calidad y medio ambiente	1
	Medida 2.1.3.6.	Análisis de los principales procesos y propuestas de mejora de la gestión de la dependencia	1
	Medida 2.1.3.7	Ampliación del alcance del sistema de gestión de calidad a las prestaciones de la dependencia	1
	Medida 2.1.3.8.	Integración de informes para la consejería competente en materia de hacienda	3
N	Medida 2.1.3.9	Unificación de los criterios técnicos de gestión del procedimiento de reconocimiento de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	1
N	Medida 2.1.3.10	Coordinación de las acciones de gestión del procedimiento de dependencia desplegadas en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía	1
N	Medida 2.1.3.11	Modelaje de la documentación administrativa en el marco del procedimiento de reconocimiento de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	2
N	Medida 2.1.3.12	Desarrollar un cuadro de mando financiero	2
N	Medida 2.1.3.13	Normalización del procedimiento de contratación en la ASSDA	1
Objetivo operativo 2.1.4. Optimizar los recursos			
	Medida 2.1.4.2.	Sistema automático de emisión de llamadas en el SAT	2

Objetivo estratégico 2.1. Eficiencia en la gestión			
	Medida 2.1.4.3.	Sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales	2
N	Medida 2.1.4.4	Implantar Sistema seguimiento, gestión y control servicios (CPI)	2
N	Medida 2.1.4.5	Elaboración de Presupuesto sin incidencias	2
N	Medida 2.1.4.6	Informes jurídicos	2
N	Medida 2.1.4.7	Elaboración del Plan de Contratación de la ASSDA de 2022	1
N	Medida 2.1.4.8	Sistema para la Gestión del Alta de Solicitudes de Dispositivos de Teleasistencia (MGAI y SIASSDA multiempresas)	1
N	Medida 2.1.4.9	Sistema de Gestión de Actuaciones de Mantenimientos de Dispositivos de Teleasistencia (MGAI Mantenimientos)	1
N	Medida 2.1.4.10	Sistema de Gestión de Actuaciones de Alta de Solicitudes de Dispositivos de Teleasistencia (MGAI Instalaciones multiempresas)	1
N	Medida 2.1.4.11	Aplicaciones complementarias para Teleasistencia	2
N	Medida 2.1.4.12	Respiro Familiar Web	3
N	Medida 2.1.4.13	Implantación de Big Data espacio social	2
Objetivo estratégico 2.2. Transparencia y rendición de cuentas			
Objetivo operativo 2.2.1. Producción de estadísticas			
	Medida 2.2.1.3	Producción y difusión de estadísticas públicas en el marco del Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía	1
N	Medida 2.2.1.4	Tratamiento de datos de los Sistemas de Información del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	1
N	Medida 2.2.1.5	Difusión de datos relativos a la gestión del SAAD en Andalucía	2
N	Medida 2.2.1.6	Explotación de datos de los Sistemas de Información del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	2
N	Medida 2.2.1.7	Mantenimiento del Business Intelligence	1
Objetivo operativo 2.2.2. Impulsar la planificación estratégica			
	Medida 2.2.2.2.	Seguimiento y evaluación del Plan Plurianual de Gestión 2020-2022	1
N	Medida 2.2.2.4	Elaboración del Plan de Acción Anual 2022	1
N	Medida 2.2.2.5	Avanzar en la integración Presupuesto y Plan de Acción Anual	1
Objetivo operativo 2.2.3. Potenciar la comunicación interna y externa			
	Medida 2.2.3.1.	Nueva intranet corporativa	2
	Medida 2.2.3.2.	Nuevo portal web	1
N	Medida 2.2.3.4	Transparencia	1
N	Medida 2.2.3.5	Plataforma Atención Omnicanal en Servicios Sociales	2
Objetivo operativo 2.2.4. Producir información contable para la rendición de cuentas			
	Medida 2.2.4.1.	Informe de auditoría de cuentas anuales sin salvedades	1
	Medida 2.2.4.2.	Valoración de activos fijos cedidos	2



Objetivo estratégico 2.3. Fomento de la coordinación y colaboración interadministrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales

Objetivo operativo 2.3.1. Promover la coordinación y colaboración dentro de la administración autonómica

N	Medida 2.3.1.1.	Proyecto VIGOUR: Mejora del informe de salud en el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia	1
	Medida 2.3.1.3.	Realización de un acuerdo marco con la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio para optimizar el desarrollo del programa de bonificación del transporte B50 a titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco	2
	Medida 2.3.1.5	Integración SAT – Salud Responde para Cita Médica	1

Objetivo operativo 2.3.2. Favorecer las relaciones institucionales

	Medida 2.3.2.1.	Sistema de seguimiento y control de quejas y reclamaciones del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Pueblo Estatal	1
	Medida 2.3.2.2.	Mejora en la respuesta a preguntas parlamentarias	1

Objetivo operativo 2.3.3. Promover la colaboración público y privada

	Medida 2.3.3.1.	Plan de captación y fidelización de empresas colaboradoras de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco	3
	Medida 2.3.3.3.	Establecimiento de cauces de gobernanza colaborativa para promover la participación de las organizaciones que representan a las personas con discapacidad	1

Objetivo estratégico 3.1. Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas

Objetivo operativo 3.1.1. Adecuar la estructura organizativa

N	Medida 3.1.1.1	Modificación de los estatutos	1
	Medida 3.1.1.3	Procedimiento de provisión de puestos (externa e interna)	2
N	Medida 3.1.1.6	Plan de Teletrabajo	2
	Medida 3.1.1.7	Adaptación del catálogo de puestos de la Agencia al análisis funcional del servicio de planificación de la SGRRT	1
N	Medida 3.1.1.8	Conversión del Registro General de la ASSDA (ARIES) en Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR)	1
N	Medida 3.1.1.9	Procedimiento Sancionador	2
N	Medida 3.1.1.10	Sistema de Provisión de Puestos	1

Objetivo operativo 3.1.2. Impulso de la formación continua y el desarrollo profesional

	Medida 3.1.2.2	Fomento de la formación online	2
	Medida 3.1.2.4	Plan de formación	1

Objetivo operativo 3.1.3. Mejorar el clima y el entorno laboral

	Medida 3.1.3.1	Sistema de control horario	1
	Medida 3.1.3.3	Implantación del plan de prevención de riesgos laborales	1
	Medida 3.1.3.4	Abordaje de los riesgos psicosociales desde un punto de vista preventivo	2
	Medida 3.1.3.5	Manual de Acogida	3



Objetivo estratégico 3.1. Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas

Objetivo operativo 3.1.4. Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y prevenir la violencia de género

Medida 3.1.4.1	Implantación y seguimiento del I Plan de Igualdad	2
Medida 3.1.4.3	Protocolo de prevención y actuación frente a situaciones de acoso sexual y por razón de sexo	2
Medida 3.1.4.4	Protocolo de actuación para trabajadoras víctimas de violencia de género	1
Medida 3.1.4.5	Jornadas de sensibilización en materia de igualdad de género	2
Medida 3.1.4.6	Jornadas de sensibilización contra la violencia de género	2
Medida 3.1.4.7	Analizar desde el punto de vista de la perspectiva de género la prestación de servicios del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia	2

Objetivo operativo 3.1.5. Fomentar la vida saludable y el bienestar del personal

Medida 3.1.5.1	Campaña "vida saludable"	2
Medida 3.1.5.2	Protocolo para trabajadoras embarazadas	2
Medida 3.1.5.3	Abordaje de las situaciones del personal especialmente sensible desde el punto de vista preventivo	2

Objetivo estratégico 3.2. Seguridad de la información y protección de las personas

Objetivo operativo 3.2.1. Mejora de las sedes y equipamientos

	Medida 3.2.1.1	Plan global de inversiones para la mejora de las infraestructuras	1
	Medida 3.2.1.2	Mejora y nueva dotación de equipamiento a los centros de trabajo	1
	Medida 3.2.1.3	Adecuación de las sedes a las necesidades	1
N	Medida 3.2.1.5	Gestión de la dotación de recursos materiales (suministros y servicios) a los Centros sociosanitarios residenciales de la Red Pública de Atención a las Adicciones (Comunidades Terapéuticas).	2

Objetivo operativo 3.2.2. Mejora de la infraestructura tecnológica

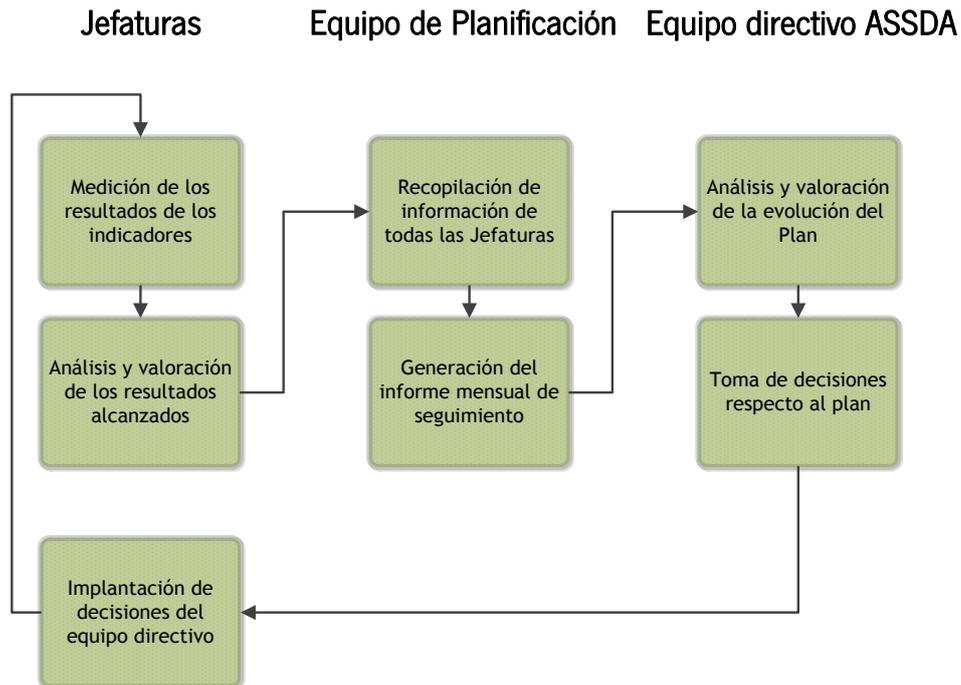
	Medida 3.2.2.1	Nueva central para el servicio de teleasistencia	1
	Medida 3.2.2.2	Integración y respaldo de información entre los centros de trabajo y Servicios Centrales	2
N	Medida 3.2.2.3	Unificación del sistema de grabación de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia.	1
N	Medida 3.2.2.4	Migración de la actual plataforma de atención de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia.	1
N	Medida 3.2.2.5	Medición del estado de solicitudes de peticiones e incidencias relacionadas con el puesto de usuario, comunicaciones, accesos a red, aplicaciones y seguridad TIC.	2

Objetivo operativo 3.2.3. Preservar la seguridad y calidad de la información

	Medida 3.2.3.1.	Adecuación de la utilización de los medios electrónicos a la política de seguridad del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)	1
	Medida 3.2.3.2.	Adaptación a la normativa de protección de datos de carácter personal	1
	Medida 3.2.3.3	Plan de calidad de datos en los sistemas de información	1

6 SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL

La evaluación del Plan de Acción Anual se realiza a través del seguimiento mensual de los resultados de los indicadores de las medidas incluidas en el mismo, tal como se describe en el siguiente diagrama.



Se definen dos planos diferentes de seguimiento y evaluación:

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

6.1 Seguimiento

Con la información reportada por las Jefaturas y Servicios Territoriales, el equipo de planificación elaborará mensualmente un informe de seguimiento del Plan de Acción Anual. Este informe presentará los resultados acumulados de los indicadores de cada actuación,

facilitando el seguimiento de la evolución y la medición del grado de avance de las actuaciones y por ende de los objetivos operativos y objetivos estratégicos.

Estos informes serán remitidos a Dirección Gerencia, las Direcciones de Área, Secretaría General, Jefaturas y Servicios Territoriales. La Dirección Gerencia valorará la necesidad de implantar medidas correctivas.

6.2 Evaluación del Plan

Trimestralmente el equipo de planificación elaborará una memoria de evaluación del Plan de Acción Anual, en la que se recogerá los resultados alcanzados hasta la fecha, así como posibles desviaciones o incidencias que hayan detectado las Jefaturas o Servicios Territoriales, facilitando de esta forma a la Dirección de la Agencia tomar decisiones con antelación suficiente.

En la evaluación final se determinará el nivel de ejecución del Plan Plurianual de Gestión.

La memoria de evaluación anual se remitirá a Dirección Gerencia, las Direcciones de Área, Secretaría General, Jefaturas y Servicios Territoriales.

7 RECURSOS PRESUPUESTARIOS

El presupuesto de la Agencia para 2021 asciende a 1.413.307.215 €. El desglose por capítulos se detalla a continuación:

CAPÍTULO	2021
1 GASTOS DE PERSONAL	46.063.860
2 GTOS. CORRIENTES BIENES Y SERVICIOS	530.673.566
3 GASTOS FINANCIEROS	
4 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	829.925.186
OPERACIONES CORRIENTES	1.406.662.612
6 INVERSIONES REALES	6.644.603
OPERACIONES DE CAPITAL	6.644.603
TOTAL	1.413.307.215 €

A continuación se especifica, a nivel de objetivo operativo, el presupuesto asignado para el desarrollo de las medidas previstas en el Plan de Acción Anual en el ejercicio presupuestario en 2021:



OBJETIVO		2021
1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas	1.393.999.044 €
1.1.1	Atender a personas en situación de dependencia	1.345.142.491 €
1.1.2	Promover la autonomía en personas mayores y personas con discapacidad	32.804.139 €
1.1.3	Prestar apoyo a las personas que ejercen los cuidados no profesionales	5.806.980 €
1.1.4	Atender a personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social	1.898.318 €
1.1.5	Desarrollar medidas encaminadas a la detección y asesoramiento en materia de violencia de género	€
1.1.6	Mejorar la prestación de los servicios	€
1.1.7	Atender a las personas mediante teléfonos especializados	506.502 €
1.1.8	Atender a personas con problemas de adicciones	7.840.613 €
1.2	Modernización de las políticas públicas	
1.2.1	Promover la racionalización de los procesos administrativos y agilización de trámites mediante el desarrollo normativo	
1.2.2	Impulsar la administración electrónica y facilitar el acceso de la ciudadanía a la información	
2.1	Eficiencia en la gestión	
2.1.1	Adaptación a la Ley de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía en materia económico - financiera	
2.1.2	Avanzar en la calidad	
2.1.3	Normalizar los procesos	
2.1.4	Optimizar los recursos	
2.2	Transparencia y rendición de cuentas	
2.2.1	Producción de estadísticas	
2.2.2	Impulsar la planificación estratégica	
2.2.3	Potenciar la comunicación interna y externa	
2.2.4	Producir información contable para la rendición de cuentas	
2.3	Fomento de la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales	24.886 €
2.3.1	Promover la coordinación y colaboración dentro de la administración autonómica	24.886 €
2.3.2	Favorecer las relaciones institucionales	
2.3.3	Promover la colaboración público y privada	
3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas	90.450 €
3.1.1	Adecuar la estructura organizativa	
3.1.2	Impulso de la formación continua y el desarrollo profesional	
3.1.3	Mejorar el clima y el entorno laboral	
3.1.4	Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y prevenir la violencia de género	90.450 €
3.1.5	Fomentar la vida saludable y el bienestar del personal	
3.2	Seguridad de la información y protección de las personas	
3.2.1	Mejora de las sedes y equipamientos	
3.2.2	Mejora de la infraestructura tecnológica	
3.2.3	Preservar la seguridad y calidad de la información	
	SUBTOTAL COSTES*	1.394.114.380 €
	COSTES DE ESTRUCTURA	12.548.231,60 €
	INVERSIONES REALES	6.644.603 €
	TOTAL	1.413.307.215 €

*Aquellas medidas que no tienen asignado presupuesto, están contempladas dentro de los gastos generales de la Agencia.



8 RECURSOS MATERIALES

Según balance realizado a 31 de diciembre de 2019, la Agencia cuenta con un inmovilizado material valorado en 20.428.932€, siendo el valor de las Instalaciones Técnicas de 16.052.851€.

En cuanto al inmovilizado intangible, compuesto por las aplicaciones informáticas, el valor a fecha del balance es 61.953 €.

Para el ejercicio 2021, las previsiones de la Agencia en inversiones reales asciende a 6.644.603 €, distribuidas en los siguientes conceptos:

- Aplicaciones informáticas desarrolladas a medida: 50.000 €
- Edificios y otras construcciones: 585.000 €
- Maquinaria: 4.438.693 €
- Mobiliario y enseres: 305.000 €
- Adquisición de equipos para procesamiento de información: 1.265.910 €

9 RECURSOS HUMANOS

La plantilla de personal necesaria para la consecución de los objetivos establecidos en el presente Plan de Acción es la siguiente:

Ejercicio 2021 (Plantilla Presupuesto Ejercicio 2021)*				
Puestos	Grupo Profesional	Plantilla Media Mujeres	Plantilla Media Hombres	Vacantes (excedencias, ofertas de empleo público u otras coberturas)
Director/a Gerente			1	
Director/a Técnica Comisionado Polígono Sur		1		
Jefaturas	I	6	5	
Director/a Comunidad Terapéutica	I	3	0	
Director/a Comunidad Terapéutica	II	1	2	
Responsable de Departamento	I	14	7	
Responsable de Departamento	II	3	3	1
Grupo I (Médica/o; Psicóloga/o; Arquitecta/o; Titulada/o Superior)		68	37	8
Grupo II (Enfermera/o; Educador/a; Trabajador/a Social; Arquitecta/o Técnico/a; Titulada/o Media/o)		273	81	34
Grupo III (Monitor/a Sociosanitario/a; Monitor/a Taller; Administrativa/o; Teleasistente)		626	148	34
Grupo IV (Monitor/a Limpieza; Ofi. Mant. Conductor/a)		3	6	1
Subtotal		998	290	78
Total			1366	



10 PLAN DE FORMACIÓN 2021-2022

El plan de formación del personal de la Agencia se configura para un período de dos años y es aprobado por la Comisión de Formación, la cual tiene entre sus atribuciones aportar sugerencias, propuestas e indicaciones a tener en cuenta por la Jefatura responsable de la planificación del Plan de Formación, y aprobar la propuesta del Plan de Formación.

A la fecha de aprobación del Plan de Acción Anual 2021 está vigente el Plan de Formación 2019-2020 y está en fase de elaboración el Plan de Formación 2021-2022, que será presentado para su aprobación en la Comisión de Formación a principios de 2021.

El Plan de Formación 2020-2021 se configura en sinergia con el Estudio de Necesidades Formativas realizado en 2020, las aportaciones de los cuestionarios de satisfacción cumplimentados por las personas asistentes a las acciones formativas, las aportaciones del personal responsable y de los acuerdos tomados en la Comisión de Formación.

En el diseño del Plan de Formación y su programación formativa se contemplan dos líneas de actuación principales, una basada en el desarrollo de competencias estratégicas u horizontales, de carácter generalista y vinculadas a toda la organización, con el objetivo de ampliar las competencias laborales de todo el conjunto de trabajadores y trabajadoras, y otra basada en la formación en competencias técnicas específicas de cada puesto de trabajo en función del área de actividad y el organigrama de la organización.

Una vez sea aprobado este plan se adjuntará como anexo al Plan de Acción Anual 2021, el conjunto de acciones formativas previstas para 2021.

11 ANEXO: MEDIDAS, RESPONSABLES E INDICADORES

En el cuadro siguiente se muestra, para cada una de las medidas que se van a ejecutar en el ejercicio presupuestario 2021, los siguientes datos:

- Jefatura responsable de la ejecución.
- Indicadores vigentes en dicho período, para medir resultados o grado de implantación de la medida.
- Valores objetivos previstos para cada indicador.

Medida	Resp	Indicadores	Valores objetivo 2021		
			Total	Mujer	Hombre
1.1.1.1 Reconocimiento de las situaciones de dependencia	JCD	1 Número de personas con reconocimiento de dependencia	370.979	237.064	133.915
		2 Nº total de personas con expediente activo reconocidas con grado III	83.059	50.068	32.991
		3 Nº total de personas con expediente activo reconocidas con grado II	136.470	88.023	48.447
		4 Nº total de personas con expediente activo reconocidas con grado I	84.726	56.343	28.383
1.1.1.2 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para cuidados en el entorno familiar	JSPE	1 Número de personas beneficiarias de PECEF	77.186	43.328	38.858
1.1.1.3 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica vinculada al servicio	JSPE	1 Número de personas beneficiarias de PEVS	4.821	3.646	1.175
1.1.1.4 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para asistencia personal	JSPE	1 Número de personas beneficiarias de la prestación económica de asistencia personal	711	316	395
1.1.1.5 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de ayuda a domicilio	JSPE	1 Número de personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio	104.441	75.013	29.478
1.1.1.6 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de atención residencial	JSPE	1 Número de personas beneficiarias del servicio de atención residencial	25.737	15.653	10.084
1.1.1.7 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de centro de día	JSPE	1 Número de personas beneficiarias del servicio de centro de día	14.993	7.910	7.084
1.1.1.9 Atención a las personas usuarias mediante el servicio de teleasistencia a través de dispositivos adicionales	JT	1 Llamada entrantes humo	70.118	N/A	N/A
		2 Llamada entrantes gas	771	N/A	N/A
		3 Llamada entrantes movil	29.694	N/A	N/A
		4 Persona titular con dispositivo humo	35.000	29.750	5.250
		5 Persona titular con dispositivo gas	15.000	12.600	2.400
		6 Persona titular con dispositivo movil	13.000	10.790	2.210
		7 Nº Personas usuarias con Apoy. Comp. Instalado	34.609	22.906	11.703
		8 Personas usuarias con Apoy. Comp. Instalado Personas Mayores	14.000	11.200	2.800
		9 Personas usuarias con Apoy. Comp. Instalado Pers. Con Discap.	200	160	40
		10 Personas usuarias con Apoy. Comp. Instalado Pers. Sit. Dependencia	20.409	16.327	4.082
1.1.1.12 Refuerzo de los recursos humanos destinados atender el SAAD en corporaciones locales	JCD	1 Número de personas contratadas	362	329	33
		2 Nº Informes técnicos preceptivos previos al Acuerdo de Consejo de Gobierno para la distribución de créditos en materia de dependencia	3		



Medida	Resp	Indicadores	Valores objetivo 2021		
			Total	Mujer	Hombre
		Nº Informes de seguimiento y evaluación del refuerzo de recursos humanos en las Corporaciones Locales para el desarrollo de competencias en materia de dependencia	1		
1.1.1.13 Gestión Recursos Alzada en materia de dependencia	JAJT	1 Recursos de alzada contra Resoluciones de grado. % Resoluciones en plazo.	100%		
		2 Recursos de alzada contra resoluciones referidas al Programa Individual de Atención (PIA). % Resoluciones en plazo.	100%		
1.1.2.1 Atención a las personas mediante el servicio de teleasistencia	JT	1 Personas titulares atendidas Mayores de 65 años	156.448	103.547	52.901
		2 Personas titulares atendidas con Discapacidad	1.392	921	471
		3 Personas titulares atendidas en sit. Dependencia	87.160	57.688	29.472
		4 Llamadas entrantes	1.517.420	N/A	N/A
		5 Llamadas salientes	2.819.629	N/A	N/A
		6 Llamadas Contacto Sin Respuesta	1.759.891	N/A	N/A
		7 Personas beneficiarias del servicio de teleasistencia	304.182		
		8 Llamadas de seguimiento	1.844.819		
		9 Llamadas e gestión sanitaria	379.893		
1.1.2.2 Gestión de la emisión de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco	JPAPD	1 Número de personas titulares de la TAJ65	1.103.571	629.035	474.536
		2 Número de nuevas expediciones de TAJ65	68.000	36.720	31.280
		3 Número de renovaciones de TAJ65	270.268	154.053	116.215
1.1.2.3 Gestión del programa de transporte bonificado	JPAPD	1 Número de personas usuarias de Transporte Bonificado	308.500	178.930	129.570
		2 Número de viajes bonificados	5.800.000	3.344.280	2.455.720
1.1.2.4 Gestión del programa de ópticos	JPAPD	1 Número de personas usuarias del Servicio de Ópticos	5.762	3.400	2.362
1.1.2.5 Gestión del programa de orientación jurídica en centros de participación activa	JPAPD	1 Número de personas usuarias	1.300	611	689
1.1.2.6 Gestión del programa de comedores en centros de participación activa	JPAPD	1 Número de comidas bonificadas en CPA	230.000	204.700	25.300
1.1.3.1 Atención a las personas mediante el servicio de respiro familiar	JSPE	1 Número de plazas para personas mayores	199	109	90
		2 Número de plazas para personas con discapacidad	149	77	72
1.1.3.3 Establecer alianzas con los servicios de atención primaria de salud para la generación de grupos de ayuda mutua de personas cuidadoras para impulsar su bienestar.	DADA	1 Porcentaje de grupos de trabajo relacionados con la medida en los que participa la ASSDA	100 %		
1.1.4.1 Incorporación sociolaboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión (programa INCORPORA)	JISGC	1 Inserciones laborales de personas beneficiarias realizadas por las entidades sociales anualmente	5.600	3.500	2.100
		2 Empresas contratantes anualmente	2.000		
		3 Empresas que contratan tras un proceso de multivinculación a varias entidades sociales	50		
		4 Inserciones de jóvenes atendidos desde la línea Incorpora Joven procedentes del Sistema de Protección de Menores una vez cumplida la mayoría de edad.	70	9	61
1.1.4.2 Atención y seguimiento a menores inmigrantes en el Sistema de Protección de Menores en Andalucía	JISGC	1 Menores inmigrantes atendido/as en el programa	5.000	1.000	4.000
		2 Menores que se identifican en los Consulados	950	80	870
1.1.4.3 Coordinación e interlocución entre la acción pública y la participación ciudadana en el Polígono Sur	Psur	1 Actividades de dinamización (talleres, jornadas, foros, etc.)	6		
		2 Reuniones realizadas con grupos, entidades y Administraciones	40		
1.1.5.1 Protocolo para la detección de violencia de género en personas mayores y personas con discapacidad en el servicio de teleasistencia	JT	1 Desarrollo del protocolo	50,00 %		
		2 Formación del personal teleasistente	50,00 %		



Medida	Resp	Indicadores	Valores objetivo 2021		
			Total	Mujer	Hombre
1.1.5.2 Asesoramiento jurídico a víctimas de violencia de género titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco	JPAPD	1 Número de sesiones de sensibilización impartidas a personas titulares de la TAJ65	40	-	-
1.1.5.3 Talleres para prevención y sensibilización en materia de violencia de género para las personas usuarias en las 6 CT y Centro de Seguimiento PEPSA	JISGC	1 Número de talleres impartidos	7		
		2 Media de satisfacción de las personas participantes en los talleres	8	8	8
1.1.5.4 Realización de un informe con perspectiva de género sobre el impacto de las inserciones de derivadas del Programa Incorpora en el mercado laboral andaluz	JISGC	1 Nº publicaciones realizadas al año	1		
1.1.6.2 Incremento del coste máximo de plazas objeto de concertación en centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad	JSPE	1 Grado de avance acumulado de la actuación	100%		
1.1.6.3 Desarrollar una aplicación para prestar el servicio de teleasistencia mediante smartphone	JT	1 Grado de avance de la validación APP	100 %		
1.1.6.4 Incorporación de traducción simultánea en el servicio de teleasistencia	JT	1 Personas titulareas atendidas	2914	2331	583
		2 Personas atendidas en Alemán	753	N/A	N/A
		3 Personas atendidas en Francés	786	N/A	N/A
		4 Personas atendidas en Inglés	6400	N/A	N/A
		5 Personas atendidas en Italiano	104	N/A	N/A
		6 personas atendidas en Otro Idioma	483	N/A	N/A
1.1.6.5 Adecuación del servicio de teleasistencia a personas con diversidad funcional motora (ELA)	JT	2 Personas usuarias ELA con dispositivos adaptados	30		
		3 Llamadas entrantes desde dispositivos adaptados	100		
		4 Llamada saliente	125		
1.1.6.8 Elaborar un protocolo para la detección y actuación ante posibles situaciones de maltrato o trato malo a personas en situación de dependencia en Andalucía	DADA	1 Elaboración y aprobación del Protocolo	50,00 %		
1.1.7.1 Teléfono de atención a las personas mayores	JT	1 Grado de implementación de análisis de llamadas	30%		
		2 Número de llamadas	4.700		
		3 Número de comunicaciones	5.896	3.917	1.979
		4 Número de llamadas abandonadas	554		
1.1.7.2 Teléfono de información sobre discapacidad y accesibilidad	JT	1 Grado de implementación de análisis de llamadas	30%		
		2 Número de llamadas	66.000		
		3 Número de comunicaciones	61.000		
		4 Número de llamadas abandonadas	7.429		
1.1.7.3 Teléfonos de atención a la infancia: información general (900 92 11 11), línea de ayuda a la infancia (116111) y maltrato infantil 900 851 818	JT	1 Grado de implementación de análisis de llamadas	30%		
		2 Número de llamadas	9600		
		3 Número de comunicaciones	7000	4830	2170
		4 Número de llamadas abandonadas	414		
1.1.7.4 Teléfono de información de la tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco	JT	1 Número de llamadas	75517		
		2 Número de llamadas abandonadas	12619		
1.1.7.5 Atención a la ciudadanía en materia de dependencia	JSGAC	1 Atención telefónica a la ciudadanía en materia de dependencia	20000	15000	5000
		2 Atención presencial a la ciudadanía en los Servicios Centrales	200	150	50
		3 Atención por escrito a la ciudadanía	400	300	100
		4 Reducción del plazo de atención por escrito a la ciudadanía	80 %	80 %	80 %
1.1.7.6 Teléfono de violencia intrafamiliar	JT	3 Número de comunicaciones	4000	3200	800
1.1.7.7 Teléfono de servicio técnico del SAT	JT	1 Número de llamadas atendidas	73237		
		2 Número de llamadas abandonadas	12870		



Medida	Resp	Indicadores	Valores objetivo 2021		
			Total	Mujer	Hombre
1.1.8.1 Gestión de Centros sociosanitarios residenciales de la Red Pública de Atención a las Adicciones (Comunidades Terapéuticas)	JASS	1 Número de personas atendidas	740	125	615
		2 Número anual desintoxicaciones realizadas (actividades sanitarias)	140	20	120
		3 Número anual personas en programa de opiáceos (actividades sanitarias)	260	28	232
		4 Número anual de vacunaciones (por dosis) (actividades sanitarias)	230	39	191
		5 Número anual de personas que participan en Grupos de Educación para la salud. (Actividades sanitarias)	620	62	558
		6 Número anual de personas que participan en formación de manipulación de alimentos	515	103	412
		7 Número anual terapias individuales actividades psicológicas	14440	3610	10830
		8 Número anual de personas que participan en Grupos psicoterapéuticos (Actividades psicológicas)	820	139	681
		9 Número anual de personas derivadas a VAR	105	18	87
		10 Número anual de personas que han participado en grupos socioeducativos	845	169	676
		11 Número anual de personas que han acudido a Educación Permanente	250	60	196
		12 Nº de reclamaciones realizadas por las personas usuarias	6,00	6,00	6,00
		13 Satisfacción personas usuarias	8,60	8,60	8,60
		14 Satisfacción de los profesionales de la Red Pública de Tratamiento de Andalucía	7,90	7,90	7,90
1.1.8.2 Atención Centro tratamiento integral uso compasivo (PEPSA)	JASS	1 Número de intervenciones	15000	2700	12300
		2 Número de sobredosis/intoxicaciones producidas en el centro en el año	0	0	0
1.1.8.3 Gestión acceso de personas con adicciones a recursos Red Pública	JASS	1 Número de protocolos gestionados	3500	525	2975
		2 Número de protocolos de comunidad terapéutica revisados anualmente	2225	245	1980
		3 Número anual de protocolos de unidad de desintoxicación hospitalaria revisados	400	92	308
		4 Número anual de protocolos de viviendas de apoyo a la reinserción revisados	310	37	273
		5 Número anual de protocolos de viviendas de apoyo al tratamiento revisados	150	33	117
		6 Número anual de protocolos de viviendas de apoyo a enfermos de SIDA revisados	50	11	49
		7 Número anual de protocolos de Centros de Día revisados	290	55	235
		8 Número de ingresos a comunidad terapéutica gestionados anualmente	1300	195	1105
		9 Número de ingresos a unidad de desintoxicación hospitalaria gestionados anualmente	200	40	160
		10 Número de ingresos a vivienda de apoyo a la reinserción gestionados anualmente	190	19	171
		11 Número de ingresos a vivienda de apoyo al tratamiento gestionado anualmente	85	9	77
		12 Número de ingresos a vivienda de apoyo a enfermos de SIDA gestionados anualmente	25	5	20
		13 Número de ingresos a Centros de Día gestionados anualmente	250	45	205



Medida	Resp	Indicadores	Valores objetivo 2021		
			Total	Mujer	Hombre
	14	Satisfacción de los profesionales de la Red Pública de Tratamiento de Andalucía sobre la gestión Listas de Espera	8,80	8,80	8,80
	15	Satisfacción de los profesionales Red Pública de Tratamiento de Andalucía (Recursos Receptores)	9,30	9,30	9,30
1.1.8.4 Sistemas Registro Información (SIPASDA)	JISGC	1	Porcentaje de incidencias resueltas en menos de 48 horas	95%	95%
		2	Media de satisfacción de usuarios SIPASDA	8,4	8,2
1.1.8.5 Realización de estudios y trabajos técnicos	JISGC	1	Número de publicaciones realizadas en el año	1	
1.1.8.6 Gestión de Indicadores	JISGC	1	Número de publicaciones realizadas en el año	1	3
1.2.1.1 Modificación del decreto regulador de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco	JPAPD	1	Grado de avance de la actuación	100 %	-
1.2.1.2 Modificación del Decreto 168/200, de 12 de junio, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	JCD	1	Grado de avance acumulado de la actuación	65 %	
		2	Porcentaje de herramientas de soporte desarrolladas para la modificación del decreto regulador del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema	75 %	
1.2.1.3 Nueva regulación de los servicios y prestaciones del Sistema: Orden por la que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía	JCD	1	Grado de avance acumulado de la actuación	50 %	
		2	Porcentaje de herramientas de soporte desarrolladas para la modificación de la orden reguladora de la intensidad de protección de los servicios y las prestaciones económicas	75 %	
1.2.1.5 Modificación de la norma reguladora del servicio de teleasistencia	JT	1	Grado de Avance	70 %	
1.2.1.6 Catálogo homologado de dispositivos de teleasistencia	JT	1	Grado de Avance	40 %	
1.2.1.7 Gestión de la contratación pública y concertación de plazas en residencias y centros de día para personas mayores y personas con discapacidad en situación de dependencia y plazas de respiro familiar	JC	1	Número de contratos revisados mayores	25	
1.2.1.8 Proyecto normativo para la unificación de las normas reguladoras del servicio de atención residencial y servicio de centro de día y de noche	JCD	1	Grado de avance acumulado de la actuación	100,00 %	
1.2.1.10 Resolución de los expedientes abiertos de responsabilidad patrimonial.	JAJT	1	Número de expedientes resueltos del bloque 1	3	
		2	Número de expedientes resueltos del bloque 2	22	
1.2.1.11 Tramitación normativa	JAJT	1	Porcentaje de proyectos normativos impulsados respecto a los solicitados	100,00 %	
1.2.2.1 Ventanilla electrónica de dependencia	JTIC	1	% Avance	100%	
1.2.2.2 Sistema de información para la gestión del procedimiento de reconocimiento de situación de dependencia	JTIC	1	% Avance	100 %	
1.2.2.3 Sistema de información para la gestión del procedimiento del derecho a las prestaciones de dependencia	JTIC	1	% Avance	100 %	
1.2.2.4 Sistema de información para la gestión de las prestaciones económicas de la dependencia	JTIC	1	% Avance	80 %	
1.2.2.5 Sistema de información para la gestión del procedimiento de reintegro de cantidades indebidamente percibidas de la dependencia	JTIC	1	% Avance	80 %	
1.2.2.6 Evolución tecnológica y modernización de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco	JPAPD	1	Grado de avance de la actuación	100,00 %	-
1.2.2.9 Automatización robótica de procesos en Dependencia	JTIC	1	Grado de avance	100,00 %	
2.1.1.1 Análisis del impacto y adaptación, si procede, de la Ley de Hacienda Pública en la normativa	JEF	2	Normativas adaptadas a nueva situación	100,00 %	



Medida	Resp	Indicadores	Valores objetivo 2021		
			Total	Mujer	Hombre
2.1.1.2 Análisis y adaptación de los procesos económicos-financieros	JEF	1 Emisión de informe con análisis procesos eco-fro afectado	1		
		2 Emisión de documentos con desarrollo procesos adaptados	100,00 %		
2.1.1.3 Implantación de la contabilidad presupuestaria de la Junta de Andalucía	JEF	1 Funcionalidades Contabilidad presupuestaria implantadas	100,00 %		
2.1.1.5 Adaptación a la nueva operativa de tesorería	JEF	1 nº partidas pendientes conciliación	0		
		2 nº pagos indebidos o devoluciones	0		
		3 Periodo medio de pago	<20 días		
2.1.1.6 Inventario de derechos y obligaciones	JEF	1 Realización de inventario físico Inmovilizado	1		
		2 Incorporación derechos y obligaciones al Inventario JA	1		
		3 % Depuración de bajas del inventario	90%		
2.1.1.7 Implantación del sistema de información económico-financiera	JEF	1 informe de identificación subsistemas a integrar	1		
		2 Requisitos funcionales incorporados	80%		
		3 Cumplimiento plazos puesta en producción	<30%		
2.1.1.8 Interoperabilidad ERP SAP - GIRO	JTIC	1 Grado de avance	100%		
2.1.2.3 Seguimiento y control de la prestación del servicio de atención residencial y el servicio de centro de día y noche	JSPE	1 Número de personas beneficiarias verificando el grado de desarrollo/prestación del servicio.	25,00 %		
		2 Plazo medio de resolución de incidencias informáticas	10		
2.1.2.4 Acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio	JCD	1 Porcentaje de procedimientos de acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio resueltos en 75 días o menos.	100 %		
		2 Porcentaje de procedimientos de renovación de acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio resueltos en 75 días o menos.	100 %		
2.1.2.5 Acreditación de entidades prestadoras de los servicios de centro de día y de atención residencial	JSPE	1 Plazo medio, en días, desde la recepción del informe favorable del Servicio Provincial de Gestión en la Agencia hasta la resolución de acreditación	10		
		2 Plazo medio, en días, desde la recepción del plan de adecuación firmado que permite una acreditación provisional en la Agencia hasta la resolución de acreditación provisional.	10		
2.1.2.6 Plan de control interno desde el punto de vista económico financiero	JEF	1 Diseño Plan de actuación	1		
		2 Emisión informe anual control interno	1		
		3 Detección de áreas de mejora en informes emitidos	>5		
2.1.2.7 Control de la financiación en concepto de nivel mínimo de protección garantizada en dependencia	JCD	1 Nº de certificados mensuales	12		
		2 Nº de certificados anuales	1		
		3 Nº de regularizaciones mensuales	12		
		4 Porcentaje de ajustes por incidencias cerrados	75%		
2.1.2.8 Medición de la satisfacción de las personas atendidas	JEF	1 Número de nuevas mediciones de la satisfacción de las personas atendidas (SAD,CD, SAR, PECEF)	1		
2.1.2.9 Contribuir al desarrollo de la ética aplicada en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia	DADA	1 Porcentaje de grupos de trabajo relacionados con la medida en los que participa la ASSDA	100 %		
2.1.2.10 Gestión de la actualización y renovación de las autorizaciones y acreditaciones de las Comunidades Terapéuticas como centros sanitarios y sociales	JASS	1 Porcentaje de solicitudes presentadas en los plazos establecidos	100 %		
2.1.2.11 Seguimiento de la gestión presupuestaria de las prestaciones de dependencia	JCD	1 N.º de Informes de estimación del gasto de prestaciones/servicios	12		



Medida	Resp	Indicadores	Valores objetivo 2021		
			Total	Mujer	Hombre
2.1.2.12 Desarrollo de acciones de planificación y seguimiento	JCD	1 N.º de Informes de planificación mensual de resoluciones estimadas para alcanzar los objetivos de ejecución de gastos previstos	12		
		2 N.º de Informes de seguimiento de los indicadores de ejecución	24		
2.1.2.13 Asesoramiento técnico y jurídico en el ámbito del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	JCD	1 Porcentaje de consultas resueltas en materia del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	100 %		
2.1.2.14 Soporte funcional de los Sistemas de información en el ámbito de la gestión diaria del procedimiento de dependencia	JCD	1 Porcentaje de incidencias resueltas	100 %		
2.1.2.15 Elaboración de estudios e informes técnicos para el seguimiento del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia	JCD	1 Porcentaje de documentos técnicos validados	100 %		
2.1.2.16 Desarrollo de herramientas para la mejora de la gestión del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	JCD	1 N.º de herramientas desarrolladas	3		
		2 N.º de actualizaciones realizadas	2		
2.1.2.17 Elaboración de informes, memorias económicas y requerimientos grupo interés en plazo	JEF	1 % entregas fuera de plazo Presupuestación	5%		
		2 % entregas fuera de plazo Tesorería	5%		
		3 % entregas fuera de plazo Contabilidad financiera	5%		
2.1.2.18 Detección incidencias de carácter económico-fiscal en fase preliminar de contabilización	JEF	1 nº de incidencias detectadas en la documentación remitida por órgano gestor para su contabilización	>2%		
		2 % modificaciones asientos sobre el total de asientos	<1%		
		3 % requerimientos fiscales atendidos en plazo	100%		
2.1.2.19 Contabilización de hechos contables	JEF	1 nº máximo de días desde entrada documentación Jefatura Económico-Financiera y registro definitivo en diario	<3		
2.1.2.20 Sugerencias y Reclamaciones	JAJT	1 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en plazo.	100%		
2.1.2.21 Gestión de los expedientes judiciales	JAJT	1 Porcentaje de resoluciones judiciales dictadas en 2021 que han sido ejecutadas.	100%		
		2 Porcentaje de informes emitidos a demanda por Juzgados y Gabinete Jurídico de JJAA.	100%		
		3 Porcentaje de expedientes remitidos a Juzgados y Tribunales en plazo	100%		
2.1.2.22 Sincronización de sistemas de dependencia	JTIC	1 Grado de avance	30%		
2.1.3.1 Modelo único para la atención a la ciudadanía en los servicios territoriales	JSGAC	1 Actualización del Protocolo de atención a la ciudadanía	100,00 %		
		2 Análisis de modelos de atención a la ciudadanía en las distintas Unidades Territoriales	100,00 %		
		3 Implantación de modelo único de atención a la ciudadanía en las distintas Unidades Territoriales	100,00 %		
2.1.3.5 Certificación del sistema de gestión de calidad y medio ambiente	JEF	1 Número anual de informes favorables de certificación	3		
		2 Número de no conformidades de auditoría externa por puntos de la norma	6		
2.1.3.6 Análisis y normalización de procesos en la ASSDA (cuadros de mando, elaboración de procedimientos de gestión...)	JEF	1 Elaboración del mapa de procesos de la ASSDA.	1		
		2 Número de servicios/procesos normalizados	3		
		3 Número de nuevos servicios incorporados al sistema de gestión de la ASSDA	2		
		4 Cuadros de Mando desarrollados.	3		
2.1.3.7 Ampliación del alcance del sistema de gestión de calidad a las prestaciones de la dependencia	JEF	1 Número de nuevas líneas de actividad incluidas en el alcance de la certificación	2		



Medida	Resp	Indicadores	Valores objetivo 2021		
			Total	Mujer	Hombre
2.1.3.8 Integración de informes para la consejería competente en materia de hacienda	JEF	1 informes integrados	≥2		
		1 Análisis y estudio de las discrepancias o ausencia de criterios para la gestión del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	100%		
2.1.3.9 Unificación de los criterios técnicos de gestión del procedimiento de reconocimiento de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	JCD	2 N.º de criterios de gestión del procedimiento de dependencia unificados y/o mejorados	40		
		3 N.º de protocolos elaborados para la mejora de la gestión del procedimiento de dependencia	4		
		4 N.º de Instrucciones creadas para la mejora de la gestión del procedimiento de dependencia	3		
2.1.3.10 Coordinación de las acciones de gestión del procedimiento de dependencia desplegadas en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía	JCD	1 Porcentaje de espacios de trabajo cooperativo desarrollados con éxito para la gestión coordinada del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	12		
		2 Porcentaje de avance en el análisis, ajuste y seguimiento de la dotación de recursos para la atención a las personas en situación de dependencia	100%		
2.1.3.11 Modelaje de la documentación administrativa en el marco del procedimiento de reconocimiento de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	JCD	1 N.º de documentos validados	10		
2.1.3.12 Desarrollar un cuadro de mando financiero	JEF	1 Diseño y Obtención primeras mediciones en el primer trimestre de 2020	1		
		2 Número de indicadores por área de análisis	>5		
		3 Grado de utilidad para toma decisiones dirección	>75%		
2.1.3.13 Normalización del procedimiento de contratación en la ASSDA	JC	1 Grado de avance en la elaboración de la instrucción	100%		
		2 Número de personas formadas en los talleres	24	19	5
2.1.4.2 Sistema automático de emisión de llamadas en el servicio de teleasistencia	JT	1 Estudio, análisis e implantación	100 %		
2.1.4.3 Sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales	JSGAC	1 Diseño y análisis funcional para la definición del sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales	100,00 %		
		2 Implantación del sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales	100,00 %		
		3 Fase de producción del sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales	100,00 %		
2.1.4.4 Implantar Sistema seguimiento, gestión y control servicios (CPI)	JTIC	1 Porcentaje de consecución de la actuación	40 %		
2.1.4.5 Elaboración de Presupuesto sin incidencias	JEF	1 nº de modificaciones presupuestarias por error en presupuestación	0		
		2 nº de rechazos de la Dirección General Presupuestos por incidencias detectadas	<3		
2.1.4.6 Informes jurídicos	JAJT	1 Porcentaje de consultas jurídicas respondidas en plazo.	100 %		
2.1.4.7 Elaboración del Plan de Contratación de la ASSDA de 2022	JC	1 Grado de avance de la elaboración y aprobación del Plan	100 %		
2.1.4.8 Sistema para la Gestión del Alta de Solicitudes de Dispositivos de Teleasistencia (MGAI y SIASSDA multiempresas)	JTIC	1 % Avance Actualización de SIASSDA	100 %		
		2 % Avance Actualización MGAI.	100 %		
2.1.4.9 Sistema de Gestión de Actuaciones de Mantenimientos de Dispositivos de Teleasistencia (MGAI Mantenimientos)	JTIC	1 Grado de avance	100 %		



Medida	Resp	Indicadores	Valores objetivo 2021		
			Total	Mujer	Hombre
2.1.4.10 Sistema de Gestión de Actuaciones de Alta de Solicitudes de Dispositivos de Teleasistencia (MGAI Instalaciones multiempresas)	JTIC	1	Grado de avance	100 %	
2.1.4.11 Aplicaciones complementarias para Teleasistencia	JTIC	1	Informe rendimiento teleasistente. %Avance	100 %	
		2	Mensajería interna. %Avance	100 %	
		3	Control actividad telefónica. %Avance	100 %	
2.1.4.12 Respiro Familiar Web	JTIC	1	Grado de avance	100 %	
2.1.4.13 Implantación de Big Data espacio social	JTIC	1	Grado de avance de la actuación	10 %	
2.2.1.3 Producción y difusión de estadísticas públicas en el marco del Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía	JTIC	1	Número de periodos difundidos para la estadística de dependencia	12	
		2	Número de periodos difundidos para la estadística de tarjeta	2	
		3	Número de periodos difundidos para la estadística de teleasistencia	12	
2.2.1.4 Tratamiento de datos de los Sistemas de Información del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	JCD	1	N.º Informes periódicos sobre situación del SAAD en Andalucía	60	
2.2.1.5 Difusión de datos relativos a la gestión del SAAD en Andalucía	JCD	1	Nº verificaciones de estadísticas oficiales realizadas	12	
		2	N.º de publicaciones realizadas	12	
2.2.1.6 Explotación de datos de los Sistemas de Información del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	JCD	1	N.º total de peticiones realizadas en relación a la gestión del procedimiento en materia de dependencia	5	
2.2.1.7 Mantenimiento del Business Intelligence	JTIC	1	Optimización de los proyectos de carga	100%	
		2	Implementación del simulador de financiación de nivel mínimo	100%	
2.2.2.2 Seguimiento y evaluación del Plan Plurianual de Gestión 2020-2022 y sus respectivos planes de acción anual	JEF	1	Número de mediciones realizadas de los planes de acción anuales	6	
		2	Número de evaluaciones anuales	1	
		3	Grado de cumplimiento de los planes de acción anuales	75,00%	
2.2.2.4 Elaboración del Plan de Acción Anual 2022	JEF	1	Entrega en plazo de la propuesta de plan	1	
		2	Mejora del grado de cumplimiento con respecto al plan anterior	5%	
		3	Valoración de la utilidad del plan por parte del equipo directivo y los responsables de las jefaturas	7	
2.2.2.5 Avanzar en la integración Presupuesto y Plan de Acción Anual	JEF	1	Actuaciones del Plan que permitan seguimiento presupuestario	>30%	
		2	Diferencias de Objetivos, actuaciones, indicadores entre ambos estados	0	
2.2.3.1 Nueva intranet corporativa	JTIC	1	% Avance	50,00 %	
2.2.3.2 Nuevo portal web	JTIC	1	% Avance	100,00 %	
2.2.3.4 Transparencia	JAJT	1	Porcentaje de publicaciones activas realizadas de las exigidas por la Ley.	100,00 %	
		2	Plazo medio de respuesta a solicitudes de información de personas físicas y/o jurídicas.	20 días hábiles	
2.2.3.5 Plataforma Atención Omnicanal en Servicios Sociales	JTIC	1	% Avance Consuloría/Licitación	100,00 %	
		2	% Avance implantación	30,00 %	
2.2.4.1 Informe de auditoría de cuentas anuales sin salvedades	JEF	1	Salvedades recogidas en informe	0	
2.2.4.2 Valoración de activos fijos cedidos	JEF	1	Activos cedidos valorados	100%	



Medida	Resp	Indicadores	Valores objetivo 2021			
			Total	Mujer	Hombre	
2.3.1.1 Proyecto VIGOUR: Mejora del informe de salud en el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia	JISGC	9	Grado de avance del proyecto	100%		
2.3.1.3 Realización de un acuerdo Marco con la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio para optimizar el desarrollo del programa de bonificación del transporte B50 a titulares de la TAJ65	JPAPD	1	Grado de avance de la medida	100 %	-	-
2.3.1.5 Integración SAT – Salud Responde para Cita Médica	JTIC	1	Grado de avance	100 %		
2.3.2.1 Sistema de seguimiento y control de quejas y reclamaciones del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Pueblo Estatal	JISGC	1	Quejas contestadas en plazo al Defensor del Pueblo	75%		
		2	Grado de implantación de la herramienta en los Servicios Territoriales de ASSDA	100%		
2.3.2.2 Mejora en la respuesta a preguntas parlamentarias	DIR	1	Porcentaje de preguntas parlamentarias respondidas en plazo	100 %		
2.3.3.1 Plan de captación y fidelización de empresas colaboradoras de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco	JPAPD	1	Número de nuevas empresas conveniadas	5	-	-
2.3.3.3 Establecimiento de cauces de gobernanza colaborativa para promover la participación las organizaciones que representan a las personas mayores y las personas con discapacidad	DADA	1	Número de reuniones de la Comisión de Participación	2		
3.1.1.1 Modificación de los estatutos	JAJT	1	El trabajo de campo estará realizado en el 2020. La tramitación parlamentaria y su posterior aprobación puede alargarse al 2021 (principio)	100%		
3.1.1.3 Procedimiento de provisión de puestos (externa e interna)	JRRHH	1	Grado de avance	70 %		
3.1.1.6 Plan de Teletrabajo	JRRHH	1	Aprobación del Plan	60 %		
3.1.1.7 Adaptación del catálogo de puestos de la Agencia al análisis funcional del servicio de planificación de la SGRRT	JRRHH	1	Grado de avance	90 %		
3.1.1.8 Conversión del Registro General de la ASSDA (ARIES) en Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR)	JSGAC	1	Redacción de una guía de inicio para la presentación electrónica general y manuales de formación en materia de Registro Electrónico	100 %		
		2	Asesoramiento en la utilización de medios electrónicos a todos los trabajadores de la ASSDA que lo han solicitado	100 %		
		3	Digitalización de la documentación física presentada en Registro	100 %		
		4	Implementación de nuevos servicios en el registro asociados la conversión en OAMR.	100 %		
3.1.1.9 Procedimiento Sancionador	JAJT	1	Porcentaje de procedimientos sancionadores instruidos en plazo.	100 %		
3.1.1.10 Sistema de Provisión de Puestos	JTIC	1	Grado de avance	100 %		
3.1.2.2 Fomento de la formación online	JRRHH	2	Número de personas formadas	780	624	156
3.1.2.4 Plan de formación	JRRHH	1	Grado de avance	100,00 %		
3.1.3.1 Implantación y puesta en marcha del sistema de control de presencia y de gestión de vacaciones y permisos	JRRHH	1	Grado de avance de la actuación	100%		
3.1.3.3 Implantación del plan de prevención de riesgos laborales	JRRHH	1	Grado de avance	50 %		
3.1.3.4 Abordaje de los riesgos psicosociales desde un punto de vista preventivo	JRRHH	1	Realización de las evaluaciones de riesgo psicosociales planificadas anualmente	100 %		
		2	Implantación efectiva de las evaluaciones de riesgo psicosocial y sus planificación de actuaciones	100 %		
		3	Mejora de los factores de riesgos psicosocial	>1		
3.1.3.5 Manual de Acogida	JRRHH	1	Elaboración del Manual de Acogida	50 %		



Medida	Resp	Indicadores	Valores objetivo 2021			
			Total	Mujer	Hombre	
3.1.4.1 Implantación y seguimiento del I Plan de Igualdad	JRRHH	1	Implantación de las medidas recogidas en el I Plan de Igualdad	80 %		
3.1.4.3 Protocolo de prevención y actuación frente a situaciones de acoso sexual y por razón de sexo	JRRHH	1	Desarrollo de Protocolo de Prevención y Actuación en situaciones de Acoso sexual	100,00 %		
3.1.4.4 Protocolo de actuación para trabajadoras víctimas de violencia de género	JRRHH	2	Actuaciones en materia de género	100%		
3.1.4.5 Jornadas de sensibilización en materia de igualdad de género	JRRHH	1	Personas que visualizan las conferencias de igualdad del total de la plantilla de la ASSDA	270	216	54
3.1.4.6 Jornadas de sensibilización contra la violencia de género	JRRHH	1	Plantilla que visualiza las conferencias contra la violencia de género	270	216	54
3.1.4.7 Analizar desde el punto de vista de la perspectiva de género la prestación de servicios del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia	JRRHH	1	Servicios analizados del Sistema de Andaluz de Atención a la Dependencia desde una perspectiva de género	100 %		
3.1.5.1 Promoción de la vida saludable	JRRHH	1	Número de talleres	24		
		2	Número de personas formadas	80	64	16
3.1.5.2 Protocolo sobre la situación de embarazo y lactancia en la ASSDA	JRRHH	2	Porcentaje de trabajadoras embarazadas y en periodo de lactancia a las que se le ha adaptado el puesto	100,00 %		
3.1.5.3 Abordaje de las situaciones del personal especialmente sensible desde el punto de vista preventivo	JRRHH	1	Realización del análisis	100%		
		2	Ejecución de las conclusiones	100%		
3.2.1.1 Plan global de inversiones para la mejora de las infraestructuras de la ASSDA	JSGAC	1	Número de sedes caracterizadas	100,00 %		
		2	Número de revisiones provinciales de modelos organizativos/necesidades	50,00 %		
		3	Ejecución presupuestaria de inversiones de conservación, mejora y adapt.	50,00 %		
		4	Traslado previsto de sedes. D.T. Almería	100,00 %		
		5	Traslado previsto de sedes. D.T. Málaga	100,00 %		
		6	Contrato de mantenimiento general ASSDA	100,00 %		
3.2.1.2 Mejora y nueva dotación de equipamiento a los centros de trabajo de la ASSDA	JSGAC	1	Inventario actualizado de equipamiento	100,00 %		
		2	Programa de renovación paulatina de mobiliario. Reducción de antigüedad máxima	30,00 %		
		3	Reducción del plazo medio de subsanación de deficiencias menores detectadas.	50,00 %		
		4	Actuaciones realizadas de mejora planificada de las condiciones ambientales en espacios de trabajo	50,00 %		
3.2.1.3 Adecuación de las sedes a las necesidades	JSGAC	1	Adaptación de la nueva sede de Sevilla a las necesidades de la ASSDA	100,00 %		
		2	Revisión modelos organizativos/necesidades	50,00 %		
		3	Estudio de capacidad de optimización de recursos y unificación física y funcional	50,00 %		
		4	Ahorro en determinadas partidas de gastos corrientes de la ASSDA	30,00 %		
3.2.1.5 Gestión de la dotación de recursos materiales (suministros y servicios) a los Centros sociosanitarios residenciales de la Red Pública de Atención a las Adicciones (Comunidades Terapéuticas).	JASS	1	Nº contratos de suministros realizados	3		
		2	Nº contratos de servicios realizados	6		
		3	Porcentaje de contratos renovados en plazos (suministros y servicios)	100 %		
		4	Porcentaje de prorrogas de contratos realizadas en plazos	100 %		
3.2.2.1 Nueva central para el servicio de teleasistencia	JTIC	1	Grado de avance	60,00 %		
		2	Selección de ubicación. Trámites iniciales	100,00 %		
		3	Adecuación tecnológica de la sede	20,00 %		
3.2.2.2 Integración y respaldo de información entre los centros de trabajo y Servicio centrales.	JTIC	1	Grado de avance	100%		



Medida	Resp	Indicadores	Valores objetivo 2021		
			Total	Mujer	Hombre
3.2.2.3 Unificación del sistema de grabación de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia.	JTIC	1	Grado de avance	100%	
3.2.2.4 Migración de la actual plataforma de atención de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia.	JTIC	1	Grado de avance	100,00 %	
3.2.2.5 Medición del estado de solicitudes de peticiones e incidencias relacionados con el puesto de usuario, comunicaciones , accesos a red, aplicaciones y seguridad TIC.	JTIC	1	Incidencias reportadas/incidencias resueltas	95%	
		3	Peticiones reportadas/peticiones resueltas	95%	
3.2.3.1 Adecuación de la utilización de los medios electrónicos a la política de seguridad del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)	JTIC	1	Grado de avance	100 %	
3.2.3.2 Adaptación a la normativa de protección de datos de carácter personal	JAJT	1	En el 2020 tiene que estar realizada la correspondiente adaptación	100%	
3.2.3.3 Plan de calidad de datos en los sistemas de información	JTIC	1	Plan de calidad PIA pendiente de grabación. Número de archivos	12	
		2	Plan de Calidad PIA sin fecha de efectos. Número de archivos	12	
		3	Plan de calidad de datos personales. Número de archivos	12	
		4	Plan calidad ajuste de liquidación de nivel mínimo. Número de archivos	12	



12 ANEXO FICHAS DE MEDIDAS

Objetivo estratégico 1.1. Mejora de la calidad de vida de las personas

Objetivo operativo 1.1.1. Atender a personas en situación de dependencia

1. Reconocimiento de las situaciones de dependencia
2. Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para cuidados en el entorno familiar
3. Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica vinculada al servicio
4. Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para asistencia personal
5. Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de ayuda a domicilio
6. Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de atención residencial
7. Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de centro de día
8. Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de promoción de la autonomía y prevención de la dependencia
9. Atención a las personas en situación de dependencia moderada mediante el servicio teleasistencia
12. Refuerzo de los recursos humanos destinados atender el SAAD en corporaciones locales
13. Gestión Recursos Alzada en materia de dependencia

Objetivo operativo 1.1.2. Promover la autonomía en personas mayores y personas con discapacidad

1. Atención a las personas mediante el servicio de teleasistencia
2. Gestión de la emisión de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco
3. Gestión del programa de transporte bonificado
4. Gestión del programa de ópticos
5. Gestión del programa de orientación jurídica en centros de participación activa
6. Gestión de programa de comedores en centros de participación activa

Objetivo operativo 1.1.3. Prestar apoyo a las personas que ejercen los cuidados no profesionales

1. Atención a las personas mediante el servicio de respiro familiar
3. Establecer alianzas con los servicios de atención primaria de salud para la generación de grupos de ayuda mutua de personas cuidadoras para impulsar su bienestar, a través de los servicios de trabajo social de los centros de salud

Objetivo operativo 1.1.4. Atender a personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social

1. Incorporación sociolaboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión (programa INCORPORA)
2. Atención y seguimiento a menores inmigrantes en el Sistema de Protección de Menores en Andalucía
3. Coordinación e interlocución entre la acción pública y la participación ciudadana en el Polígono Sur

Objetivo operativo 1.1.5. Desarrollar medidas encaminadas a la detección y asesoramiento en materia de violencia de género

1. Protocolo para la detección de violencia de género en personas mayores y personas con discapacidad en el servicio de teleasistencia
2. Asesoramiento jurídico a víctimas de violencia de género titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco
3. Talleres para prevención y sensibilización en materia de violencia de género para las personas usuarias en las 6 CT y Centro de Seguimiento PEPESA
4. Realización de un informe con perspectiva de género sobre el impacto de las inserciones de derivadas del Programa Incorpora en el mercado laboral andaluz

Objetivo operativo 1.1.6. Mejorar la prestación de los servicios



2. Incremento del coste máximo de plazas objeto de concertación en centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad
3. Desarrollar una aplicación para prestar el servicio de teleasistencia mediante smartphone
4. Incorporación de traducción simultánea en el servicio de teleasistencia
5. Adecuación del servicio de teleasistencia a personas con diversidad funcional motora (ELA)
8. Elaborar un protocolo para la detección y actuación ante posibles situaciones de maltrato o trato malo a personas en situación de dependencia en Andalucía

Objetivo operativo 1.1.7. Atender a las personas mediante teléfonos especializados

1. Teléfono de atención a las personas mayores
2. Teléfono de información sobre discapacidad y accesibilidad
3. Teléfonos de atención a la infancia: información general (900 92 11 11), línea de ayuda a la infancia (116111) y maltrato infantil 900 851 818
4. Teléfono de información de la tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco
5. Teléfono de atención a la ciudadanía en materia de dependencia
6. Teléfono de violencia intrafamiliar
7. Teléfono de servicio técnico del SAT

Objetivo operativo 1.1.8. Atender a personas con problemas de adicciones

1. Gestión de Centros sociosanitarios residenciales de la Red Pública de Atención a las Adicciones (Comunidades Terapéuticas)
2. Atención Centro tratamiento integral uso compasivo (PEPSA)
3. Gestión acceso de personas con adicciones a recursos Red Pública
4. Sistemas Registro Información (SIPASDA)
5. Realización de estudios y trabajos técnicos
6. Gestión de Indicadores



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas												
OO.1.1.1	Atender a personas en situación de dependencia												
M.1.1.1.1	Reconocimiento de las situaciones de dependencia										JCD		
Descripción													
<p>Desarrollo y ejecución de la fase de valoración, dentro del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de Andalucía.</p> <p>La fase de valoración comienza con la presentación de la solicitud por parte de las personas interesadas en el registro administrativo correspondiente y concluye, tras la aplicación del baremo correspondiente por parte del personal valorador, con la emisión y notificación de la resolución administrativa donde se reconoce, en su caso, la situación de dependencia en alguno de los grados establecidos: grado I (dependencia moderada), grado II (dependencia severa) o grado III (gran dependencia). En la valoración de la situación de dependencia se tienen en cuenta sendos informes sobre la salud de la persona y sobre el entorno en que ésta vive, así como las ayudas técnicas, órtesis y prótesis que le hayan sido prescritas, en su caso.</p>													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Número de personas con reconocimiento de dependencia								365.298	370979	376660			
Nº total de personas con expediente activo reconocidas con grado III								81.977	83059	84141			
Nº total de personas con expediente activo reconocidas con grado II								132.116	136470	140824			
Nº total de personas con expediente activo reconocidas con grado I								83.114	84726	86109			



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas												
OO.1.1.1	Atender a personas en situación de dependencia												
M.1.1.1.2	Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para cuidados en el entorno familiar										JCD		
Descripción													
Incorporación de personas al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia como beneficiarias de prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar, ya sea como consecuencia de un alta inicial o de una revisión. La actuación comprende tanto el alta como todo el seguimiento posterior de los expedientes relativos a personas que cuentan con alguna prestación económica reconocida como modalidad de atención más adecuada en su correspondiente programa individual de atención, que integran la nómina ordinaria mensual de prestaciones económicas de dependencia.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Número de personas beneficiarias de PECEF								72.335	77.186	77.186			



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas												
OO.1.1.1	Atender a personas en situación de dependencia												
M.1.1.1.3	Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica vinculada al servicio										JCD		
Descripción													
Incorporación de personas al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia como beneficiarias de prestaciones económicas vinculadas al servicio, ya sea como consecuencia de un alta inicial o de una revisión. La actuación comprende tanto el alta como todo el seguimiento posterior de los expedientes relativos a personas que cuentan con alguna prestación económica reconocida como modalidad de atención más adecuada en su correspondiente programa individual de atención, que integran la nómina ordinaria mensual de prestaciones económicas de dependencia.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Número de personas beneficiarias de PEVS								4.357	4.821	4.821			



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas																										
OO.1.1.1	Atender a personas en situación de dependencia																										
M.1.1.1.4	Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para asistencia personal	JCD																									
Descripción																											
Incorporación de personas al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia como beneficiarias de prestaciones económicas para asistencia personal, ya sea como consecuencia de un alta inicial o de una revisión. La actuación comprende tanto el alta como todo el seguimiento posterior de los expedientes relativos a personas que cuentan con alguna prestación económica reconocida como modalidad de atención más adecuada en su correspondiente programa individual de atención, que integran la nómina ordinaria mensual de prestaciones económicas de dependencia.																											
Cronograma																											
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2020				2021				2022																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																					
Número de personas beneficiarias de la prestación económica de asistencia personal				13	711	711																					



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas												
OO.1.1.1	Atender a personas en situación de dependencia												
M.1.1.1.5	Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de ayuda a domicilio										JCD		
Descripción													
Incorporación de personas al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en virtud de los correspondientes programas individuales de atención en los que se establece como modalidad de intervención más adecuada el servicio de ayuda a domicilio.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Número de personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio								94.362	104.441	114.520			



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas																										
OO.1.1.1	Atender a personas en situación de dependencia																										
M.1.1.1.6	Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de atención residencial	JCS																									
Descripción																											
<p>La Jefatura de Centros y Servicios asume la gestión de los Servicios de Atención Residencial. Por ello debe tramitar la concertación de las plazas, así como ejecutar la correcta aplicación económica y seguimiento que la prestación de estos servicios implica.</p> <p>Las principales actuaciones que se desarrollan para la gestión de los Servicios de Atención Residencial son: el mantenimiento y actualización del Directorio de Centros y entidades con concierto así como la base de datos de contratos y convenios; el estudio de recursos y cobertura, mediante recursos concertados y acreditados no concertados, por provincia, localidad, Área y ZTS; el control y actualización de los principales indicadores respecto a los servicios mediante el control de vacantes quincenal y el sistema de evaluación mensual; el análisis de los criterios técnicos y establecimiento de los procedimientos, unificando criterios; la gestión de las liquidaciones y seguimiento de la facturación de los servicios; la gestión las incidencias informáticas que los programas de gestión de la facturación / liquidación requieren, actuando en la resolución y seguimiento de las mismas, en coordinación con las Unidades de Apoyo Administrativo y la Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y la elaboración de propuestas de mejora en dichos sistemas informáticos.</p>																											
Cronograma																											
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2020				2021				2022																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																					
Número de personas beneficiarias del servicio de atención residencial				25.432	25.737	25.737																					



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas																																						
OO.1.1.1	Atender a personas en situación de dependencia																																						
M.1.1.1.7	Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de centro de día	JCS																																					
Descripción																																							
<p>La Jefatura de Centros y Servicios asume la gestión de los Servicios de Centros de Día. Por ello debe tramitar la concertación de las plazas, así como ejecutar la correcta aplicación económica y seguimiento que la prestación de estos servicios implica.</p> <p>Las principales actuaciones que se desarrollan para la gestión de los Servicios de Centros de Día son: el mantenimiento y actualización del Directorio de Centros y entidades con concierto así como la base de datos de contratos y convenios; el estudio de recursos y cobertura, mediante recursos concertados y acreditados no concertados, por provincia, localidad, Área y ZTS; el control y actualización de los principales indicadores respecto a los servicios mediante el control de vacantes quincenal y el sistema de evaluación mensual; el análisis de los criterios técnicos y establecimiento de los procedimientos, unificando criterios; la gestión de las liquidaciones y seguimiento de la facturación de los servicios; la gestión las incidencias informáticas que los programas de gestión de la facturación / liquidación requieren, actuando en la resolución y seguimiento de las mismas, en coordinación con las Unidades de Apoyo Administrativo y la Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y la elaboración de propuestas de mejora en dichos sistemas informáticos.</p>																																							
Cronograma																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">2020</th> <th colspan="4">2021</th> <th colspan="4">2022</th> </tr> <tr> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T												
2020				2021				2022																															
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																												
Indicadores y valor objetivo																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de personas beneficiarias del servicio de centro de día</td> <td>14.168</td> <td>14.993</td> <td>14.993</td> </tr> </tbody> </table>					2020	2021	2022	Número de personas beneficiarias del servicio de centro de día	14.168	14.993	14.993																												
	2020	2021	2022																																				
Número de personas beneficiarias del servicio de centro de día	14.168	14.993	14.993																																				



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas																										
OO.1.1.1	Atender a personas en situación de dependencia																										
M.1.1.1.8	Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de promoción de la autonomía y prevención de la dependencia	JPAPD																									
Descripción																											
Planificar, gestionar y evaluar el Servicio de Promoción de la Autonomía Personal y Prevención de la Dependencia para mejorar la calidad de vida de las personas beneficiarias (especialmente personas con grado I de dependencia y personas mayores). Esta gestión consta de dos modalidades, por un lado, la que se lleva a cabo en centros de participación activa de titularidad de la Junta de Andalucía a través de actividades grupales dirigidas a personas con grado I de dependencia y personas mayores, y por otro, la que se lleva a cabo a través de convenios con corporaciones locales para que presten estos servicios a personas con grado I reconocido en sus instalaciones.																											
Cronograma																											
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2020				2021				2022																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																					
Número de personas dependientes, beneficiarias de SPAPD, en CPA				1.744	1.744	1.744																					

OE.1.1

Mejora de la calidad de vida de las personas

OO.1.1.1

Atender a personas en situación de dependencia

M.1.1.1.9

Atención a las personas usuarias mediante el servicio de teleasistencia a través de dispositivos adicionales

JT

Descripción

El Servicio de Teleasistencia es un servicio domiciliario que utiliza como instrumento de trabajo una tecnología de vanguardia (destaca la facilidad de uso de los dispositivos, un terminal fijo y uno remoto) y un equipo de profesionales preparados para resolver las distintas situaciones que puedan presentarse.

Cuando la persona pulsa el botón ante cualquier necesidad, la llamada es atendida en la central, reconociéndola inmediatamente, disponiendo de toda la información necesaria para ofrecer una atención personalizada de calidad. Tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas mayores, con discapacidad o en situación de dependencia, favoreciendo su autonomía y la permanencia e integración en su entorno, proporcionándoles acompañamiento, atención y apoyo ante situaciones de emergencia, constituyéndose así en un refuerzo a las familias que asumen su cuidado. La Ley para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia lo incluye expresamente en el Catálogo de Servicios.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Llamada entrantes humo	34.058	70.118	100.169
Llamada entrantes gas	308	771	1.028
Llamada entrantes móvil	20.558	29.694	31.979
Persona titular con dispositivo humo	17.000	35.000	50.000
Persona titular con dispositivo gas	6.000	15.000	20.000
Persona titular con dispositivo móvil	9.000	13.000	14.000
Nº Personas usuarias con Apoy. Comp.		34.609	34.609
Nº Personas usuarias con Apoy. Comp. Instalado Mayores		14.000	10.000
Nº Personas usuarias con Apoy. Comp. Instalado Discapacidad		200	200
Nº Personas usuarias con Apoy. Comp. Instalado Dependencia		20409	20409



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas																																						
OO.1.1.1	Atender a personas en situación de dependencia																																						
M.1.1.1.12	Refuerzo de los recursos humanos destinados atender el SAAD en corporaciones locales	JCS																																					
Descripción																																							
<p>Control y seguimiento de las personas contratadas y de los importes destinados a dicha contratación con cargo al refuerzo de personal establecido en virtud de los correspondientes Acuerdos de Consejo de Gobierno por los que se distribuyen los créditos entre los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes y las 8 Diputaciones Provinciales de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Las Entidades Locales han de presentar una certificación emitida por su Intervención que justifique el destino de los fondos recibidos. Para ello, cuentan con el plazo de un año, desde la fecha de materialización del pago. En este sentido debe insistirse en que el cumplimiento de los indicadores marcados depende de la actuación de las Corporaciones Locales. La experiencia adquirida en los últimos años nos lleva a concluir que hasta los 2-3 meses siguientes al cumplimiento del plazo establecido se continúa recibiendo documentación.</p> <p>Debe destacarse que el Acuerdo de 22 de diciembre de 2015, que establece la distribución de los créditos para 2016,y posteriores, prevén que las Entidades Locales deberán aportar la documentación en el plazo de 6 meses desde la materialización del pago. En el Acuerdo de 19 de diciembre de 2017 se añade que una vez abonado el importe previsto y en el plazo de un mes desde la finalización del período financiado, las Entidades Locales deberán presentar una certificación emitida por la Intervención de que los fondos recibidos han sido destinados a la finalidad prevista.</p>																																							
Cronograma																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">2020</th> <th colspan="4">2021</th> <th colspan="4">2022</th> </tr> <tr> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T												
2020				2021				2022																															
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																												
Indicadores y valor objetivo																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de personas contratadas</td> <td>362</td> <td>362</td> <td>362</td> </tr> <tr> <td>Nº Informes técnicos preceptivos previos al Acuerdo de Consejo de Gobierno para la distribución de créditos en materia de dependencia</td> <td></td> <td>3</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nº Informes de seguimiento y evaluación del refuerzo de recursos humanos en las Corporaciones Locales para el desarrollo de competencias en materia de dependencia</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					2020	2021	2022	Número de personas contratadas	362	362	362	Nº Informes técnicos preceptivos previos al Acuerdo de Consejo de Gobierno para la distribución de créditos en materia de dependencia		3		Nº Informes de seguimiento y evaluación del refuerzo de recursos humanos en las Corporaciones Locales para el desarrollo de competencias en materia de dependencia		1																					
	2020	2021	2022																																				
Número de personas contratadas	362	362	362																																				
Nº Informes técnicos preceptivos previos al Acuerdo de Consejo de Gobierno para la distribución de créditos en materia de dependencia		3																																					
Nº Informes de seguimiento y evaluación del refuerzo de recursos humanos en las Corporaciones Locales para el desarrollo de competencias en materia de dependencia		1																																					



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas												
OO.1.1.1	Atender a personas en situación de dependencia												
M.1.1.1.13	Gestión Recursos Alzada en materia de dependencia										JAJT		
Descripción													
Tramitación y Resolución de los recursos de alzada interpuestos contra Resoluciones dictadas en un procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Recursos de alzada contra Resoluciones de grado. % Resoluciones en plazo.									100%	100%			
Recursos de alzada contra resoluciones referidas al Programa Individual de Atención (PIA). % Resoluciones en plazo.									100%	100%			



OE.1.1

Mejora de la calidad de vida de las personas

OO.1.1.2

Promover la autonomía en personas mayores y personas con discapacidad

M.1.1.2.1

Atención a las personas mediante el servicio de teleasistencia

JT

Descripción

El Servicio de Teleasistencia es un servicio domiciliario que utiliza como instrumento de trabajo una tecnología de vanguardia (destaca la facilidad de uso de los dispositivos, un terminal fijo y uno remoto) y un equipo de profesionales preparados para resolver las distintas situaciones que puedan presentarse. Cuando la persona pulsa el botón ante cualquier necesidad, la llamada es atendida en la central, reconociéndola inmediatamente, disponiendo de toda la información necesaria para ofrecer una atención personalizada de calidad. Tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas mayores, con discapacidad o en situación de dependencia, favoreciendo su autonomía y la permanencia e integración en su entorno, proporcionándoles acompañamiento, atención y apoyo ante situaciones de emergencia, constituyéndose así en un refuerzo a las familias que asumen su cuidado. La Ley para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia lo incluye expresamente en el Catálogo de Servicios.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Personas titulares atendidas Mayores de 65 años	160.218	156.448	162.833
Personas titulares atendidas con Discapacidad	1.421	1.392	1.448
Personas titulares atendidas en sit. Dependencia	88.361	87.160	90.718
Llamadas entrantes	1.395.379	1.517.420	1.580.646
Llamadas salientes	2.558.915	2.819.629	2.891.959
Llamadas Contacto Sin Respuesta	1.716.543	1.759.891	1.833.220
Personas beneficiarias del servicio de teleasistencia		304.182	304.182
Llamadas de seguimiento		1.844.819	1.844.819
Llamadas de gestión sanitaria		379.893	379.893



OE.1.1

Mejora de la calidad de vida de las personas

OO.1.1.2

Promover la autonomía en personas mayores y personas con discapacidad

M.1.1.2.2

Gestión de la emisión de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco

JPAPD

Descripción

La Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco (TAJ65) es un instrumento gratuito orientado a las personas mayores de 65 años. La TAJ65 supone, para las más de un millón de personas que la disfrutan, un sistema más ágil de acceso a prestaciones relacionadas con el envejecimiento activo y la promoción de la autonomía a las que tienen derecho mediante un solo documento, eliminando trámites y procedimientos. Los principales procesos vinculados a la emisión de tarjetas son el de expedición, renovación y reexpedición.

La gestión persigue garantizar que los distintos procesos relacionados con su tramitación se lleven a cabo de manera que se ofrezca el mejor servicio posible a la ciudadanía.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Número de personas titulares de la TAJ65	1.023.523	1.103.571	1060000
Número de nuevas expediciones de TAJ65	60.000	68.000	68000
Número de renovaciones de TAJ65	170.895	270.268	190630



OE.1.1

Mejora de la calidad de vida de las personas

OO.1.1.2

Promover la autonomía en personas mayores y personas con discapacidad

M.1.1.2.3

Gestión del programa de transporte bonificado

JPAPD

Descripción

Transporte Bonificado es el programa vinculado a la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco que más personas beneficiarias tiene. Su importancia para las personas titulares de la tarjeta se constata cada año en la encuesta de satisfacción que esta jefatura realiza, rozando la valoración máxima. El servicio consiste en propiciar la movilidad y el uso del transporte público de personas titulares de la tarjeta mediante la aplicación de un descuento del cincuenta por ciento sobre el precio de venta al público del billete. El servicio, no obstante, se establece para aquellos viajes interurbanos que se realicen en territorio andaluz y bajo el paraguas de aquellas empresas de transporte que previamente tengan formalizado un convenio de colaboración con la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía. Este programa también se incardina en otras políticas europeas y regionales (IV Plan Andaluz de Salud) de fomento de la movilidad a través del transporte público.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Número de personas usuarias de Transporte Bonificado	307.000	308.500	309000
Número de viajes bonificados	5.700.000	5.800.000	5900000



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas												
OO.1.1.2	Promover la autonomía en personas mayores y personas con discapacidad												
M.1.1.2.4	Gestión del programa de ópticos										JPAPD		
Descripción													
<p>Este programa consiste en favorecer que las personas mayores de sesenta y cinco años puedan adquirir productos ópticos en condiciones de precio ventajosas. Para ello se cuenta con la colaboración del Colegio de Ópticos y Optometristas de Andalucía, como principal interlocutor de los establecimientos ópticos colaboradores. Si se tiene en cuenta que la edad es un factor directamente proporcional con el deterioro visual de las personas, la aplicación de descuentos de hasta un 55% en el caso de las personas titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesetaycinco "Oro" (30% para las personas titulares de la modalidad "verde") posibilita que un gran número de personas mayores pueda adquirir gafas, monturas y cristales a precios asequibles, al tiempo que mejora su calidad de vida.</p>													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Número de personas usuarias del Servicio de Ópticos								6.200	5.762	5762			



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas												
OO.1.1.2	Promover la autonomía en personas mayores y personas con discapacidad												
M.1.1.2.5	Gestión del programa de orientación jurídica en centros de participación activa										JPAPD		
Descripción													
<p>El programa de orientación jurídica se articula teniendo como referencia los convenios de colaboración firmados con los 11 Colegios de Abogados de Andalucía.</p> <p>Esencialmente el programa consiste en un servicio de información jurídica gratuita a las personas mayores titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco en sus dos modalidades, siempre que sean socias de un Centro de Participación Activa de Mayores (CPA) dependiente de la Administración de la Junta de Andalucía. Con él se persigue promover la autonomía de las personas mayores ofreciéndoles una mayor seguridad jurídica. Las consultas jurídico-legales se plantean a profesionales del derecho que deberán emitir un informe verbal con las conclusiones de las consultas planteadas. La naturaleza de las consultas planteadas por las personas usuarias de este programa suelen ser de ámbito cotidiano (herencias, pensiones, comunidades de vecinos, impuestos, y otras de índole similar).</p>													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Número de personas usuarias								1.300	1.300	1.300			



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas																										
OO.1.1.2	Promover la autonomía en personas mayores y personas con discapacidad																										
M.1.1.2.6	Gestión del programa de comedores en centros de participación activa	JPAPD																									
Descripción																											
<p>El programa de Comedores permite a las personas mayores titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco, que además sean socias de un centro de participación activa, acceder a menús saludables en condiciones ventajosas.</p> <p>Las empresas concesionarias encargadas de dispensar el servicio deben suscribir un contrato con la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, que subvenciona parte del precio de los menús a todas las personas mayores de sesenta y cinco años titulares de la modalidad de tarjeta "Oro". En el caso de la modalidad verde, se oferta un precio máximo de 4.83 €/menú. El programa incide en la promoción de la autonomía, posibilitando a las personas beneficiarias llevar a cabo una alimentación saludable a un precio asequible y propiciando además la relación social con otras personas con perfiles e inquietudes similares.</p>																											
Cronograma																											
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2020				2021				2022																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																					
Número de comidas bonificadas en CPA				210.000	230.000	230000																					



OE.1.1

Mejora de la calidad de vida de las personas

OO.1.1.3

Prestar apoyo a las personas que ejercen los cuidados no profesionales

M.1.1.3.1

Atención a las personas mediante el servicio de respiro familiar

JCS

Descripción

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

Este programa está dirigido a colaborar con la familia cuidadora de una persona dependiente, a la que se presta apoyo mediante un servicio residencial de duración transitoria. Las actuaciones se concretan en la atención integral a personas mayores de sesenta y cinco años y a personas con discapacidad, mediante ayuda en las actividades diarias, terapia ocupacional, acompañamiento y otras, con el fin de mejorar o mantener el nivel de autonomía personal de los usuarios. Estas actuaciones se realizan en régimen residencial, incluyendo alojamiento y manutención completo, en periodos que oscilan entre 24 horas y un mes, en caso de descanso, enfermedad, hospitalización, emergencia, y otras circunstancias análogas de los familiares.

Seguimiento trimestral de las personas usuarias con estancias prolongadas, con el fin de adecuar la prestación de dependencia resuelta en el caso de tener Resolución PIA a la realidad de la persona en situación de dependencia, o de realizar las actuaciones oportunas para la inclusión de la misma en el Sistema de Atención a la Dependencia y Autonomía.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Número de plazas para personas mayores	199	199	199
Número de plazas para personas con discapacidad	149	149	149



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas					
OO.1.1.3	Prestar apoyo a las personas que ejercen los cuidados no profesionales					
M.1.1.3.3	Establecer alianzas con los servicios de atención primaria de salud para la generación de grupos de ayuda mutua de personas cuidadoras para impulsar su bienestar.	DADA				
Descripción						
Establecer mecanismos de colaboración con la Consejería de Salud y Familias para coordinar la intervención entre los sistemas social y sanitario para impulsar el bienestar de personas cuidadoras de personas en situación de dependencia. Esta colaboración se materializa en la creación de grupos de trabajo entre las consejerías de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y la de Salud y Familias en un marco de colaboración social y sanitario.						
Cronograma						
1T 2020 4T 2021 4T 2022 4T						
1T 2T 3T 4T 1T 2T 3T 4T 1T 2T 3T 4T						
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022
Porcentaje de grupos de trabajo relacionados con la medida en los que participa la ASSDA-					100%	



OE.1.1

Mejora de la calidad de vida de las personas

OO.1.1.4

Atender a personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social

M.1.1.4.1

Incorporación sociolaboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión (programa INCORPORA)

JISGC

Descripción

La Agencia coordina el Programa INCOPORA de Integración laboral de personas en riesgo de exclusión social, en colaboración con la Fundación Bancaria “la Caixa”. Participan 57 Entidades Sociales que promueven la empleabilidad y el acceso al mercado laboral de estas personas y contribuyen a la sensibilización de las empresas en materia de Responsabilidad Social. Esta coordinación implica el apoyo a las entidades en el acercamiento a las empresas y la planificación de actividades y objetivos. Se pretende que desde la línea Incorpora Joven en colaboración con el Programa de Atención a Menores Inmigrantes, promover la incorporación sociolaboral de jóvenes inmigrantes que no se encuentran en el Sistema de Protección tras su mayoría de edad. También se llevaran a cabo, acciones de sensibilización a agentes sociales sobre el trabajo en Red, mediante la recopilación y difusión de buenas practicas en materia de Inclusión Sociolaboral.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Inserciones laborales de personas beneficiarias realizadas por las entidades sociales anualmente	4900	5.600	5100
Empresas contratantes anualmente	1900	2.000	2100
Empresas que contratan tras un proceso de multivinculación a varias entidades sociales	40	50	60
Inserciones de jóvenes atendidos desde la línea Incorpora Joven procedentes del Sistema de Protección de Menores una vez cumplida la mayoría de edad.	60	70	80



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas																																						
OO.1.1.4	Atender a personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social																																						
M.1.1.4.2	Atención y seguimiento a menores inmigrantes en el Sistema de Protección de Menores en Andalucía	JISGC																																					
Descripción																																							
<p>El Programa de Atención a Menores Inmigrantes en el Sistema de Protección de Menores (SIME) implantado en Andalucía desde el año 2003, es un instrumento fundamental para atender las necesidades y características especiales de menores inmigrantes y para propiciar el cumplimiento del objetivo de su plena integración social y laboral en nuestra Comunidad Autónoma.</p> <p>La tutela de los y las menores corresponde a la Junta de Andalucía y su atención y seguimiento se lleva a cabo a través de la colaboración del personal mediador intercultural adscrito a este Programa, a través de actuaciones de información y acompañamiento.</p>																																							
Cronograma																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">2020</th> <th colspan="4">2021</th> <th colspan="4">2022</th> </tr> <tr> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T												
2020				2021				2022																															
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																												
Indicadores y valor objetivo																																							
	2020	2021	2022																																				
Menores inmigrantes atendido/as en el programa	5000	5.000	5200																																				
Menores que se identifican en los Consulados	900	950	1000																																				



OE.1.1

Mejora de la calidad de vida de las personas

OO.1.1.4

Atender a personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social

M.1.1.4.3

Coordinación e interlocución entre la acción pública y la participación ciudadana en el Polígono Sur

JISGC

Descripción

La Oficina del Comisionado para el Polígono Sur es una figura que se crea en octubre de 2003 con el objetivo de lograr la normalización de la vida en el barrio e impulsar un nuevo modelo de intervención de las políticas públicas y desarrollar el Plan Integral del Polígono Sur como un nuevo modelo de intervención. Fue aprobado en diciembre de 2005 por el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía y por el Pleno del Ayuntamiento de Sevilla, y refrendado por la Junta Local de Seguridad en enero de 2006.

El Plan destaca dos objetivos:

- 1.- Mejorar la coordinación entre la acción pública y de participación ciudadana.
- 2.- Posibilitar el trabajo en red mediante el apoyo a los distintos servicios y/o recursos que intervienen en el Polígono Sur para favorecer una intervención integral.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Actividades de dinamización (talleres, jornadas, foros, etc.)	6	6	6
Reuniones realizadas con grupos, entidades y Administraciones	40	40	40



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas												
OO.1.1.5	Desarrollar medidas encaminadas a la detección y asesoramiento en materia de violencia de género												
M.1.1.5.1	Protocolo para la detección de violencia de género en personas mayores y personas con discapacidad en el servicio de teleasistencia										JT		
Descripción													
Además de paliar la soledad, y atender las llamadas de emergencias, uno de los objetivos de la teleasistencia es detectar posibles situaciones de riesgo de nuestras personas usuarias a través de las llamadas de seguimiento que se realizan. Por este motivo, se hace necesaria la inclusión de herramientas efectivas que permitan reconocer dichas situaciones. Así pues, se pretende, mediante colaboraciones con expertos en cada materia, incluir protocolos para la detección de violencia de género en nuestras personas usuarias.													
Cronograma													
	2020				2021				2022				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Desarrollo del protocolo									50,00 %	100,00 %			
Formación del personal teleasistente									50,00 %	100,00 %			



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas																										
OO.1.1.5	Desarrollar medidas encaminadas a la detección y asesoramiento en materia de violencia de género																										
M.1.1.5.2	Asesoramiento jurídico a víctimas de violencia de género titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco		JPAPD																								
Descripción																											
Se trata de una intervención gratuita para las personas titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco (TAJ65) que se desarrollará en los centros de participación activa (CPA). Esta actuación parte por un lado de la formación y sensibilización a profesionales del derecho en materia de violencia de género y por otro, se basa en ofrecer una atención especializada a personas mayores titulares de la TAJ65 en CPA, en forma de charlas de sensibilización y atención directa especializada por parte de profesionales del derecho. Estas actuaciones se desarrollan de la mano de los Colegios de Abogados de Andalucía a partir de los convenios existentes en materia de Orientación Jurídica																											
Cronograma																											
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2020				2021				2022																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																					
Número de sesiones de sensibilización impartidas a personas titulares de la TAJ65				40	40	40																					



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas												
OO.1.1.5	Desarrollar medidas encaminadas a la detección y asesoramiento en materia de violencia de género												
M.1.1.5.3	Talleres para prevención y sensibilización en materia de violencia de género para las personas usuarias en las 6 CT y Centro de Seguimiento PEPSA										JISGC		
Descripción													
Entre las medidas recogidas en el Pacto de Estado para la Violencia de Género, “la Comunidad Andaluza tiene como objetivo la realización de actuaciones encaminadas a la prevención y sensibilización de la violencia de género y en especial a personas de mayor vulnerabilidad, entre las que se encuentran las personas con problemas de drogodependencias y adicciones”. Conforme a lo anteriormente expuesto, se enmarca la necesidad de impartir un taller para prevención y sensibilización en esta materia durante durante el año 2021 para las personas usuarias de cada una de las seis comunidades terapéuticas y del PEPSA													
Cronograma													
	2020				2021				2022				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Número de talleres impartidos									7	7			
Media de satisfacción de las personas participantes en los talleres									8	8			



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas											
OO.1.1.5	Desarrollar medidas encaminadas a la detección y asesoramiento en materia de violencia de género											
M.1.1.5.4	Realización de un informe con perspectiva de género sobre el impacto de las inserciones de derivadas del Programa Incorpora en el mercado laboral andaluz										JISGC	
Descripción												
El Programa Incorpora cuenta con una plataforma web que recoge toda la información derivada de la gestión del mismo en Andalucía. Partiendo de la información contenida en la base de datos se pretende visualizar y analizar ,desde diferentes puntos de vista, el impacto que tiene la contratación en hombres y mujeres, y en base a ello, proponer medidas que promuevan la igualdad de oportunidades entre sexos.												
Cronograma												
2020				2021				2022				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022		
Nº publicaciones realizadas al año									1	1		



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas												
OO.1.1.6	Mejorar la prestación de los servicios												
M.1.1.6.2	Incremento del coste máximo de plazas objeto de concertación en centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad										JCS		
Descripción													
Estudio, revisión y elaboración de nueva normativa reguladora para incrementar los costes máximos establecidos de todas las tipologías de plazas objeto de concertación en centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad, adecuándolos así a la realidad actual del mercado, con el fin de mantener la garantía de la optimización de los recursos y sostenibilidad de los servicios (actualización de precios 2020).													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Grado de avance acumulado de la actuación								100%	100%	-			



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas														
OO.1.1.6	Mejorar la prestación de los servicios														
M.1.1.6.3	Desarrollar una aplicación para prestar el servicio de teleasistencia mediante Smartphone										JT				
Descripción															
Desarrollo e implantación de una aplicación (APP) para teléfonos móviles que permita el acceso al servicio Andaluz de Teleasistencia a través de la misma, sin necesidad de disponer de dispositivos específicos y dedicados. Dicha app debe ser compatible tanto con sistema Android, como IOS. Además, a través de dicha aplicación se podrán acceder a servicios adicionales tales como mensajería instantánea con la central de teleasistencia, facilitando así su uso también al colectivo con diversidad funcional auditiva.															
Cronograma															
2020				2021				2022							
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022					
Grado de avance de la validación APP								30%	100%	-					



OE.1.1

Mejora de la calidad de vida de las personas

OO.1.1.6

Mejorar la prestación de los servicios

M.1.1.6.4

Incorporación de traducción simultánea en el servicio de teleasistencia

JT

Descripción

Son numerosas las personas usuarias de la teleasistencia que no hablan castellano, haciéndose en ocasiones muy complicada la comunicación telefónica con ellas, debido a las deficiencias idiomáticas en el personal de teleasistencia. Por esta razón, y con el objetivo de prestar un adecuado servicio, se propone implantar un servicio de traducción simultánea basado en la contratación de empresas especializadas en el sector, que mediante conferencias a tres, permitan a nuestros teleasistentes mantener conversaciones seguras con las personas usuarias no hispanoparlantes.

Cronograma

1T	2020				2021				2022			
	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Personas titulares atendidas	2749	2914	3079
Personas atendidas en Alemán	188	753	753
Personas atendidas en Francés	197	786	786
Personas atendidas en Inglés	1600	6400	6400
Personas atendidas en Italiano	26	104	104
personas atendidas en Otro Idioma	120	483	483



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas												
OO.1.1.6	Mejorar la prestación de los servicios												
M.1.1.6.5	Adecuación del servicio de teleasistencia a personas con diversidad funcional motora (ELA)										JT		
Descripción													
Debido a la necesidad existente, y al derecho que poseen las personas con diversidad funcional, es imprescindible adaptar el Servicio Andaluz de Teleasistencia para asegurar el acceso al servicio estos colectivos. Para ello, hay que adaptar las aplicaciones usadas en la central de llamadas, así como incorporar dispositivos de teleasistencia que permitan el acceso a personas con deficiencias motoras, en este caso ELA.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo				2020				2021				2022	
Personas usuarias ELA con dispositivos adaptados				20				30				40	
Llamadas entrantes desde dispositivos adaptados				50				100				125	
Llamadas salientes				75				125				150	



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas											
OO.1.1.6	Mejorar la prestación de los servicios											
M.1.1.6.8	Elaborar un protocolo para la detección y actuación ante posibles situaciones de maltrato o trato malo a personas en situación de dependencia en Andalucía	DADA										
Descripción												
Además de atender las necesidades de promoción de autonomía y atención a la dependencia, otro de los objetivos de los servicios gestionados por la ASSDA es detectar posibles situaciones de riesgo de nuestras personas usuarias a través de la prestación de los servicios o en el seguimiento que se realiza a los mismos. Por este motivo, se hace necesaria la inclusión de herramientas efectivas que permitan reconocer dichas situaciones. Así pues, se pretende, mediante colaboraciones con expertos en cada materia, incluir protocolos para la detección de situaciones de maltrato en nuestras personas usuarias.												
Cronograma												
	2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022						
Elaboración y aprobación del Protocolo					50%	100%						



OE.1.1

Mejora de la calidad de vida de las personas

OO.1.1.7

Atender a las personas mediante teléfonos especializados

M.1.1.7.1

Teléfono de atención a las personas mayores

JT

Descripción

Servicio que proporciona información general sobre los recursos para personas mayores en Andalucía, que permite canalizar posibles situaciones de riesgo de maltrato hacia las personas mayores, tanto en el ámbito familiar y social, como en el institucional, para el establecimiento de los mecanismos de intervención que se estimen necesarios en cada caso, en función de los protocolos indicados desde la Consejería.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Grado de implementación de análisis de llamadas	100,00 %	30%	100%
Número de llamadas	-	4.700	4.700
Número de comunicaciones	4.060	5.896	4.060
Número de llamadas abandonadas		554	554



OE.1.1

Mejora de la calidad de vida de las personas

OO.1.1.7

Atender a las personas mediante teléfonos especializados

M.1.1.7.2

Teléfono de información sobre discapacidad y accesibilidad

JT

Descripción

Servicio de información que se presta a la ciudadanía andaluza en general, y en particular a las personas con discapacidad y a sus familias, proporcionando información sobre: los Centros de Valoración y Orientación, el reconocimiento del grado de discapacidad, las Tarjetas acreditativas del grado de discapacidad y aparcamiento, e información de expedientes y certificados.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Grado de implementación de análisis de llamadas	100,00 %	30%	100%
Número de llamadas	-	66.000	66.000
Número de comunicaciones	61.400	61.000	61.000
Número de llamadas abandonadas		7.429	7.429



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas												
OO.1.1.7	Atender a las personas mediante teléfonos especializados												
M.1.1.7.3	Teléfonos de atención a la infancia: información general (900 92 11 11), línea de ayuda a la infancia (116111) y maltrato infantil 900 851 818										JT		
Descripción													
Servicio de información específico para la atención a la infancia y adolescencia que proporciona información general de los recursos, programas y actuaciones del sistema de protección a la infancia, campaña, actividad, actuación o evento. También gestiona denuncias sobre malos tratos y situaciones de abandono o desatención de menores, derivando dichos casos a la entidad competente en función de los protocolos indicados desde la Consejería.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022							
Grado de implementación de análisis de llamadas				100,00 %	30%	100%							
Número de llamadas				-	9600	9600							
Número de comunicaciones				7000	7000	7000							
Número de llamadas abandonadas					414	414							



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas												
OO.1.1.7	Atender a las personas mediante teléfonos especializados												
M.1.1.7.4	Teléfono de información de la tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco										JT		
Descripción													
Servicio de atención telefónica a disposición de la ciudadanía para ofrecer información relacionada con la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco y sus programas asociados. La información proporcionada es relativa a: <ul style="list-style-type: none">- El proceso de obtención de la TAJ65.- Obtener información de los distintos programas asociados.- Información de los establecimientos que ofrecen ventajas a titulares de la TAJ65.- Información a empresas que desean conveniar con la TAJ65.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Número de llamadas								143889	75.517	101137			
Número de llamadas abandonadas									12.619				



OE.1.1

Mejora de la calidad de vida de las personas

OO.1.1.7

Atender a las personas mediante teléfonos especializados

M.1.1.7.5

Teléfono de atención a la ciudadanía en materia de dependencia

JSGAC

Descripción

La atención a la ciudadanía dispone de diferentes cauces de comunicación que han de ofrecer una atención personalizada en función de las necesidades de la ciudadanía, creando una relación de confianza entre las personas demandantes de información y la Administración, ofreciendo una respuesta directa, óptima y de calidad a las cuestiones planteadas mediante tres vías de atención. La ciudadanía puede realizar consultas telefónicas, de manera escrita o bien de acudiendo directamente a la Sede de la ASSDA. Igualmente se ofrece información a los profesionales que demandan cuestiones relacionadas con la aplicación de la ley de dependencia, así como consultan dirigidas a otros organismos de la Junta de Andalucía en esta materia que no s compete y que tales organismos nos derivan para su gestión.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Atención telefónica a la ciudadanía en materia de dependencia	15000	20.000	20.000
Atención presencial a la ciudadanía en los Servicios Centrales	400	200	200
Atención por escrito a la ciudadanía	260	400	400
Reducción del plazo de atención por escrito a la ciudadanía	80%	80%	80%



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas												
OO.1.1.7	Atender a las personas mediante teléfonos especializados												
M.1.1.7.6	Teléfono de violencia intrafamiliar										JT		
Descripción													
Servicio que proporciona información general sobre los recursos para diferentes colectivos en Andalucía, que permite canalizar posibles situaciones de riesgo de maltrato en el ámbito familiar en el que se establecen los mecanismos de intervención que se estimen necesarios en cada caso, en función de los protocolos indicados desde la Consejería. El inicio de este teléfono se centrará en la violencia filio-parental. El servicio se prestará por parte de SANDETEL a través de una encomienda de gestión.													
Cronograma													
	2020				2021				2022				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Número de comunicaciones								40000	4.000	4.000			



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas												
OO.1.1.7	Atender a las personas mediante teléfonos especializados												
M.1.1.7.7	Teléfono de servicio técnico del SAT										JT		
Descripción													
Atención del teléfono del servicio técnico del Servicio Andaluz de Teleasistencia.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Número de llamadas atendidas									73.237	73.237			
Número de llamadas abandonadas									12.870	12.870			



OE.1.1

Mejora de la calidad de vida de las personas

OO.1.1.8

Atender a personas con problemas de adicciones

M.1.1.8.1

Gestión de Centros sociosanitarios residenciales de la Red Pública de Atención a las Adicciones (Comunidades Terapéuticas)

JASS

Descripción

La Agencia gestiona de forma directa 6 Comunidades Terapéuticas, CCTT lo que representan el 55% del total de las plazas en este tipo de centros regionales de tratamiento para personas con problemas de adicción en régimen residencial. En ellas se oferta un tratamiento integral (médico, psicológico, socioeducativo, etc.), prestando servicios de desintoxicación, deshabitación y rehabilitación de conductas adictivas y tratamiento de las patologías orgánicas y psiquiátricas asociadas. Con esta actuación la Agencia pretende elaborar un documento informativo sobre la forma de acceso, el funcionamiento, los enseres y materiales necesarios para el ingreso y la estancia en las CCTT de las personas usuarias. A través de este documento se persigue alcanzar entre otros objetivos generales los siguientes: Mayor conocimiento del proceso terapéutico que se oferta en las CCTT, Facilitar la adaptación de las personas usuarias al recurso. Concluido el diseño del Documento Informativo se plantea la continuidad de esta actuación con la impresión de un número determinado de ejemplares y su posterior difusión en la Red Pública de Atención a las Adicciones de Andalucía y otros grupos de interés.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Número de personas atendidas	740	740	740
Número anual desintoxicaciones realizadas (actividades sanitarias)	140	140	140
Número anual personas en programa de opiáceos (actividades sanitarias)	260	260	260
Número anual de vacunaciones (por dosis) (actividades sanitarias)	230	230	230
Número anual de personas que participan en Grupos de Educación para la salud. (Actividades sanitarias)	620	620	620
Número anual de personas que participan en formación de manipulación de alimentos	515	515	515
Número anual terapias individuales actividades psicológicas	14440	14440	14440
Número anual de personas que participan en Grupos psicoterapéuticos (Actividades psicológicas)	820	820	820
Número anual de personas derivadas a VAR	105	105	105
Número anual de personas que han participado en grupos socioeducativos	845	845	845
Número anual de personas que han acudido a Educación Permanente	250	250	250
Nº de reclamaciones realizadas por las personas usuarias		6	6
Satisfacción personas usuarias		8,6	8,6
Satisfacción de los profesionales de la Red Pública de Tratamiento de Andalucía		7,9	7,9



OE.1.1

Mejora de la calidad de vida de las personas

OO.1.1.8

Atender a personas con problemas de adicciones

M.1.1.8.2

Atención Centro tratamiento integral uso compasivo (PEPSA)

JASS

Descripción

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

Como resultado del ensayo se concluye que el tratamiento combinado con Diacetilmorfina intravenosa y Metadona mejora la salud física, el ajuste psico-social, la retención en el tratamiento y la disminución de los riesgos asociados al consumo y las actividades delictivas.

Una vez finalizado este Programa se crea el Centro de Seguimiento del PEPSA y desde la Agencia se ofrece tratamiento en un uso compasivo, según los Reales Decretos 223/2004, de 6 de febrero y 1015/2009, de 19 de junio y se realiza el seguimiento clínico de estas personas.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Número de intervenciones	15000	15000	15000
Número de sobredosis/intoxicaciones producidas en el centro en el año	0	0	0

OE.1.1

Mejora de la calidad de vida de las personas

OO.1.1.8

Atender a personas con problemas de adicciones

M.1.1.8.3

Gestión acceso de personas con adicciones a recursos Red Pública

JASS

Descripción

Un protocolo de derivación es un documento electrónico en el que se registran una serie de variables sociodemográficas, médicas, psicológicas, la historia de consumo, tratamientos previos etc. de las personas usuarias de la Red Pública para la Atención a las Adicciones RPAA de Andalucía. A través de estos protocolos se solicita la derivación de estas personas a algún tipo de recurso receptor especializado de la mencionada Red. Estos protocolos de derivación una vez cumplimentados por el equipo profesional de las Centros de Tratamiento Ambulatorio, CTA y de las Comunidades Terapéuticas, CT en el caso de las Viviendas de Apoyo a la Reinserción, VAR, se envían a la Agencia, en concreto a la Jefatura de Atención Social y Sanitaria a través del SIPASDA.

Desde la Agencia, una vez valorado el protocolo y considerado Apto, es decir debidamente cumplimentado, se incluye en la lista de espera correspondiente según el recurso solicitado. A partir de este momento, se realizan las actuaciones necesarias de coordinación y comunicación para agilizar los ingresos en los recursos especializados y asegurar la equidad en el acceso a los mismos.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Número de protocolos gestionados	3500	3500	3500
Número de protocolos de comunidad terapéutica revisados	2225	2225	2225
Número de protocolos de unidad de desintoxicación hospitalaria revisados	400	400	400
Número de protocolos de viviendas de apoyo a la reinserción revisados	310	310	310
Número de protocolos de viviendas de apoyo al tratamiento revisados	150	150	150
Número de protocolos de viviendas de apoyo a enfermos de SIDA revisados	50	50	50
Número de protocolos de Centros de Día revisados	290	290	290
Número de ingresos a comunidad terapéutica gestionados anualmente	1300	1300	1300
Número de ingresos a unidad de desintoxicación hospitalaria gestionados	200	200	200
Número de ingresos a vivienda de apoyo a la reinserción gestionados	190	190	190
Número de ingresos a vivienda de apoyo al tratamiento gestionado	85	85	85
Número de ingresos a vivienda de apoyo a enfermos de SIDA gestionados	25	25	25
Número de ingresos a Centros de Día gestionados	250	250	250
Satisfacción de los profesionales de la Red Pública de Tratamiento de Andalucía sobre la gestión Listas de Espera		8,8	8,8
Satisfacción de los profesionales Red Pública de Tratamiento de Andalucía (Recursos Receptores)		9,3	9,3



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas												
OO.1.1.8	Atender a personas con problemas de adicciones												
M.1.1.8.4	Sistemas Registro Información (SIPASDA)										JISG		
Descripción													
<p>Este Sistema facilita la continuidad asistencial de las personas atendidas en la Red Pública de Atención a las Adicciones (RPAA) de Andalucía en todo su proceso terapéutico, aportando una historia clínica compartida entre los diversos recursos. Se trata de una aplicación Web que permite disponer en tiempo real, de información clínica y epidemiológica con alto valor para la práctica asistencial y la gestión de los recursos y programas. Dicha aplicación es utilizada por el personal de la Red y también por el personal de farmacia y enfermería del Servicio Andaluz de Salud (SAS) que participan en la dispensación del Programa de Tratamiento con Metadona y por el personal de los Institutos de Medicina Legal.</p>													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Porcentaje de incidencias resueltas en menos de 48 horas									95%	95%			
Media de satisfacción de usuarios SIPASDA									8,4	8,4			
Número de incidencias resueltas								1.300	1.350	1.400			



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas												
OO.1.1.8	Atender a personas con problemas de adicciones												
M.1.1.8.5	Realización de estudios y trabajos técnicos										JISGC		
Descripción													
Se realizan estudios y trabajos técnicos sobre el consumo de sustancias psicoactivas y otras adicciones, así como de otros aspectos relacionados con estos fenómenos en Andalucía, con objeto de profundizar el su conocimiento y orientar la toma de decisiones.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Nº de publicaciones realizadas en el año								1	3	3			



OE.1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas												
OO.1.1.8	Atender a personas con problemas de adicciones												
M.1.1.8.6	Gestión de Indicadores										JISGC		
Descripción													
Se trata del diseño y seguimiento de indicadores que permitan monitorizar los procesos desarrollados desde la Agencia en sus diversos ámbitos de competencia.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Nº informes realizados								3					
Nº de publicaciones realizadas en el año									1	1			



Objetivo estratégico 1.2. Modernización de las políticas públicas

Objetivo operativo 1.2.1. Promover la racionalización de los procesos administrativos y agilización de trámites mediante el desarrollo normativo

1. Modificación del decreto regulador de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco
2. Modificación del decreto regulador del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema
3. Modificación de la orden reguladora de la intensidad de protección de los servicios y las prestaciones económicas
5. Modificación de la norma reguladora del servicio de teleasistencia
6. Catálogo homologado de dispositivos de teleasistencia
7. Gestión de la contratación pública y concertación de plazas en residencias y centros de día para personas mayores y personas con discapacidad en situación de dependencia y plazas de respiro familiar
8. Proyecto normativo para la unificación de las normas reguladoras del servicio de atención residencial y servicio de centro de día y de noche
10. Resolución de los expedientes abiertos de responsabilidad patrimonial.
11. Tramitación normativa

Objetivo operativo 1.2.2. Impulsar la administración electrónica y facilitar el acceso de la ciudadanía a la información

1. Ventanilla electrónica de dependencia
2. Sistema de información para la gestión del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia
3. Sistema de información para la gestión del procedimiento del derecho a las prestaciones de dependencia
4. Sistema de información para la gestión de las prestaciones económicas de la dependencia
5. Sistema de información para la gestión del procedimiento de reintegro de cantidades indebidamente percibidas de la dependencia
6. Evolución tecnológica y modernización de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco
9. Automatización robótica de procesos en Dependencia



OE.1.2	Modernización de las políticas públicas												
OO.1.2.1	Promover la racionalización de los procesos administrativos y agilización de trámites mediante el desarrollo normativo												
M.1.2.1.1	Modificación del decreto regulador de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco										JPAPD		
Descripción													
Elaboración de un nuevo texto para la modificación del Decreto 76/2001, de 13 de marzo, por el que se regula la concesión y uso de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco, cuya finalidad es establecer el régimen de concesión, uso y prestaciones de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco como documento personal e intransferible que acredita el derecho de su titular para acceder a las prestaciones y servicios previstos en la Ley 6/1999, de 7 de julio, en materia de atención y protección de personas mayores que reglamentariamente se determinen. El propósito de esta actuación es actualizar dicho Decreto adaptándolo a los distintos cambios normativos y de la propia gestión de la Tarjeta que se han venido produciendo en sus casi dos décadas de vigencia.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Grado de avance de la actuación								80,00%	100%				



OE.1.2	Modernización de las políticas públicas																																																																										
OO.1.2.1	Promover la racionalización de los procesos administrativos y agilización de trámites mediante el desarrollo normativo																																																																										
M.1.2.1.2	Modificación del decreto regulador del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema		JCD																																																																								
Descripción																																																																											
<p>Revisión del actual modelo de gestión del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema, con el objetivo de optimizar las relaciones y comunicaciones entre los distintos agentes que intervienen, así como introducir las mejoras detectadas en la experiencia de gestión en los últimos años. Conlleva el análisis actual y el planteamiento de medidas concretas a incorporar en la regulación del procedimiento dirigidas a dotar de mayor eficiencia al sistema. Asimismo, se procurará la adaptación de la norma a las exigencias de la nueva Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, particularmente, en lo relativo a la necesidad de facilitar la relación de cualquier persona, física o jurídica, con la Administración por medios electrónicos.</p>																																																																											
Cronograma																																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">2020</th> <th colspan="4">2021</th> <th colspan="4">2022</th> </tr> <tr> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">Indicadores y valor objetivo</td> <td colspan="4">2020</td> <td colspan="4">2021</td> <td colspan="4">2022</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Grado de avance acumulado de la actuación</td> <td colspan="4">50%</td> <td colspan="4">65%</td> <td colspan="4">80%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Porcentaje de herramientas de soporte desarrolladas para la modificación del decreto regulador del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema</td> <td colspan="4">75%</td> <td colspan="4">75%</td> <td colspan="4">75%</td> </tr> </tbody> </table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	Indicadores y valor objetivo				2020				2021				2022				Grado de avance acumulado de la actuación				50%				65%				80%				Porcentaje de herramientas de soporte desarrolladas para la modificación del decreto regulador del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema				75%				75%				75%			
2020				2021				2022																																																																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																																																																
Indicadores y valor objetivo				2020				2021				2022																																																															
Grado de avance acumulado de la actuación				50%				65%				80%																																																															
Porcentaje de herramientas de soporte desarrolladas para la modificación del decreto regulador del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema				75%				75%				75%																																																															



OE.1.2	Modernización de las políticas públicas																																						
OO.1.2.1	Promover la racionalización de los procesos administrativos y agilización de trámites mediante el desarrollo normativo																																						
M.1.2.1.3	Modificación de la orden reguladora de la intensidad de protección de los servicios y las prestaciones económicas		JCD																																				
Descripción																																							
<p>Adecuación y actualización del contenido de la Orden de 3 de agosto de 2007, motivada en la experiencia adquirida en materia de gestión y la modificación de la normativa estatal aplicable. Ello implica la incorporación a la regulación de cuestiones y criterios importantes para la gestión, entre otras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectividad de las prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar: aplicación del plazo suspensivo máximo, supresión del requisito de la suscripción del convenio especial, supuesto específico de grado I nivel2. • Requisitos para el reconocimiento de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar. • Nuevo régimen aplicable a la determinación de la cuantía de la prestación económica de asistencia personal. • Incorporación de la regulación relativa al grado I de dependencia moderada. • Clarificación de los conceptos que inciden en la determinación de la cuantía de las prestaciones económicas, para evitar problemas de gestión ante las Intervenciones Provinciales. 																																							
Cronograma																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">2020</th> <th colspan="4">2021</th> <th colspan="4">2022</th> </tr> <tr> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T												
2020				2021				2022																															
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																												
Indicadores y valor objetivo																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Grado de avance acumulado de la actuación</td> <td>30%</td> <td>50%</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>Porcentaje de herramientas de soporte desarrolladas para la modificación de la orden reguladora de la intensidad de protección de los servicios y las prestaciones económicas</td> <td>75%</td> <td>75%</td> <td>75%</td> </tr> </tbody> </table>					2020	2021	2022	Grado de avance acumulado de la actuación	30%	50%	75%	Porcentaje de herramientas de soporte desarrolladas para la modificación de la orden reguladora de la intensidad de protección de los servicios y las prestaciones económicas	75%	75%	75%																								
	2020	2021	2022																																				
Grado de avance acumulado de la actuación	30%	50%	75%																																				
Porcentaje de herramientas de soporte desarrolladas para la modificación de la orden reguladora de la intensidad de protección de los servicios y las prestaciones económicas	75%	75%	75%																																				



OE.1.2	Modernización de las políticas públicas												
OO.1.2.1	Promover la racionalización de los procesos administrativos y agilización de trámites mediante el desarrollo normativo												
M.1.2.1.5	Modificación de la norma reguladora del servicio de teleasistencia										JT		
Descripción													
La orden que regula la teleasistencia necesita ser adaptada a la nueva realidad del servicio de teleasistencia. Así, se realizará un estudio previo analizando posibles modificaciones: adaptación a la definición dada por la Ley de Dependencia así como incluir la teleasistencia avanzada, inclusión de nuevos colectivos (personas menores de 65 años, personas cuidadoras, etc.), requisitos y procedimientos para el acceso, prestación y financiación del servicio. Tras dicho estudio se realizará una propuesta de la nueva normativa.													
Cronograma													
	2020				2021				2022				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Grado de Avance								10%	70%	100%			



OE.1.2	Modernización de las políticas públicas												
OO.1.2.1	Promover la racionalización de los procesos administrativos y agilización de trámites mediante el desarrollo normativo												
M.1.2.1.6	Catálogo homologado de dispositivos de teleasistencia										JT		
Descripción													
En la actualidad, la adquisición de dispositivos de teleasistencia en cualquiera de sus modalidades se realiza mediante licitación pública, obligando a repetir este procedimiento de forma periódica. Sin embargo, la adquisición de dispositivos es algo inherente al desarrollo del servicio, lo que justifica la creación de un catálogo de dispositivos homologado (similar al catálogo de bienes y servicios de la Junta de Andalucía), de tal forma que cuando se haya aprobado, se permita la compra de dispositivos de una forma más ágil.													
Cronograma													
	2020				2021				2022				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Grado de Avance								10%	40%	70%			



OE.1.2	Modernización de las políticas públicas																										
OO.1.2.1	Promover la racionalización de los procesos administrativos y agilización de trámites mediante el desarrollo normativo																										
M.1.2.1.7	Gestión de la contratación pública y concertación de plazas en residencias y centros de día para personas mayores y personas con discapacidad en situación de dependencia y plazas de respiro familiar	JCS																									
Descripción																											
En la actualidad, la adquisición de dispositivos de teleasistencia en cualquiera de sus modalidades se realiza mediante licitación pública, obligando a repetir este procedimiento de forma periódica. Sin embargo, la adquisición de dispositivos es algo inherente al desarrollo del servicio, lo que justifica la creación de un catálogo de dispositivos homologado (similar al catálogo de bienes y servicios de la Junta de Andalucía), de tal forma que cuando se haya aprobado, se permita la compra de dispositivos de una forma más ágil.																											
Cronograma																											
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2020				2021				2022																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																					
Número de contratos revisados mayores				25	25	25																					



OE.1.2	Modernización de las políticas públicas										
OO.1.2.1	Promover la racionalización de los procesos administrativos y agilización de trámites mediante el desarrollo normativo										
M.1.2.1.8	Proyecto normativo para la unificación de las normas reguladoras del servicio de atención residencial y servicio de centro de día y de noche	JCS									
Descripción											
La normativa referente a los Servicios de Atención Residencial y Centros de día y noche ha sido modificada tras la publicación sucesiva a lo largo de los años de modificaciones parciales de las órdenes que la regulan. Esto hace necesario que desde la ASSDA se impulse unificar dicha norma con el objetivo de poder contar con un marco normativo actualizado.											
Cronograma											
2020		2021		2022							
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022					
Grado de avance acumulado de la actuación				25,00%	100,00%	-					



OE.1.2	Modernización de las políticas públicas												
OO.1.2.1	Promover la racionalización de los procesos administrativos y agilización de trámites mediante el desarrollo normativo												
M.1.2.1.10	Resolución de los expedientes abiertos de responsabilidad patrimonial.										JAJT		
Descripción													
Resolución de expedientes, agrupándolos en dos bloques: Bloque 1: Expedientes reenviados por la Consejería a finales de 2017, por Delegación de competencias, y que todavía están en algunas fases finales del procedimiento. Bloque 2: Expedientes que pertenecen al año 2018,2019,2020 y que todavía están dentro del procedimiento, en la fase correspondiente													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Número de expedientes resueltos del bloque 1									3	3			
Número de expedientes resueltos del bloque 2									22	22			



OE.1.2	Modernización de las políticas públicas												
OO.1.2.1	Promover la racionalización de los procesos administrativos y agilización de trámites mediante el desarrollo normativo												
M.1.2.1.11	Tramitación normativa										JAJT		
Descripción													
Se trata de impulsar la tramitación de aquellos proyectos normativos iniciados por esta Agencia coordinándose para ello con nuestra Consejería (Servicio de Legislación) y la Jefatura proponente.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Porcentaje de proyectos normativos impulsados respecto a los solicitados									100%	100%			



OE.1.2	Modernización de las políticas públicas																										
OO.1.2.2	Impulsar la administración electrónica y facilitar el acceso de la ciudadanía a la información																										
M.1.2.2.1	Ventanilla electrónica de dependencia	JTIC																									
Descripción																											
<p>Implementación de una ventanilla electrónica (VE) que permitirá la presentación telemática de las solicitudes de reconocimiento de situación de dependencia. Además del módulo de ventanilla electrónica se implementa otro módulo de Gestión de Solicitudes (MGS) para validar las solicitudes tanto presenciales como telemáticas.</p> <p>En esta primera fase, la ventanilla electrónica permitirá la presentación de las solicitudes iniciales y de revisión de grado. Todas las solicitudes presentadas telemáticamente se volcarán al módulo de gestión de solicitudes (MGS). Inicialmente se realizará un pilotaje en una provincia.</p> <p>A MGS accederán tanto las Corporaciones Locales como los Servicios Territoriales. En este módulo, se realizará la grabación/verificación de las solicitudes (presenciales/telemáticas) y verificación de la documentación preceptiva. Una vez consolidada la solicitud, se realizará la grabación automática de la información en el sistema GCA de ASSDA (cedido por el Imserso), donde se continuará con la tramitación del procedimiento de reconocimiento de situación de dependencia.</p> <p>Desde el módulo GCA se enviará toda la información automáticamente por interoperabilidad al módulo RUI de Imserso.</p>																											
Cronograma																											
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2020				2021				2022																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																					
Grado de avance				100 %	100%																						



OE.1.2	Modernización de las políticas públicas													
OO.1.2.2	Impulsar la administración electrónica y facilitar el acceso de la ciudadanía a la información													
M.1.2.2.2	Sistema de información para la gestión del procedimiento de reconocimiento de situación de dependencia										JTIC			
Descripción														
Implementación de un sistema para la gestión del procedimiento de reconocimiento de situación de dependencia. La implementación de este módulo permitirá dejar de usar el módulo GCA cedido por el Imsero. Este sistema englobará la gestión completa tanto de la solicitud inicial como de las solicitudes de revisión de grado a instancias de parte o iniciadas de oficio, por lo que absorberá al Módulo de Gestión de Solicitudes (MGS). * Este módulo formará parte del Sistema Integral de Dependencia. ** Esta actuación podría verse afectada por la posible fusión y modificación de los procedimientos de reconocimiento de situación de dependencia y derecho a prestaciones.														
Cronograma														
2020				2021				2022						
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T			
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022				
Grado de avance								80 %	100 %					



OE.1.2	Modernización de las políticas públicas												
OO.1.2.2	Impulsar la administración electrónica y facilitar el acceso de la ciudadanía a la información												
M.1.2.2.3	Sistema de información para la gestión del procedimiento del derecho a las prestaciones de dependencia										JTIC		
Descripción													
<p>Implementación de un módulo para la gestión del procedimiento de derecho a prestaciones a través del Plan Individual de Atención (PIA). Toda la información de los procedimientos se remitiría al Imserso mediante interoperabilidad.</p> <p>Este módulo sustituirá a Netgefys, sistema actual utilizado para gestión del PIA.</p> <p>* Este módulo formará parte del Sistema Integral de Dependencia.</p> <p>** Esta actuación podría verse afectada por la posible fusión y modificación de los procedimientos de reconocimiento de situación de dependencia y derecho a prestaciones.</p>													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Grado de avance								30 %	100 %				



OE.1.2	Modernización de las políticas públicas																																						
OO.1.2.2	Impulsar la administración electrónica y facilitar el acceso de la ciudadanía a la información																																						
M.1.2.2.4	Sistema de información para la gestión de las prestaciones económicas de la dependencia	JTIC																																					
Descripción																																							
<p>Creación de un nuevo módulo, que formará parte del Sistema Integral de Dependencia, para la gestión de las prestaciones económicas derivadas de la ley de Dependencia.</p> <p>Este sistema sustituirá al módulo SISS-Depende y contemplará la funcionalidad necesaria para el cálculo de cuantías, gestión de nóminas tanto ordinarias como de aplazamientos de efectos retroactivos y tramitación de los procedimientos de devengadas y no percibidas.</p> <p>*Este módulo se implementará con financiación de Red.es</p>																																							
Cronograma																																							
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T												
2020				2021				2022																															
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																												
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																																	
Grado de avance				25 %	80 %	100 %																																	



OE.1.2	Modernización de las políticas públicas																										
OO.1.2.2	Impulsar la administración electrónica y facilitar el acceso de la ciudadanía a la información																										
M.1.2.2.5	Sistema de información para la gestión del procedimiento de reintegro de cantidades indebidamente percibidas de la dependencia	JTIC																									
Descripción																											
<p>Construcción de un módulo, que formará parte del Sistema Integral de Dependencia, para la gestión de los procedimientos de recaudación de las cantidades indebidamente percibidas en prestaciones económicas. En este módulo se implementarán los distintos procedimientos que actualmente se gestionen en distintas aplicaciones satélites desacopladas entre sí (Cuenta bancaria, Retrocesiones Bancarias, Reintegro, Fraccionamiento).</p> <p>* Este módulo se implementará con financiación de Red.es</p>																											
Cronograma																											
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2020				2021				2022																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																					
Grado de avance				25 %	80%	100 %																					



OE.1.2	Modernización de las políticas públicas												
OO.1.2.2	Impulsar la administración electrónica y facilitar el acceso de la ciudadanía a la información												
M.1.2.2.6	Evolución tecnológica y modernización de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco										JPAPD		
Descripción													
<p>Para adaptar la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco a la tecnología actual y evitar que vaya quedando obsoleta, se plantea la necesidad de implantar una nueva tecnología más evolucionada y acorde a los tiempos actuales. La Tarjeta cuenta actualmente con chip y banda magnética que son leídas por máquinas lectoras por contacto. Se trataría de incorporar una tarjeta más moderna sin contacto que permita ser leída con más facilidad por una variedad más amplia de establecimientos que aplican sus ventajas. Asimismo podría facilitar nuevas funcionalidades (por ejemplo usarla como tarjeta monedero) incorporando un nuevo mapa de memoria adaptable a distintas necesidades de servicios (por ejemplo una futura tarjeta social única). Este cambio tecnológico implicaría la adaptación de los terminales lectores de Tarjeta de las empresas de transportes conveniadas, si bien la mayoría tienen incorporado un sistema de lectura sin contacto que podría ser compatible con la nueva Tarjeta.</p>													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Grado de avance de la medida								30%	100%				



OE.1.2	Modernización de las políticas públicas			
OO.1.2.2	Impulsar la administración electrónica y facilitar el acceso de la ciudadanía a la información			
M.1.2.2.9	Automatización robótica de procesos en Dependencia		JTIC	
Descripción				
Implementación de una solución basada en la automatización robótica de procesos (RPA) para aplicarla en los sistemas de información de Dependencia con el objetivo de integrar aplicaciones que no comparten bases de datos y minimizar la carga de tareas administrativas repetitivas. La idea es que esta solución cubra las carencias ocasionadas por la heterogeneidad del conjunto de aplicaciones utilizadas en la actualidad hasta no disponer del Sistema Integral de Dependencia.				
Cronograma				
1T 2020 4T 2021 2022 4T				
1T 2T 3T 4T 1T 2T 3T 4T 1T 2T 3T 4T				
■				
Indicadores y valor objetivo		2020	2021	2022
Grado de avance del proyecto			100%	



Objetivo estratégico 2.1. Eficiencia en la gestión

Objetivo operativo 2.1.1. Adaptación a la Ley de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía en materia económico - financiera

1. Análisis del impacto y adaptación, si procede, de la Ley de Hacienda Pública en la normativa
2. Análisis y adaptación de los procesos económicos-financieros
3. Implantación de la contabilidad presupuestaria de la Junta de Andalucía
5. Adaptación a la nueva operativa de tesorería
6. Inventario de derechos y obligaciones
7. Implantación del sistema de información económica-financiera
8. Interoperabilidad ERP SAP - GIRO

Objetivo operativo 2.1.2. Avanzar en la calidad

3. Seguimiento y control de la prestación del servicio de atención residencial y el servicio de centro de día y noche
4. Acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio
5. Acreditación de entidades prestadoras de los servicios de centro de día y de atención residencial
6. Plan de control interno desde el punto de vista económico financiero
7. Control de la financiación en concepto de nivel mínimo de protección garantizada en dependencia
8. Medición de la satisfacción de las personas atendidas
9. Contribuir al desarrollo de la ética aplicada en los servicios de promoción y atención a la dependencia
10. Gestión de la actualización y renovación de las autorizaciones y acreditaciones de las Comunidades Terapéuticas como centros sanitarios y sociales
11. Seguimiento de la gestión presupuestaria de las prestaciones de dependencia
12. Desarrollo de acciones de planificación y seguimiento
13. Asesoramiento técnico y jurídico en el ámbito del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD
14. Soporte funcional de los Sistemas de información en el ámbito de la gestión diaria del procedimiento de dependencia
15. Elaboración de estudios e informes técnicos para el seguimiento del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia
16. Desarrollo de herramientas para la mejora de la gestión del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD
17. Elaboración de informes, memorias económicas y requerimientos grupo interés en plazo
18. Detección incidencias de carácter económico-fiscal en fase preliminar de contabilización
19. Contabilización de hechos contables
20. Sugerencias y Reclamaciones
21. Gestión de los expedientes judiciales
22. Sincronización de sistemas de dependencia

Objetivo operativo 2.1.3. Normalizar los procesos

1. Modelo único para la atención a la ciudadanía en los Servicios Territoriales
5. Certificación del sistema de gestión de calidad y medio ambiente
6. Análisis de los principales procesos y propuestas de mejora de la gestión de la dependencia
7. Ampliación del alcance del sistema de gestión de calidad a las prestaciones de la dependencia
8. Integración de informes para la consejería competente en materia de hacienda
9. Unificación de los criterios técnicos de gestión del procedimiento de reconocimiento de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD
10. Coordinación de las acciones de gestión del procedimiento de dependencia desplegadas en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía
11. Modelaje de la documentación administrativa en el marco del procedimiento de reconocimiento de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD
12. Desarrollar un cuadro de mando financiero
13. Normalización del procedimiento de contratación en la ASSDA



Objetivo estratégico 2.1. Eficiencia en la gestión

Objetivo operativo 2.1.4. Optimizar los recursos

2. Sistema automático de emisión de llamadas en el servicio de teleasistencia
3. Sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales
4. Implantar Sistema seguimiento, gestión y control servicios (CPI)
5. Elaboración de Presupuesto sin incidencias
6. Informes jurídicos
7. Elaboración del Plan de Contratación de la ASSDA de 2022
8. Sistema para la Gestión del Alta de Solicitudes de Dispositivos de Teleasistencia (MGAI y SIASSDA multiempresas)
9. Sistema de Gestión de Actuaciones de Mantenimientos de Dispositivos de Teleasistencia (MGAI Mantenimientos)
10. Sistema de Gestión de Actuaciones de Alta de Solicitudes de Dispositivos de Teleasistencia (MGAI Instalaciones multiempresas)
11. Aplicaciones complementarias para Teleasistencia
12. Respiro Familiar Web
13. Implantación de Big Data espacio social



OE.2.1	Eficiencia en la gestión										
OO.2.1.1	Adaptación a la Ley de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía en materia económico - financiera										
M.2.1.1.1	Análisis del impacto y adaptación, si procede, de la Ley de Hacienda Pública en la normativa	JEF									
Descripción											
Como consecuencia de la nueva legislación en materia contable aplicable a la Agencia es necesario analizar las implicaciones en la normativa interna (estatutos, normativa de los distintos programas, resoluciones, instrucciones,...) y proceder a su adaptación. Igualmente desarrollar, si fuera necesario, nueva normativa o instrucciones que exija este nuevo escenario. Por último, analizar qué normativa de carácter presupuestario, financiero, patrimonio, recursos humanos, administrativo, etc., es necesaria y debe ser conocida por toda la organización, que antes no era de aplicación.											
Cronograma											
2020		2021		2022							
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022					
Normativas adaptadas a nueva situación				80,00%	100,00%						



OE.2.1	Eficiencia en la gestión																										
OO.2.1.1	Adaptación a la Ley de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía en materia económico - financiera																										
M.2.1.1.2	Análisis y adaptación de los procesos económicos-financieros	JEF																									
Descripción																											
Revisar qué procesos, no solo que se realizan en la jefatura económico-financiera sino en toda la organización, están implicados con la gestión económica (liquidaciones, facturas de centros, liquidaciones de SAD, liquidaciones programas B50, Ópticos, Prestaciones económicas, Nómina trabajadores/as,...). Estudiar el rediseño de estos procesos, qué información y cuándo debe incorporarse a los nuevos subsistemas de información, relacionados con contab. presupuestaria, de recursos humanos, patrimonio,... También debe tenerse en cuenta la información que debe estar disponible para la Intervención General para la contabilización.																											
Cronograma																											
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2020				2021				2022																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																					
Emisión de informe con análisis procesos eco-fro afectado				1	1																						
Emisión de documentos con desarrollo procesos adaptados				80,00%	100,00%																						



OE.2.1	Eficiencia en la gestión												
OO.2.1.1	Adaptación a la Ley de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía en materia económico - financiera												
M.2.1.1.3	Implantación de la contabilidad presupuestaria de la Junta de Andalucía										JEF		
Descripción													
Realizar un diagnóstico del alcance de la implantación de la Contabilidad presupuestaria, identificar los nuevos sistemas a utilizar y conocer la técnica de contabilidad presupuestaria. Definir igualmente el alcance de la contabilidad extrapresupuestaria. Conciliación Contabilidad financiera y presupuestaria. Formar a todas las personas implicadas. Mantener reuniones de coordinación con todos los actores implicados (Hacienda, Jefaturas de la Agencia, Consejería Adscripción,...). Diseñar un cronograma de implantación. Definir tanto el proceso de creación presupuestaria como el de seguimiento de su ejecución, así como toda la documentación obligatoria según normativa. Analizar la carga de datos históricos o saldos vivos, según proceda.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Funcionalidades Contabilidad presupuestaria implantadas								100,00%	100%				



OE.2.1	Eficiencia en la gestión												
OO.2.1.1	Adaptación a la Ley de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía en materia económico - financiera												
M.2.1.1.5	Adaptación a la nueva operativa de tesorería										JEF		
Descripción													
Definir la nueva operativa a realizar con los cambios normativos en materia de tesorería: plazos para poder pagar a vencimiento, conciliaciones de movimientos y cuentas contables, tratamiento embargos, endosos, resolución de incidencias bancarias, presupuesto de tesorería, seguimiento cash-flow, autorizaciones y mantenimientos de cuentas, comunicación con PUEF y CUO, análisis de morosidad, emisión de recibos al cobro, tratamiento devoluciones y retrocesiones, nuevo procedimiento de autorización y materialización de propuesta de pagos, ...													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Número partidas pendientes conciliación								0	0	0			
Número pagos indebidos o devoluciones								0	0	0			
Periodo medio de pago								< 20 días	<20 días	<20 días			



OE.2.1	Eficiencia en la gestión																										
OO.2.1.1	Adaptación a la Ley de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía en materia económico - financiera																										
M.2.1.1.6	Inventario de derechos y obligaciones	JEF																									
Descripción																											
Realizar Inventario de derechos y obligaciones, actualizado y valorado, según los requisitos establecidos en la normativa de Patrimonio. Posterior incorporación al subsistema de información de contabilidad patrimonial de la Junta de Andalucía por su valor razonable. Definición de procedimiento de actualización del inventario, revisar si política de depreciación de la Agencia es compatible con la establecida en Patrimonio y realización de test de deterioro de los elementos de inmovilizado.																											
Cronograma																											
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2020				2021				2022																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																					
Realización de inventario físico Inmovilizado				1	1																						
Incorporación derechos y obligaciones al Inventario JA				1	1																						
% Depuración de bajas del inventario					90%	90%																					



OE.2.1	Eficiencia en la gestión												
OO.2.1.1	Adaptación a la Ley de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía en materia económico - financiera												
M.2.1.1.7	Implantación del sistema de información económico-financiera										JEF		
Descripción													
Un vez obtenidos los requisitos funcionales, es necesario tanto la adaptación de los subsistemas actuales de gestión, SIASSDA, SISS Dependencia, ... como la integración de los distintos subsistemas de la Agencia en el Sistema GIRO de contabilidad pública de la Junta de Andalucía así como cualquier otro subsistema que sea necesario, de manera que sea transparente al ciudadano y los proveedores de los distintos servicios públicos prestados. Hay que abordar los recursos humanos y materiales necesarios, calendario de implantación, presupuesto, licitaciones a realizar, coordinación con otros departamentos TIC de la JA, y con otras jefaturas y servicios de la Agencia y de Hacienda. Igualmente debe contemplarse la implantación del gestor documental que dé soporte al sistema de información.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Informe de identificación subsistemas a integrar								1	1				
Requisitos funcionales incorporados								80%	80%				
Cumplimiento plazos puesta en producción								<30%	<30%				



OE.2.1	Eficiencia en la gestión												
OO.2.1.1	Adaptación a la Ley de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía en materia económico - financiera												
M.2.1.1.8	Interoperabilidad ERP SAP - GIRO										JTIC		
Descripción													
Implementación en el ERP de la ASSDA de todas las interfaces necesarias para la comunicación con GIRO a través de SW y Descargas de Información para poder realizar las integraciones entre los dos sistemas con motivo de la puesta en marcha de la contabilidad presupuestaria en la Agencia.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Gado de avance									100%				



OE.2.1	Eficiencia en la gestión											
OO.2.1.2	Avanzar en la calidad											
M.2.1.2.3	Seguimiento y control de la prestación del servicio de atención residencial y el servicio de centro de día y noche											JCS
Descripción												
La finalidad de esta actuación es contribuir al buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales, garantizar los derechos de las personas usuarias de las entidades, servicios y centros sociales en Andalucía. Se revisaran los datos suministrados por el Servicio de Inspección relativas a las visitas enmarcadas dentro del Plan General de Inspección de Servicios Sociales.												
Cronograma												
2020				2021				2022				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Indicadores y valor objetivo					2020	2021	2022					
Porcentaje de centros revisados tras recibir Informe de Inspección					25,00%	25,00%	25,00%					
Plazo medio de resolución de incidencias informáticas					10	10	10					



OE.2.1

Eficiencia en la gestión

OO.2.1.2

Avanzar en la calidad

M.2.1.2.4

Acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio

JCD

Descripción

La acreditación es el acto por el que la Administración garantiza que las entidades a las que se otorga reúnen los requisitos y estándares de calidad necesarios para la prestación del servicio de ayuda a domicilio. Comprende la tramitación de las solicitudes o de renovación de la misma, formulada por las entidades prestadoras del servicio y de conformidad con lo dispuesto en la orden reguladora. La acreditación debe ser solicitada por la persona titular o representante de la entidad, mediante el formulario de solicitud establecido, acompañado de la documentación preceptiva. Si se cumplen los requisitos de acreditación, se concede por un periodo de cuatro años, transcurridos los cuales, tendrá que renovarse. El plazo máximo para resolver y notificar es de tres meses, siendo positivos los efectos del silencio. Es preciso indicar que, en virtud del Decreto 187/2018, de 2 de octubre, esta competencia se derivará a la Consejería y dejará de asumirla la Agencia en octubre 2020.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo

2020

2021

2022

Porcentaje de procedimientos de acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio resueltos en 75 días o menos.

100%

Porcentaje de procedimientos de renovación de acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio resueltos en 75 días o menos.

100%



OE.2.1	Eficiencia en la gestión												
OO.2.1.2	Avanzar en la calidad												
M.2.1.2.5	Acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio										JCD		
Descripción													
<p>Gestión los procedimientos de acreditación de centros para la atención de la dependencia en el sector de personas mayores. La Acreditación es el acto por el cual la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía certifica que un centro previamente autorizado, ofrece garantía de calidad e idoneidad para las personas usuarias conforme a los criterios determinados por la normativa vigente tanto de requisitos materiales como funcionales. Esta Acreditación es necesaria para poder concertar plazas de los Servicios de Centro de Día y de Atención Residencial, así como para poder conceder una prestación económica vinculada a estos servicios. Con ello se garantiza a las personas beneficiarias de los servicios un estándar de calidad en la prestación de estos servicios.</p>													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Plazo medio, en días, desde la recepción del informe favorable del Servicio Provincial de Gestión en la Agencia hasta la resolución de acreditación								30	10	10			
Plazo medio, en días, desde la recepción del plan de adecuación firmado que permite una acreditación provisional en la Agencia hasta la resolución de acreditación provisional.								30	10	10			



OE.2.1	Eficiencia en la gestión															
OO.2.1.2	Avanzar en la calidad															
M.2.1.2.6	Plan de control interno desde el punto de vista económico financiero										JEF					
Descripción																
Analizar que la organización y los métodos y procedimientos han sido diseñados con el fin de asegurar que los activos estén protegidos y que los registros contables son fiables, así como que la Agencia desarrolla su actividad de acuerdo con las pautas marcadas por la Dirección. Identificar, en su caso, las debilidades en los mecanismos de control interno establecidos. Para ello se realizará un plan a largo plazo de manera que, de forma progresiva, se analicen todas las áreas y programas de la Agencia y se identifiquen áreas de mejora en términos de eficacia, eficiencia y economía, y que doten de mas fiabilidad a todo el sistema.																
Cronograma																
	2020				2021				2022							
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T				
Indicadores y valor objetivo																
2020																
2021																
2022																
Diseño Plan de actuación														1	1	
Emisión informe anual control interno															1	1
Detección de áreas de mejora en informes emitidos															>5	>5



OE.2.1	Eficiencia en la gestión												
OO.2.1.2	Avanzar en la calidad												
M.2.1.2.7	Control de la financiación en concepto de nivel mínimo de protección garantizada en dependencia										JCD		
Descripción													
<p>El esquema general de financiación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia se conforma a través de cuatro vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel acordado (suspendido por la Ley 2/2012, de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2012) • El nivel mínimo de protección garantizado establecido y financiado por la Administración General del Estado • La aportación de la Comunidad Autónoma • Las aportaciones de las personas usuarias <p>Según establece el el Real Decreto 1050/2013, de 27 de diciembre, por el que se regula el nivel mínimo de protección, la determinación de las cantidades mensuales a financiar se efectuará considerando el número de personas beneficiarias, grado de dependencia, y número y tipo de prestaciones reconocidas, y en base a la información incorporada al Sistema de Información del SAAD.</p> <p>Se está trabajando para implementar un sistema que contribuya, en la medida de lo posible, al seguimiento y control de la financiación recibida en concepto de nivel mínimo de protección.</p>													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Nº de certificados mensuales									12	12			
Nº de certificados anuales									1	1			
Nº de regularizaciones mensuales									12	12			
Porcentaje de ajustes por incidencias cerradas									75%	75%			



OE.2.1	Eficiencia en la gestión												
OO.2.1.2	Avanzar en la calidad												
M.2.1.2.8	Medición de la satisfacción de las personas atendidas										JEF		
Descripción													
<p>Como elemento de entrada para la mejora continua de su gestión, la Agencia necesita conocer la percepción que tienen de dicha gestión las personas usuarias a quienes, de manera directa o indirecta, presta servicio. Actualmente se realiza la medición de la satisfacción de: personas usuarias de la TAJ65 y de sus programas asociados; entidades y profesionales de empresas colaboradoras de los programas asociados a la TAJ65; personas usuarias de Teleasistencia y personas usuarias del Programa Incorpora.</p> <p>Se pretende ampliar la medición de la satisfacción a:</p> <ul style="list-style-type: none">• Personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio• Personas usuarias del servicio de centro de día• Personas usuarias del servicio de atención residencial• Personas beneficiarias de prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Número de nuevas mediciones de la satisfacción de las personas atendidas (SAD,CD, SAR, PECEF)								1	1	1			



OE.2.1	Eficiencia en la gestión						
OO.2.1.2	Avanzar en la calidad						
M.2.1.2.9	Contribuir al desarrollo de la ética aplicada en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia		DADA				
Descripción							
<p>El gobierno de la Junta de Andalucía tiene el firme propósito de impulsar una cultura ética en el Sistema Público de Servicios Sociales, lo que involucra a toda la red de servicios integrada por las Administraciones Públicas, así como por las entidades privadas proveedoras de estos servicios. En esta línea de trabajo, la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación ha elaborado el documento Estrategia Ética de las Servicios Sociales de Andalucía 2019-2022, en el que se establecen los valores y principios éticos que deben inspirar el desarrollo de la intervención social y de los servicios sociales.</p> <p>Para el despliegue de esta estrategia en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la ASSDA participará en los grupos de trabajo que se establezcan desde la Consejería.</p>							
Cronograma							
	2020		2021		2022		
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022	
Porcentaje de grupos de trabajo relacionados con la medida en los que participa la ASSDA				100%	100%	100%	



OE.2.1	Eficiencia en la gestión										
OO.2.1.2	Avanzar en la calidad										
M.2.1.2.10	Gestión de la actualización y renovación de las autorizaciones y acreditaciones de las Comunidades Terapéuticas como centros sanitarios y sociales	JASS									
Descripción											
La Jefatura de Atención Social y Sanitaria es responsable de mantener actualizada la vigencia de las autorizaciones y acreditaciones de las Comunidades Terapéuticas como centros sanitarios y sociales. Para ello debe de presentar en los plazos establecidos las solicitudes de renovación de las autorizaciones sanitarias de funcionamiento de las CT y de las acreditaciones de Centros de servicios sociales y para Tratamiento de opiáceos.											
Cronograma											
	2020			2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022					
Porcentaje de solicitudes presentadas en los plazos establecidos					100%	100%					



OE.2.1	Eficiencia en la gestión											
OO.2.1.2	Avanzar en la calidad											
M.2.1.2.11	Seguimiento de la gestión presupuestaria de las prestaciones de dependencia	JCD										
Descripción												
Seguimiento mensual de la ejecución del presupuesto de los servicios y prestaciones enmarcadas en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en base al seguimiento de la planificación, y al objeto de realizar los ajustes presupuestarios necesarios en base a los datos en tiempo real que permitan acomodar el gasto al cierre del ejercicio.												
Cronograma												
	2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022						
N.º de Informes de estimación del gasto de prestaciones/servicios					12	12						



OE.2.1	Eficiencia en la gestión																																						
OO.2.1.2	Avanzar en la calidad																																						
M.2.1.2.12	Desarrollo de acciones de planificación y seguimiento		JCD																																				
Descripción	Elaboración y seguimiento mensual de la ejecución y evolución de la planificación para la consecución de los objetivos establecidos anualmente para la incorporación de personas al Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria. Partiendo de la estimación de gasto de cada ejercicio se realiza la planificación mensual del número de resoluciones PIA de trámite inicial y de revisión a nivel provincial para cada una de las prestaciones del Sistema. Esta actuación se complementa con el seguimiento de los indicadores de ejecución del gasto.																																						
Cronograma	<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>			2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T												
2020				2021				2022																															
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																												
Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022																																				
N.º de Informes de planificación mensual de resoluciones estimadas para alcanzar los objetivos de ejecución de gastos previstos		12	12																																				
N.º de Informes de seguimiento de los indicadores de ejecución			24																																				



OE.2.1	Eficiencia en la gestión		
OO.2.1.2	Avanzar en la calidad		
M.2.1.2.13	Asesoramiento técnico y jurídico en el ámbito del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	JCD	
Descripción			
Asistencia a los agentes implicados en la gestión del procedimiento para la promoción de la autonomía personal y la atención y protección a las personas en situación de dependencia en el ejercicio de sus respectivas competencias, garantizando la correcta y adecuada aplicación de la normativa vigente en nuestra Comunidad Autónoma.			
Cronograma			
	2020	2021	2022
1T	2T 3T 4T	1T 2T 3T 4T	1T 2T 3T 4T
	■		
Indicadores y valor objetivo			
	2020	2021	2022
Porcentaje de consultas resueltas en materia del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD		100%	100%



OE.2.1	Eficiencia en la gestión			
OO.2.1.2	Avanzar en la calidad			
M.2.1.2.14	Soporte funcional de los Sistemas de información en el ámbito de la gestión diaria del procedimiento de dependencia	JCD		
Descripción				
El procedimiento de dependencia requiere de la funcionalidad en los Sistemas diseñados para su gestión. Ello conlleva el asesoramiento a los clientes internos del procedimiento de dependencia para gestionar en los sistemas los diferentes estados de tramitación de los expedientes, así como la actualización y adaptación de los mismos a las numerosas casuísticas que surgen en la tramitación del procedimientos y el desarrollo de nuevas funcionalidades que han de dar respuestas a las incidencias y situaciones sobrevenidas.				
Cronograma				
	2020	2021	2022	
1T	2T 3T 4T	1T 2T 3T 4T	1T 2T 3T 4T	
	■			
Indicadores y valor objetivo		2020	2021	2022
Porcentaje de incidencias resueltas			100%	100%



OE.2.1	Eficiencia en la gestión																																						
OO.2.1.2	Avanzar en la calidad																																						
M.2.1.2.15	Elaboración de estudios e informes técnicos para el seguimiento del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia	JCD																																					
Descripción	Planificación, desarrollo, seguimiento y elaboración de informes y estudios técnicos vinculados a actividades de organización y prestación de los servicios necesarios para la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía.																																						
Cronograma	<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td>■</td><td>■</td><td></td><td>■</td><td>■</td><td>■</td><td></td><td>■</td><td>■</td><td>■</td></tr></tbody></table>			2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T			■	■		■	■	■		■	■	■
2020				2021				2022																															
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																												
		■	■		■	■	■		■	■	■																												
Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022																																				
Porcentaje de documentos técnicos validados		100%	100%																																				



OE.2.1	Eficiencia en la gestión											
OO.2.1.2	Avanzar en la calidad											
M.2.1.2.16	Desarrollo de herramientas para la mejora de la gestión del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD		JCD									
Descripción												
<p>Al objeto de sistematizar y homogeneizar todos los procedimientos en materia de dependencia, se encuentra proyectado el desarrollo de herramientas que simplifiquen y agilicen los procesos de comunicación, mejorando la retroalimentación de las pautas y criterios establecidos en la tramitación y gestión del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD. Concretamente, se ha determinado el desarrollo de tres herramientas para dar respuesta a las necesidades de la Agencia respecto a la canalización de la información y unificación de criterios:</p> <ol style="list-style-type: none">1.- Gestor de Consultas SAAD2.- Informe periódico "Preguntas Frecuentes SAAD"3.- Manual de Criterios de Gestión del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD.												
Cronograma												
	2020				2021				2022			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022						
N.º de herramientas desarrolladas					3							
N.º de actualizaciones realizadas					2							



OE.2.1	Eficiencia en la gestión											
OO.2.1.2	Avanzar en la calidad											
M.2.1.2.17	Elaboración de informes, memorias económicas y requerimientos grupo interés en plazo		JEF									
Descripción												
Entrega antes de fin de plazo de todos aquellos informes, aclaraciones o cuadros de carácter económico, así como de las memorias económicas de modificaciones o novedades de contratos, normativa o acuerdos del Consejo de Gobierno, que se solicitan, fundamentalmente, de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, de la Consejería de Hacienda o por Jefaturas internas de la ASSDA.												
Cronograma												
	2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
[Bar chart showing activity from 2020 Q3 to 2022 Q4]												
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022						
% entregas fuera de plazo Presupuestación					<5%	<5%						
% entregas fuera de plazo Tesorería					<5%	<5%						
% entregas fuera de plazo Contabilidad financiera					<5%	<5%						



OE.2.1	Eficiencia en la gestión						
OO.2.1.2	Avanzar en la calidad						
M.2.1.2.18	Detección incidencias de carácter económico-fiscal en fase preliminar de contabilización		JEF				
Descripción							
Identificación, en la fase previa a la contabilización, de errores o incidencias en la documentación remitida por las distintas jefaturas que puedan comprometer o tener impacto económico en la Agencia o en el Acreedor.							
Cronograma							
	2020		2021		2022		
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022	
Porcentaje de incidencias detectadas en la documentación remitida por órgano gestor para su contabilización					>2%	>2%	
% modificaciones asientos sobre el total de asientos					<1%	<1%	
% requerimientos fiscales atendidos en plazo					100%	100%	



OE.2.1	Eficiencia en la gestión													
OO.2.1.2	Avanzar en la calidad													
M.2.1.2.19	Contabilización de hechos contables										JEF			
Descripción														
Llevar al día la contabilización de los hechos económicos susceptibles de contabilización y de su correcta clasificación económica.														
Cronograma														
	2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T			
Indicadores y valor objetivo						2020	2021	2022						
nº máximo de días desde entrada documentación Jefatura Económico-Financiera y registro definitivo en diario							3	3						



OE.2.1	Eficiencia en la gestión																																						
OO.2.1.2	Avanzar en la calidad																																						
M.2.1.2.20	Sugerencias y Reclamaciones	JAJT																																					
Descripción	Dar respuesta a las sugerencias / reclamaciones formuladas en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía sobre asuntos que competen su gestión directamente a los Servicios Centrales de esta Agencia (tarjetas, teleasistencia, registro, información...)																																						
Cronograma	<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>			2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T												
2020				2021				2022																															
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																												
Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022																																				
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en plazo.		100%	100%																																				



OE.2.1	Eficiencia en la gestión							
OO.2.1.2	Avanzar en la calidad							
M.2.1.2.21	Gestión de los expedientes judiciales	JAJT						
Descripción								
<p>Jurisdicción Contencioso-Administrativa: Ejecución de todas las Resoluciones judiciales que se dicten durante el año 2021 cuyo fallo/acuerdo es contrario a los intereses de esta Agencia (sentencias estimatorias, totales o parciales, Decreto de abono de costas e intereses, Autos sobre incidentes de ejecución de sentencias...) así como la realización de informes para Juzgados y Gabinete Jurídico solicitados durante el año 2021.</p> <p>Jurisdicción Social: Remisión de expedientes a los correspondientes Juzgados/Tribunales para juicios a celebrar durante el año 2021; tramitación del pago de costas e intereses/ informes Juzgados/Tribunales sobre ejecución de resoluciones judiciales.</p>								
Cronograma								
	2020		2021		2022			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Indicadores y valor objetivo		2020	2021	2022				
Porcentaje de resoluciones judiciales dictadas en 2021 que han sido ejecutadas.			100%	100%				
Porcentaje de informes emitidos a demanda por Juzgados y Gabinete Jurídico de JJAA.			100%	100%				
Porcentaje de expedientes remitidos a Juzgados y Tribunales en plazo			100%	100%				



OE.2.1	Eficiencia en la gestión																																						
OO.2.1.2	Avanzar en la calidad																																						
M.2.1.2.22	Sincronización de sistemas de dependencia	JTIC																																					
Descripción	Desarrollo de mecanismos de sincronización entre los distintos sistemas de dependencia (Gerelda, Netgefys, GCA,) con el objetivo de agilizar el trabajo de las personas usuarias, unificar la información y minimizar errores.																																						
Cronograma	<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>			2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T												
2020				2021				2022																															
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																												
Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022																																				
Grado de avance		30%	pdte																																				



OE.2.1

Eficiencia en la gestión

00.2.1.3

Normalizar los procesos

M.2.1.3.1

Modelo único para la atención a la ciudadanía en los servicios territoriales

JSGAC

Descripción

Tras el análisis de los diferentes modelos de atención a la ciudadanía de la ASSDA en las ocho provincias andaluzas se precisa una homogeneización de la información demandada y unificación de los procedimientos de tramitación de las consultas. La atención dispone de diferentes cauces de comunicación que han de ofrecer una atención personalizada en función de las necesidades de la ciudadanía, creando una relación de confianza entre las personas demandantes de información y la administración. Para ello se elaborará un nuevo protocolo de atención a la ciudadanía que actualice los procedimientos internos de gestión de las consultas de la ciudadanía, relativas a materias que son competencia de la ASSDA y en el que se establezcan los cauces de colaboración con las distintas jefaturas implicadas. Igualmente se realizará un estudio de los modelos de atención a la ciudadanía en las distintas unidades territoriales de la ASSDA con el fin de homogeneizar la información y unificar los procedimientos de tramitación de consultas.

Cronograma

1T	2020				2021				1T	2022			
	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	2T		3T	4T		

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Actualización del Protocolo de atención a la ciudadanía	100,00%	100,00%	100,00%
Análisis de modelos de atención a la ciudadanía en las distintas Unidades Territoriales	60,00%	100,00%	100,00%
Implantación de modelo único de atención a la ciudadanía en las distintas Unidades Territoriales	60,00%	100,00%	100,00%



OE.2.1

Eficiencia en la gestión

00.2.1.3

Normalizar los procesos

M.2.1.3.5

Certificación del sistema de gestión de calidad y medio ambiente

JEF

Descripción

La Agencia se somete anualmente a auditorías externas de certificación de su sistema de gestión de calidad según la ISO 9001 y UNE 158401 en el caso de teleasistencia y de su sistema de gestión ambiental según la ISO 14001. El alcance de la certificación es el siguiente: Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco; Servicio Andaluz de Teleasistencia; ingresos de los recursos de la red asistencial pública para las drogodependencias y adicciones en Andalucía; indicador de admisiones a tratamiento de Andalucía; gestión de incidencias y control de accesos del sistema de información del plan andaluz sobre drogas y adicciones; programa de atención a personas con problemas de drogodependencias y adicciones en comisaria en Sevilla; programa Incorpora Andalucía; proceso terapéutico de personas con problemas de drogodependencias y adicciones, incluyendo la prestación de servicios de acogida e ingreso en centros terapéuticos, actividades socioeducativas, ocupacionales, psicoterapéuticas, incluyendo diseño, y sociosanitarias y formación no reglada en materia de servicios sociales.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Número anual de informes favorables de certificación	3	3	3
Número de no conformidades de auditoría externa por puntos de la norma	8	6	4



OE.2.1

Eficiencia en la gestión

OO.2.1.3

Normalizar los procesos

M.2.1.3.6

Análisis de los principales procesos y propuestas de mejora de la gestión de la dependencia

JEF

Descripción

La gestión por procesos implica un continuo análisis y revisión de los procesos de la organización. En esta línea, se van a analizar los principales procesos del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y de la aprobación del programa individual de atención. Se analizarán las diferentes actividades asociadas a cada proceso, sus inputs, outputs y responsables, identificando aquellas que agregan valor (es decir, trabajo) y aquellas que no lo hacen, al objeto de detectar los puntos de eficiencia e ineficiencia en la tramitación y gestión de los procedimientos, identificando áreas y oportunidades de mejora. De esta forma, se facilitará a las jefaturas correspondientes la toma de decisiones tendentes a simplificar y estandarizar los flujos de operación; mejorar los flujos de información; reducir los tiempos de gestión y tramitación; eliminar actividades sin valor agregado; aumentar la eficiencia; mejorar el catálogo de indicadores de gestión y ampliar los indicadores de resultados; reducir las cargas administrativas para la ciudadanía y hacer el trabajo más sencillo facilitando la gestión.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Elaboración del mapa de procesos	1	1	
Número de nuevos servicios incorporados al sistema de gestión de la ASSDA		2	
Número de servicios/procesos normalizados		3	
Nº de Cuadros de Mando desarrollados		3	



OE.2.1	Eficiencia en la gestión												
OO.2.1.3	Normalizar los procesos												
M.2.1.3.7	Ampliación del alcance del sistema de gestión de calidad a las prestaciones de la dependencia										JEF		
Descripción													
<p>Siguiendo los principios de actuación recogidos en el artículo 6 de sus Estatutos, la Agencia tiene implantado un Sistema de Gestión que describe los recursos, estructura, responsabilidades, procesos y protocolos necesarios para lograr una gestión de calidad. En la línea de mejora continua presente en la actuación de la Agencia, se plantea como objetivo la ampliación paulatina del sistema de gestión a las prestaciones de la Dependencia: servicio de ayuda a domicilio; prestaciones económicas; servicio de atención residencial; servicio de centros de día; servicio de prevención y promoción de la autonomía personal.</p> <p>La ampliación del alcance del sistema se realizará de forma gradual.</p>													
Cronograma													
	2020				2021				2022				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo					2020		2021		2022				
Número de nuevas líneas de actividad incluidas en el alcance de la certificación					0		2		4				



OE.2.1	Eficiencia en la gestión												
OO.2.1.3	Normalizar los procesos												
M.2.1.3.8	Integración de informes para la consejería competente en materia de hacienda										JEF		
Descripción													
Existen multitud de informes de carácter periódico (fichas F, D, A, SEC95, Control reforzado, Plan de ajuste de flujos de pago, seguimiento trimestral PAIF, registro de compromisos, avales, pasivos contingentes, plan de ajuste presupuestario, CUO, ...) que debe remitirse a la Dirección General de Presupuestos, Tesorería e Intervención General, fundamentalmente. Es necesaria un proceso de racionalización y optimización para que los informes se automaticen mucho mas.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Informes integrados								≥2	≥2	≥2			



OE.2.1	Eficiencia en la gestión												
OO.2.1.3	Normalizar los procesos												
M.2.1.3.9	Unificación de los criterios técnicos de gestión del procedimiento de reconocimiento de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD										JCD		
Descripción													
<p>El procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia se soporta en un expediente formado por el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que fundamenta la resolución administrativa. Sin embargo, el conjunto de gestiones que se realizan para la tramitación del expediente administrativo no son coincidentes en las ocho provincias andaluzas, lo que requiere de un adecuado análisis para su subsanación. Con este objetivo desde la JCD se impulsa el Plan de Mejora de la Gestión como instrumento que permite detectar el uso de criterios dispares o necesidades de gestión sin resolver en los Servicios de Valoración de la Dependencia, logrando homogeneizar y sistematizar la secuencia de acciones de gestión que son necesarias introducir en el marco del procedimiento de dependencia para lograr su optimización.</p>													
Cronograma													
	2020				2021				2022				
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Indicadores y valor objetivo													
Análisis y estudio de las discrepancias o ausencia de criterios para la gestión del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD													
Nº de criterios de gestión del procedimiento de dependencia unificados y/o mejorados													
N.º de protocolos elaborados para la mejora de la gestión del procedimiento de dependencia													
N.º de Instrucciones creadas para la mejora de la gestión del procedimiento de dependencia													
										100%			
										40			
										4			
										3			



OE.2.1	Eficiencia en la gestión												
OO.2.1.3	Normalizar los procesos												
M.2.1.3.10	Coordinación de las acciones de gestión del procedimiento de dependencia desplegadas en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía										JCD		
Descripción													
Coordinación de los equipos de trabajo implicados en el procedimiento de reconocimiento de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD en los Servicios Territoriales de la Agencia. Planificación de disposiciones y estrategias para una comunicación eficiente y la optimización del rendimiento mediante la orientación a resultados. Seguimiento de las directrices establecidas para la mejora de la gestión a efectos de perseguir la mejora de la calidad en la atención a las personas en situación de dependencia.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Porcentaje de espacios de trabajo cooperativo desarrollados con éxito para la gestión coordinada del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD									12				
Porcentaje de avance en el análisis, ajuste y seguimiento de la dotación de recursos para la atención a las personas en situación de dependencia									100%				



OE.2.1	Eficiencia en la gestión												
OO.2.1.3	Normalizar los procesos												
M.2.1.3.11	Modelaje de la documentación administrativa en el marco del procedimiento de reconocimiento de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD										JCD		
Descripción													
Elaboración de documentos administrativos enmarcados en el procedimiento de reconocimiento de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD para la homogeneización de las comunicaciones escritas.													
Cronograma													
	2020				2021				2022				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
N.º de documentos validados									10				



OE.2.1	Eficiencia en la gestión												
OO.2.1.3	Normalizar los procesos												
M.2.1.3.12	Desarrollar un cuadro de mando financiero										JEF		
Descripción													
Definir, diseñar, implantar y realizar un seguimiento de los indicadores más importantes de la Jefatura Económico financiera, estableciendo estándares y analizando sus desviaciones.													
Cronograma													
	2020				2021				2022				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Diseño y Obtención primeras mediciones en el primer trimestre de 2020									SI				
Número de indicadores por área de análisis									>5				
Grado de utilidad para toma decisiones dirección									>75%				



OE.2.1	Eficiencia en la gestión												
OO.2.1.3	Normalizar los procesos												
M.2.1.3.13	Normalización del procedimiento de contratación en la ASSDA										JC		
Descripción													
Elaboración de la una Instrucción General de Contratación en la que se describan los flujos de documentación e información del proceso, así como las responsabilidades asociadas a las diferentes tareas incluidas en el procedimiento. En la instrucción se contemplará tanto los procedimientos de contratación menor y mayor, así como los contratos basados en acuerdo marco. La medida incluye la realización de talleres formativos para el personal de la ASSDA.													
Cronograma													
	2020				2021				2022				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Grado de avance en la elaboración de la instrucción									100%				
Número de personas formadas en los talleres									24				



OE.2.1	Eficiencia en la gestión												
OO.2.1.4	Optimizar los recursos												
M.2.1.4.2	Sistema automático de emisión de llamadas en el servicio de teleasistencia										JT		
Descripción													
Actualmente, aproximadamente el 35% de las llamadas salientes de seguimiento son llamadas que no progresan por no ser atendidas por las personas usuarias. Esto supone un consumo de recursos notable que podría resolverse en parte con la puesta en marcha en el servicio de un ACD (Automatic Call Dialer) que genere llamadas salientes de forma autónoma, y progresen en sala solamente si son descolgadas													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo				2020				2021				2022	
Estudio, análisis e implantación				100,00 %				100%				-	



OE.2.1	Eficiencia en la gestión											
OO.2.1.4	Optimizar los recursos											
M.2.1.4.3	Sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales	JSGAC										
Descripción												
<p>Implantación de un sistema de gestión de la información que mejore la eficiencia de la ASSDA a través de una herramienta informática de control y seguimiento de las demandas, incidencias, peticiones, etc., con objeto de gestionarlas y de conocer la trazabilidad de todas las actuaciones realizadas en la ASSDA y sus sedes territoriales. Dicha herramienta servirá para la organización, canalización y gestión de las actuaciones que realizará esta Jefatura en aras de solucionar, agilizar y dar servicio de calidad a las demandas de los profesionales que conforman la organización de la ASSDA, siempre dentro del ámbito de esta Jefatura de Servicios Generales y Atención a la Ciudadanía.</p>												
Cronograma												
	2020			2021				2022				
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Indicadores y valor objetivo					2020	2021	2022					
Diseño y análisis funcional para la definición del sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales					100,00%	100%						
Implantación del sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales					100,00%	100%						
Fase de producción del sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales					100,00%	100%						



OE.2.1

Eficiencia en la gestión

OO.2.1.4

Optimizar los recursos

M.2.1.4.4

Implantar Sistema seguimiento, gestión y control servicios (CPI)

JTIC

Descripción

En Andalucía, actualmente cerca de 220 mil personas se benefician de prácticamente 300 mil prestaciones contempladas en el sistema para la autonomía y atención a la dependencia, y concretamente más de 130 mil prestaciones están relacionadas con los servicios mencionados objeto de este proyecto.

En la actualidad no se dispone de mecanismos ágiles de seguimiento para poder conocer la situación en tiempo real de la prestación de estos servicios, tanto en su ejecución presupuestaria como en la calidad de los mismos. La monitorización de la gestión de los servicios incrementará la participación activa entre todos los actores, entidades prestadoras, personas beneficiarias y Administración, minimizando la posibilidad de fraude e incrementando la garantía de los derechos legalmente reconocidos a las personas en situación de dependencia.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo

2020

2021

2022

Porcentaje de consecución de la actuación

20%

40%

60%



OE.2.1	Eficiencia en la gestión											
OO.2.1.4	Optimizar los recursos											
M.2.1.4.5	Elaboración de Presupuesto sin incidencias		JEF									
Descripción												
Diseño, coordinación y elaboración de las necesidades presupuestarias de la ASSDA cumpliendo con la normativa vigente de presupuestación dentro de plazo y sin requerimientos o incidencias adicionales de importancia.												
Cronograma												
2020 2021 2022												
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022						
nº de modificaciones presupuestarias por error en presupuestación					0	0						
nº de rechazos de la Dirección General Presupuestos por incidencias detectadas					<3	<3						



OE.2.1	Eficiencia en la gestión													
OO.2.1.4	Optimizar los recursos													
M.2.1.4.6	Informes jurídicos										JAJT			
Descripción														
Dar respuesta a las consultas jurídicas planteadas por las distintas Jefaturas/Áreas de la Agencia.														
Cronograma														
2020				2021				2022						
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T			
[Bar chart showing activity from 2021 Q1 to 2022 Q4]														
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022				
Porcentaje de consultas jurídicas respondidas en plazo.									100%	100%				



OE.2.1	Eficiencia en la gestión																																						
OO.2.1.4	Optimizar los recursos																																						
M.2.1.4.7	Elaboración del Plan de Contratación de la ASSDA de 2022		JC																																				
Descripción																																							
<p>La ley de contratos del sector público establece la necesidad de que las entidades del sector público programen la actividad de contratación pública, que desarrollarán en un ejercicio presupuestario o períodos plurianuales y dar a conocer su plan de contratación anticipadamente mediante un anuncio de información previa que, al menos, recoja aquellos contratos que quedarán sujetos a una regulación armonizada.</p> <p>El plan anual debe tener una doble finalidad:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Asegurar la gestión en plazo de los contratos que se precisan para atender las necesidades existentes.2. Implementar una dinámica o cultura de mejora continua en la gestión de la contratación pública para evitar fallos; aumentar la eficacia y eficiencia del proceso; solucionar problemas; prever y eliminar riesgos potenciales...). <p>En consecuencia, la Agencia elaborará planes anuales de contratación que serán sometidos a un seguimiento continuo para garantizar su eficaz implantación.</p>																																							
Cronograma																																							
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T												
2020				2021				2022																															
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																												
Indicadores y valor objetivo		2020	2021	2022																																			
Grado de avance de la elaboración y aprobación del Plan			100%																																				



OE.2.1	Eficiencia en la gestión												
OO.2.1.4	Optimizar los recursos												
M.2.1.4.8	Sistema para la Gestión del Alta de Solicitudes de Dispositivos de Teleasistencia (MGAI y SIASSDA multiempresas)										JTIC		
Descripción													
Actualización de los sistemas involucrados en la gestión e instalación de los dispositivos del Servicio Andaluz de Teleasistencia (SIASSDA y MGAI) para poder asignar las actuaciones a realizar en las viviendas a distintas empresas en función de la tipología de los dispositivos a instalar.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
% Avance Actualización de SIASSDA									100%				
% Avance Actualización MGAI.									100%				



OE.2.1	Eficiencia en la gestión																																						
OO.2.1.4	Optimizar los recursos																																						
M.2.1.4.9	Sistema de Gestión de Actuaciones de Mantenimientos de Dispositivos de Telesistencia (MGAI Mantenimientos)	JTIC																																					
Descripción																																							
<p>Módulo para el control y gestión de las actuaciones a realizar por las empresas externas para el mantenimiento de dispositivos de telesistencia así como para la automatización de datos desde el domicilio de las personas usuarias.</p> <p>Actualmente el SAT no dispone de ninguna herramienta propia para poder realizar la gestión del mantenimiento de dispositivos, es por ello que se apoya en las herramientas que ofrece la propia empresa externa para realizar estas tareas.</p> <p>Esta nueva herramienta además de eliminar la dependencia tecnológica con la empresa contratada, permite controlar desde el propio SAT las actuaciones a realizar, asignar trabajos de mantenimientos a distintas empresas en función de los dispositivos afectados, así como automatizar las tareas asociadas al alta de un nuevo mantenimiento y a su resolución.</p>																																							
Cronograma																																							
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T												
2020				2021				2022																															
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																												
Indicadores y valor objetivo																																							
Grado de avance		2020	2021	2022																																			
Grado de avance			100%																																				



OE.2.1	Eficiencia en la gestión											
OO.2.1.4	Optimizar los recursos											
M.2.1.4.10	Sistema de Gestión de Actuaciones de Alta de Solicitudes de Dispositivos de Teleasistencia (MGAI Instalaciones multiempresas)	JTIC										
Descripción												
Actualización del actual sistema utilizado para el alta de solicitudes cambiando su orientación a solicitudes de dispositivos para así poder controlar de forma individualizada el ciclo de vida de cada uno de los dispositivos involucrados en una nueva instalación y poder asignar trabajos a diferentes empresas en función de la tipología de los dispositivos a instalar.												
Cronograma												
	2020		2021				2022					
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022						
Grado de avance						100%						



OE.2.1	Eficiencia en la gestión		
00.2.1.4	Optimizar los recursos		
M.2.1.4.11	Aplicaciones complementarias para Teleasistencia		JTIC
Descripción			
Conjunto de aplicaciones orientadas a mejorar y agilizar la gestión de la sala de teleasistencia.			
Cronograma			
2020			
1T	2T	3T	4T
2021			
1T	2T	3T	4T
2022			
1T	2T	3T	4T
Indicadores y valor objetivo		2020	2021
Informe rendimiento teleasistente. %Avance			100%
Mensajería interna. %Avance			100%
Control actividad telefónica. %Avance			100%



OE.2.1	Eficiencia en la gestión			
OO.2.1.4	Optimizar los recursos			
M.2.1.4.12	Respiro Familiar Web	JTIC		
Descripción				
Implementación de una nueva aplicación web para la gestión de las liquidaciones económicas del programa de Respiro Familiar. El sistema deberá contemplar el proceso de asignación de plazas derivado del nuevo procedimiento de Concierto Social llevado a cabo en este programa.				
Cronograma				
2020				
1T	2T	3T	4T	
2021				
1T	2T	3T	4T	
2022				
1T	2T	3T	4T	
Indicadores y valor objetivo		2020	2021	2022
Grado de avance			100%	



OE.2.1	Eficiencia en la gestión												
OO.2.1.4	Optimizar los recursos												
M.2.1.4.13	Implantación de Big Data espacio social										JTIC		
Descripción													
Debido a la cantidad masiva de información que puede generarse en el espacio social, como por ejemplo con la inclusión de nuevos dispositivos en el ámbito de la Teleasistencia o la evolución de la TAJ65, se hace necesario disponer de un Big Data que se complemente con el actual sistema de Business Intelligence de la ASSDA													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
[Bar chart showing implementation progress: 2020 (1T-4T) and 2021 (1T-4T) are shaded, indicating planned or completed actions. 2022 (1T-4T) is not shaded, indicating no planned actions.]													
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Grado de avance de la actuación									10%	pdte			



Objetivo estratégico 2.2. Transparencia y rendición de cuentas

Objetivo operativo 2.2.1. Producción de estadísticas

3. Producción y difusión de estadísticas públicas en el marco del Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía
4. Tratamiento de datos de los Sistemas de Información del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD
5. Difusión de datos relativos a la gestión del SAAD en Andalucía
6. Explotación de datos de los Sistemas de Información del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD
7. Mantenimiento del Business Intelligence

Objetivo operativo 2.2.2. Impulsar la planificación estratégica

2. Seguimiento y evaluación del Plan Plurianual de Gestión 2020-2022
4. Elaboración del Plan de Acción Anual 2022
5. Avanzar en la integración Presupuesto y Plan de Acción Anual

Objetivo operativo 2.2.3. Potenciar la comunicación interna y externa

1. Nueva intranet corporativa
2. Nuevo portal web
3. Transparencia
4. Plataforma Atención Omnicanal en Servicios Sociales

Objetivo operativo 2.2.4. Producir información contable para la rendición de cuentas

1. Informe de auditoría de cuentas anuales sin salvedades
2. Valoración de activos fijos cedidos



OE.2.2

Transparencia y rendición de cuentas

00.2.2.1

Producción de estadísticas

M.2.2.1.3

Producción y difusión de estadísticas públicas en el marco del Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía

JCD

Descripción

La Agencia presenta tres actividades estadísticas en el Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía (PECA):

- 1.-Estadística sobre la atención a la dependencia en Andalucía
- 2.-Estadística sobre el Servicio Andaluz de Teleasistencia
- 3.-Estadística sobre la tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco

La Agencia tiene entre sus prioridades la puesta a disposición de la sociedad de la información estadística más relevante relativa a la gestión que lleva a cabo, proporcionando información objetiva y de calidad.

El sistema de publicación y distribución de datos estadísticos de la Agencia utiliza para la difusión el Banco de Datos Estadísticos de Andalucía que es un repositorio de información que alberga tanto la información que produce el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía como la elaborada por el resto de los Centros Directivos del Sistema Estadístico y Cartográfico de Andalucía, facilitando de esta forma, un marco de colaboración interadministrativa que permite aprovechar la información disponible, evitando duplicidades y favoreciendo su accesibilidad y reutilización.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Número de periodos difundidos para la estadística de dependencia	12	12	12
Número de periodos difundidos para la estadística de tarjeta	2	2	2
Número de periodos difundidos para la estadística de teleasistencia	12	12	12



OE.2.2	Transparencia y rendición de cuentas											
OO.2.2.1	Producción de estadísticas											
M.2.2.1.4	Tratamiento de datos de los Sistemas de Información del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD										JCD	
Descripción												
<p>Procesamiento y análisis de los datos reportados por los Sistemas para la toma de decisiones y mejora de los procesos implícitos en la gestión de la Dependencia. Concretamente, se contemplan cuatro actividades estadísticas aplicadas a la mejora de procesos que serán trasladados con una periodicidad mensual: Análisis, control y seguimiento de los mediante técnicas para</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SAAD-Municipal. Actividad estadística con desagregación municipal 2. SISAAD-Provincias. Catálogo de indicadores con desagregación provincial que ofrece un análisis comparativo de la situación y evolución de las provincias en distintos periodos de tiempo. 3. SISAAD-CC.AA. Análisis de indicadores clave con desagregación por comunidad autónoma para conocer la situación de la gestión de la Dependencia en nuestra comunidad respecto al resto. Para ello se utiliza la información estadística que publica el IMSERSO. 4. SAAD-Prestaciones. Se definirá un catálogo de indicadores de prestaciones, realizando una comparativa de la situación de cada prestación y su evolución en las provincias. 												
Cronograma												
2020				2021				2022				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022		
N.º Informes periódicos sobre situación del SAAD en Andalucía								60	60	60		



OE.2.2	Transparencia y rendición de cuentas												
OO.2.2.1	Producción de estadísticas												
M.2.2.1.5	Difusión de datos relativos a la gestión del SAAD en Andalucía										JCD		
Descripción													
La difusión de información referente a la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía constituye un elemento indispensable en la transparencia de las actuaciones de la Agencia. De este modo, se articula la divulgación periódica de información relativa al procedimiento de dependencia, proporcionando visualizaciones de datos relevantes relativos a la gestión de las prestaciones y servicios en el marco del SAAD con la finalidad de para informar a la sociedad de las actuaciones desplegadas para la atención a las personas en situación de dependencia y la promoción de su autonomía personal.													
Cronograma													
	2020				2021				2022				
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Indicadores y valor objetivo													
Nº verificaciones de estadísticas oficiales realizadas													
N.º de publicaciones realizadas													



OE.2.2	Transparencia y rendición de cuentas												
OO.2.2.1	Producción de estadísticas												
M.2.2.1.6	Explotación de datos de los Sistemas de Información del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD										JCD		
Descripción													
El análisis de datos supone una herramienta esencial que permite el desarrollo de diagnósticos y toma de decisiones en la organización en base a las cifras y parámetros que arrojan los Sistemas de Información. La demanda de explotación de esta información en los Sistemas proviene de todas las estructuras que conforman la Agencia, lo que posibilita transformar esta información en un conocimiento mas profundo del escenario de la atención a la situación de dependencia en Andalucía.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
N.º total de peticiones realizadas en relación a la gestión del procedimiento en materia de dependencia								5	6				



OE.2.2	Transparencia y rendición de cuentas												
OO.2.2.1	Producción de estadísticas												
M.2.2.1.7	Mantenimiento del Business Intelligence										JTIC		
Descripción													
La explotación estadística de la Agencia está basada en un sistema de business intelligence que requiere que algunos modelos de datos sean optimizados para adaptarse a los desarrollos informáticos realizados recientemente. Al mismo tiempo se desea incorporar un simulador de financiación de nivel mínimo que permita aumentar el control sobre la financiación recibida por la gestión del SAAD.													
Cronograma													
	2020				2021				2022				
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Indicadores y valor objetivo						2020		2021		2022			
Optimización de los proyectos de carga								100%					
Implementación del simulador de financiación de nivel mínimo								100%					



OE.2.2

Transparencia y rendición de cuentas

OO.2.2.2

Impulsar la planificación estratégica

M.2.2.2.2

Seguimiento y evaluación del Plan Plurianual de Gestión 2020-2022

JEF

Descripción

El seguimiento permite conocer la evolución de la implantación del Plan Plurianual de Gestión y los diferentes Planes de Acción Anual y poder anticiparse a cualquier contratiempo. Se miden los resultados de cada actuación y cómo estos van permitiendo alcanzar los objetivos planteados.

El seguimiento se realizará a través de mediciones mensuales y los resultados se difundirán a todas las jefaturas y a la dirección de la Agencia, de forma que facilite la toma de decisiones y la revisión del propio plan estratégico.

Cronograma

2020		2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Número de mediciones realizadas de los planes de acción anuales	6	6	6
Número de evaluaciones anuales	1	1	1
Grado de cumplimiento de los planes de acción anuales	75%	75%	75%



OE.2.2

Transparencia y rendición de cuentas

OO.2.2.2

Impulsar la planificación estratégica

M.2.2.2.4

Elaboración del Plan de Acción Anual 2022

JEF

Descripción

El Plan de Acción Anual 2022 comprenderá los objetivos a alcanzar y las correspondientes medidas a desarrollar en ese año. A partir de las directrices marcadas en el Plan Plurianual de Gestión 2020-2022 y los resultados de los Planes anuales de acción anteriores, el equipo de planificación revisará con todas las jefaturas las medidas previstas, así como los valores previstos de sus objetivos, introduciendo las mejoras que se estimen convenientes. El Plan de Acción anual 2022 será sometido a la aprobación del Consejo Rector de la ASSDA durante el último trimestre de 2021.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo

2020

2021

2022

Entrega en plazo de la propuesta de plan

1

Mejora del grado de cumplimiento con respecto al plan anterior

5%

Valoración de la utilidad del plan por parte del equipo directivo y los responsables de las jefaturas

7



OE.2.2	Transparencia y rendición de cuentas												
OO.2.2.2	Impulsar la planificación estratégica												
M.2.2.2.5	Avanzar en la integración Presupuesto y Plan de Acción Anual										JEF		
Descripción													
Integrar Presupuesto y Plan de Acción Anual (PAA) de manera que no haya incongruencias entre ambos estados previsionales, así como incorporar, de manera progresiva, los costes a las actuaciones recogidas en el PAA.													
Cronograma													
		2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Actuaciones del Plan que permitan seguimiento presupuestario.									>30%	>50%			
Diferencias de Objetivos, actuaciones, indicadores entre ambos estados.									0	0			



OE.2.2

Transparencia y rendición de cuentas

OO.2.2.3

Potenciar la comunicación interna y externa

M.2.2.3.1

Nueva intranet corporativa

JTIC

Descripción

Desarrollo e implantación de una nueva Intranet corporativa, incluyendo cambio tecnológico, que permita un uso colaborativo que favorezca el desarrollo de áreas de trabajo en la que los distintos colectivos desarrollen su actividad diaria. El catálogo de servicios ofertado puede ser:

- Publicación de noticias
- Gestión documental
- Herramientas de trabajo en grupo
- Fomento de la comunicación
- Agenda corporativa
- Contactos
- "Web profesional" que permita facilitar y agilizar la realización de trámites laborales al personal de la Agencia, proporcionales información en materia de Recursos Humanos, sirviendo en definitiva como canal de comunicación interno

Podría utilizarse como punto único de entrada al resto de aplicaciones de la organización.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo

2020

2021

2022

% Avance

50,00 %

50,00 %

10,00 %



OE.2.2	Transparencia y rendición de cuentas																																						
OO.2.2.3	Potenciar la comunicación interna y externa																																						
M.2.2.3.2	Nuevo portal web	JTIC																																					
Descripción																																							
<p>Creación de un nuevo Portal Web de la Agencia, incluyendo un cambio de tecnología, con el objetivo de ofrecer a la ciudadanía, de forma fácil e integrada, el acceso a la información de los distintos servicios dentro del ámbito de actuación de la Agencia, mejorando las prestaciones ofrecidas en la actualidad, y facilitando la gestión del contenido del portal por parte del personal de Agencia. El catálogo de servicios ofertados podría ser:</p> <ul style="list-style-type: none">• Buscador de las distintas entidades y establecimientos que colaboran con la Agencia en sus distintos programas, incluyendo mapa de geolocalización.• Tramitación de la solicitud del Servicio Andaluz de Teleasistencia.• Tramitación de la solicitud de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.• Buzón de sugerencias, incidencias ...																																							
Cronograma																																							
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T												
2020				2021				2022																															
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																												
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																																	
% Avance				50,00 %	50,00 %	100,00 %																																	



OE.2.2	Transparencia y rendición de cuentas														
OO.2.2.3	Potenciar la comunicación interna y externa														
M.2.2.3.4	Transparencia										JAJT				
Descripción															
Cumplimiento de la obligación de esta Entidad de publicar de manera permanente determinada información pública exigida por la Ley en su portal de transparencia y con actualizaciones periódicas (Publicidad activa) y cumplimiento de la obligación de proporcionar la información solicitada por las personas físicas y/o jurídicas (Publicidad pasiva), limitada por el respeto a las leyes de protección de datos de carácter personal y por los límites de acceso reconocidos en la propia Ley de Transparencia.															
Cronograma															
	2020				2021				2022						
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T				
Indicadores y valor objetivo				2020				2021				2022			
Porcentaje de publicaciones activas realizadas de las exigidas por la Ley.								100%				100%			
Plazo medio de respuesta a solicitudes de información de personas físicas y/o jurídicas.								20 días hábiles				20 días hábiles			



OE.2.2	Transparencia y rendición de cuentas																										
OO.2.2.3	Potenciar la comunicación interna y externa																										
M.2.2.3.5	Plataforma Atención Omnicanal en Servicios Sociales	JTIC																									
Descripción																											
Implantación de un nuevo sistema integrado que articule los servicios de información, seguimiento y asesoramiento de la ciudadanía andaluza, mejorando la calidad del servicio ofrecido y garantizando la equidad en el acceso para todas las personas, con independencia de su edad, capacidad funcional, lengua y cultura. Para ello, todas las comunicaciones recibidas en la plataforma por cualquiera de los canales de comunicación existentes (teléfono, correo electrónico, RSS: whatsapp, facebook, twitter...) serán integradas en un expediente único, permitiendo a los gestores del sistema tener una visión completa de las interacciones que se han realizado con la ciudadanía.																											
Cronograma																											
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2020				2021				2022																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																					
% Avance Consultoría/Licitación					100%																						
% Avance implantación					30%	pdte																					



OE.2.2	Transparencia y rendición de cuentas											
OO.2.2.4	Producir información contable para la rendición de cuentas											
M.2.2.4.1	Informe de auditoría de cuentas anuales sin salvedades											JEF
Descripción												
Garantizar la existencia de un sistema de información contable que refleje fielmente la realidad económico-financiera de la Agencia, de su patrimonio y de su situación financiera, de acuerdo con la normativa de referencia. De manera que cualquier informe emitido como resultado de un proceso de auditoría de cuentas no tenga una opinión con salvedades, ya sean por limitaciones al alcance, incumplimientos de principios o criterios contables que resulten de aplicación, ni desfavorable, ni denegada.												
Cronograma												
2020				2021				2022				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022		
Salvedades recogidas en informe								0	0	0		



OE.2.2	Transparencia y rendición de cuentas																										
OO.2.2.4	Producir información contable para la rendición de cuentas																										
M.2.2.4.2	Valoración de activos fijos cedidos	JEF																									
Descripción																											
Identificación de los activos fijos cedidos, identificación de titularidad jurídica que sustenta dichas cesiones, proceder a su valoración por su valor razonable, tanto de continente como de su contenido. Realizar, si fuera necesario, la tasación de los bienes al objeto de cuantificar adecuadamente el valor, así como regularizar la situación jurídico-patrimonial, analizando para ello la documentación existente y realizando las gestiones oportunas con los agentes implicados (Catastro, Dirección General Patrimonio, Corporaciones locales, etc.).																											
Cronograma																											
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2020				2021				2022																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																					
Activos cedidos valorados				100%	100%																						



Objetivo estratégico 2.3. Fomento de la coordinación y colaboración interadministrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales

Objetivo operativo 2.3.1. Promover la coordinación y colaboración dentro de la administración autonómica

1. Proyecto VIGOUR: Mejora del informe de salud en el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia
Realización de un acuerdo marco con la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio para
3. optimizar el desarrollo del programa de bonificación del transporte B50 a titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco
5. Integración SAT – Salud Responde para Cita Médica

Objetivo operativo 2.3.2. Favorecer las relaciones institucionales

1. Sistema de seguimiento y control de quejas y reclamaciones del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Pueblo Estatal
2. Mejora en la respuesta a preguntas parlamentarias

Objetivo operativo 2.3.3. Promover la colaboración pública y privada

1. Plan de captación y fidelización de empresas colaboradoras de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco
3. Establecimiento de cauces de gobernanza colaborativa para promover la participación las organizaciones que representan a las personas con discapacidad
4. Revisión y actualización de los programas de fomento de la autonomía personal y vida independiente en colaboración con entidades especializadas



OE.2.3	Fomento de la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales																																						
OO.2.3.1	Promover la coordinación y colaboración dentro de la administración autonómica																																						
M.2.3.1.1	Proyecto VIGOUR: Mejora del informe de salud en el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia	JISGC																																					
Descripción																																							
<p>VIGOUR es un proyecto europeo enmarcado en el Tercer Programa de Salud de la Comisión Europea, (Convocatoria HP-PJ-2018). La ASSDA participa junto a la Consejería de Salud y Familias (coordinadora regional), la Fundación Progreso y Salud, y el Servicio Andaluz de Salud. El partenariado consta de 17 entidades socias de 10 países diferentes.</p> <p>El objetivo del Proyectos es desarrollar un sistema integrado en todo el territorio andaluz, fomentando las buenas prácticas, y el desarrollo de los servicios del ámbito social y sanitario. En concreto, en Andalucía, la petición del informe de salud se realiza de oficio al Sistema Andaluz de Salud, a través de una aplicación de forma no integrada/interoperable con el procedimiento que se desarrolla en estos momentos. Con la interoperabilidad entre el procedimiento de valoración de la situación de dependencia y el sistema para la generación de informe de salud para dependencia, se tendría una mayor agilidad, eficiencia y eficacia que redundaría en beneficios para la ciudadanía y profesionales.</p>																																							
Cronograma																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">2020</th> <th colspan="4">2021</th> <th colspan="4">2022</th> </tr> <tr> <th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th> <th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th> <th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T												
2020				2021				2022																															
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																												
Indicadores y valor objetivo																																							
		2020	2021	2022																																			
Grado de avance			100%																																				



OE.2.3	Fomento de la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales				
OO.2.3.1	Promover la coordinación y colaboración dentro de la administración autonómica				
M.2.3.1.3	Realización de un acuerdo Marco con la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio para optimizar el desarrollo del programa de bonificación del transporte B50 a titulares de la TAJ65	JPAPD			
Descripción					
Desarrollar un acuerdo marco con regule la actividad común existente entre la ASSDA y la Consejería relativa al programa B50 y que haga más fluidos los intercambios de información necesarios, al objeto de optimizar la gestión del mismo.* Este acuerdo está supeditado a la modificación estatutaria que integre esta actividad en la ASSDA.					
Cronograma					
	2020	2021	2022		
1T	2T 3T 4T	1T 2T 3T 4T	1T 2T 3T 4T		
Indicadores y valor objetivo			2020	2021	2022
Grado de avance de la medida				100%	



OE.2.3	Fomento de la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales			
OO.2.3.1	Promover la coordinación y colaboración dentro de la administración autonómica			
M.2.3.1.5	Integración SAT – Salud Responde para Cita Médica	JTIC		
Descripción				
Adaptación del servicio de Independent para la integración con la nueva plataforma de Cita Médica de Salud Responde				
Cronograma				
	2020	2021	2022	
1T	2T 3T 4T	1T 2T 3T 4T	1T 2T 3T 4T	
Indicadores y valor objetivo		2020	2021	2022
Elaboración y aprobación del protocolo			100%	



OE.2.3

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

OO.2.3.2

Favorecer las relaciones institucionales

M.2.3.2.1

Sistema de seguimiento y control de quejas y reclamaciones del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Pueblo Estatal

JISGC

Descripción

Gestor Q" es una herramienta para facilitar la tramitación en plazo que quejas dirigida a ASSDA por parte del Defensor del Pueblo Andaluz (DPA) o del Defensor del Pueblo Estatal (DPE). Además, incluye la tramitación de quejas que se deriven a ASSDA por parte de la CIPSC para propuesta de respuesta.

Otros objetivos son: la explotación de datos, seguir la traza de la respuesta a las quejas, marcar la prioridad en la respuesta en plazo y lograr la máxima transparencia en la gestión.

A la herramienta Gestor Q se accede mediante usuario y contraseña. Los cuatro perfiles de interacción son: registro, administrador, jefatura y directivo.

La herramienta "Gestor Q" está diseñada para tramitar las quejas que lleguen a los Servicios Centrales de ASSDA.

Desde los Servicios Territoriales (SSTT), inicialmente, se tramitarán a través del Gestor Q sólo aquellas quejas que lleguen en modo "consulta" desde los Servicios Centrales. Aquellas quejas del DPA que se reciban directamente en los SSTT se continuarán tramitando como siempre hasta la próxima implantación de la herramienta.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo

2020

2021

2022

Quejas contestadas en plazo al Defensor del Pueblo

100%

75%

Grado de implantación de la herramienta en los Servicios Territoriales de ASSDA

100%

100%



OE.2.3

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

OO.2.3.2

Favorecer las relaciones institucionales

M.2.3.2.2

Mejora en la respuesta a preguntas parlamentarias

Descripción

La respuesta a las preguntas parlamentarias es coordinada por el gabinete de comunicación de la ASSDA, contando con la necesaria colaboración de las Jefaturas afectadas por la temática de la pregunta. En aras de optimizar el proceso de respuesta, se desarrollará un protocolo en el que se describan los flujos de información, plazos y responsabilidades existentes. Este protocolo será conocido por todas las personas implicadas en la tramitación de las respuestas

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
[Bar chart area]											

Indicadores y valor objetivo

2020

2021

2022

Porcentaje de preguntas parlamentarias respondidas en plazo

100%

100%

100%



OE.2.3

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

OO.2.3.3

Promover la colaboración público y privada

M.2.3.3.1

Plan de captación y fidelización de empresas colaboradoras de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco

JPAPD

Descripción

Desarrollar un proyecto para llevar a cabo nuevas directrices y estrategias orientadas a incrementar el número de entidades que ofrecen ventajas exclusivas a los titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco. Se deben incorporar nuevos recursos humanos y materiales para el desarrollo del plan. Se espera que tras la implantación del mismo, se incremente el número de convenios firmados con entidades y por ende se amplíe la oferta recogida en la guía de ventajas y descuentos de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo

2020

2021

2022

Número de nuevas empresas conveniadas

5

5

15



OE.2.3	Fomento de la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales																																						
OO.2.3.3	Promover la colaboración público y privada																																						
M.2.3.3.3	Establecimiento de cauces de gobernanza colaborativa para promover la participación las organizaciones que representan a las personas mayores y las personas con discapacidad		JCS																																				
Descripción																																							
<p>Con el fin de fomentar la gobernanza colaborativa se creó, mediante la orden de 26 de febrero de 2014, que modifica la de 30 de agosto de 1996, la Comisión de Participación en materia de concertación con centros de atención especializada a personas mayores y centros de atención especializada a personas con discapacidad, cuya presidencia ostenta la persona titular de la Secretaría General de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía o persona en quien ésta delegue.</p> <p>La Comisión se reunirá, por lo menos, dos veces al año, sin perjuicio de la celebración de las reuniones que resulten necesarias para el ejercicio de sus funciones, a solicitud de cualquiera de las partes.</p>																																							
Cronograma																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">2020</th> <th colspan="4">2021</th> <th colspan="4">2022</th> </tr> <tr> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T												
2020				2021				2022																															
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																												
Indicadores y valor objetivo																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de reuniones de la Comisión de Participación</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>					2020	2021	2022	Número de reuniones de la Comisión de Participación	2	2	2																												
	2020	2021	2022																																				
Número de reuniones de la Comisión de Participación	2	2	2																																				



Objetivo estratégico 3.1. Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas

Objetivo operativo 3.1.1. Adecuar la estructura organizativa

1. Modificación de los estatutos
3. Procedimiento de provisión de puestos (externa e interna)
6. Plan de Teletrabajo
7. Adaptación del catálogo de puestos de la Agencia al análisis funcional del servicio de planificación de la SGRRT
8. Conversión del Registro General de la ASSDA (ARIES) en Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR)
9. Procedimiento Sancionador
10. Sistema de Provisión de Puestos

Objetivo operativo 3.1.2. Impulso de la formación continua y el desarrollo profesional

2. Fomento de la formación online
4. Plan de formación

Objetivo operativo 3.1.3. Mejorar el clima y el entorno laboral

1. Sistema de control horario
3. Implantación del plan de prevención de riesgos laborales
4. Abordaje de los riesgos psicosociales desde un punto de vista preventivo
5. Manual de acogida

Objetivo operativo 3.1.4. Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y prevenir la violencia de género

1. Implantación y seguimiento del I Plan de Igualdad
3. Protocolo de prevención y actuación frente a situaciones de acoso sexual y por razón de sexo
4. Protocolo de actuación para trabajadoras víctimas de violencia de género
5. Jornadas de sensibilización en materia de igualdad de género
6. Jornadas de sensibilización contra la violencia de género
7. Analizar desde el punto de vista de la perspectiva de género la prestación de servicios del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia

Objetivo operativo 3.1.5. Fomentar la vida saludable y el bienestar del personal

1. Campaña "vida saludable"
2. Protocolo para trabajadoras embarazadas
3. Abordaje de las situaciones del personal especialmente sensible desde el punto de vista preventivo



OE.3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas												
OO.3.1.1	Adecuar la estructura organizativa												
M.3.1.1.1	Modificación de los estatutos										JOJC		
Descripción													
Redacción de nuevos estatutos de la Agencia. Los estatutos actuales se aprobaron en el año 2011. Desde entonces, la realidad, tanto del sistema de dependencia como de la propia Agencia, ha cambiado, por lo que se hace imprescindible acometer las reformas y las adaptaciones necesarias congruentes con el marco normativo de aplicación y con el acervo de experiencia acumulado en estos años, afectando las más importantes al ámbito competencial y a aspectos organizativos de la entidad.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
El trabajo de campo estará realizado en el 2020. La tramitación parlamentaria y su posterior aprobación puede alargarse al 2021 (principio)								100%	100%				



OE.3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas												
OO.3.1.1	Adecuar la estructura organizativa												
M.3.1.1.3	Procedimiento de provisión de puestos (externa e interna)										JRRHH		
Descripción													
Revisión de los procedimientos para la provisión interna y externa de los puestos de la Agencia, bajo las premisas establecidas en el Artículo 18, 19 y 20 del I Convenio Colectivo de la Agencia, los cuales se adecuaran a las necesidades y estructura organizativa de la Agencia, siendo implementados a través de una plataforma informática.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Grado de avance								30%	70%	100%			



OE.3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas											
OO.3.1.1	Adecuar la estructura organizativa											
M.3.1.1.6	Elaborar una propuesta de Plan de Teletrabajo para hacer frente a situaciones excepcionales de crisis como la vivida recientemente, para organizar adecuadamente todos los procesos imprescindibles para asegurar el funcionamiento de la Agencia	JRRHH										
Descripción												
Para hacer frente a situaciones excepcionales de crisis, la ASSDA va a elaborar un plan de teletrabajo en el que se establezcan los procesos a seguir para asegurar el correcto funcionamiento de la organización												
Cronograma												
	2020		2021				2022					
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022						
Aprobación del Plan				20%	60%	100%						



OE.3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas																																																
00.3.1.1	Adecuar la estructura organizativa																																																
M.3.1.1.7	Adaptación del catálogo de puestos de la Agencia al análisis funcional del servicio de planificación de la SGRRT										JRRHH																																						
Descripción																																																	
Tal y como queda recogido en el I Convenio Colectivo de la ASSDA, se ha procedido a la elaboración y aprobación del catálogo de puestos de trabajo. Con este documento se ha obtenido una visión clara de la organización y una reorganización objetiva de todos los puestos de trabajo. En el 2021 se va a proceder a la adaptación del catálogo de puestos de la Agencia al análisis funcional del servicio de planificación de la SGRRT.																																																	
Cronograma																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">2020</th> <th colspan="4">2021</th> <th colspan="4">2022</th> </tr> <tr> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> </tr> </tbody> </table>														2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T												
2020				2021				2022																																									
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																																						
Indicadores y valor objetivo										2020	2021	2022																																					
Grado de avance										90%	100%																																						



OE.3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas
---------------	---

00.3.1.1	Adecuar la estructura organizativa
-----------------	------------------------------------

M.3.1.1.8	Conversión del Registro General de la ASSDA (ARIES) en Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR)	JSGAC
------------------	--	-------

Descripción

En el año 2020 el Registro Auxiliar ASSDA, dependiente de la CIPSC, se convierte en Registro General. Asociado al Registro General, la ASSDA se anexiona al Sistema de Interconexión de Registros Estatal, convirtiéndose en Oficina SIR. Lo cual nos permite relacionarnos electrónicamente entre Administraciones. Como objetivo para 2021, implantaremos la digitalización de documentos presentados en el Registro, lo cual significará la conversión del Registro en Oficina de Asistencia en Materia de Registro. Que a su vez, derivará en ofrecer nuevos servicios a la ciudadanía, como la asistencia en el uso de medios electrónicos, firma digital, clave, entre otros. Todo esto supondrá una considerable reducción del papel, el uso del correo físico y por lo tanto, un ahorro de costes y una mayor eficiencia en las comunicaciones entre Administraciones y dentro de esta Agencia. Por este motivo, se está impulsando la presentación electrónica general, como medio preferente para la ciudadanía y personas empleadas en esta Agencia, para presentar documentación con destino esta o cualquier otra Administración. Y para lograrlo se ofrece asesoramiento a las personas trabajadoras que lo solicitan, en la utilización de medios electrónicos, así como elaboración de guías y manuales para el manejo de estas herramientas.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Redacción de una guía de inicio para la presentación electrónica y manuales de formación de Registro Electrónico		100%	
Asesoramiento en la utilización de medios electrónicos a todos los trabajadores de la ASSDA que lo han solicitado		100%	
Digitalización de la documentación física presentada en Registro		100%	
Implementación de nuevos servicios en el registro asociados la conversión en OAMR.		100%	



OE.3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas													
OO.3.1.1	Adecuar la estructura organizativa													
M.3.1.1.9	Procedimiento Sancionador										JAJT			
Descripción														
Cumplimiento del procedimiento sancionador establecido en el I. Convenio Colectivo de esta Agencia, en forma y plazo. La Jefatura colabora en el cumplimiento del citado procedimiento, en la fase de instrucción, ejerciendo las labores de Secretariado.														
Cronograma														
2020				2021				2022						
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T			
Indicadores y valor objetivo										2020	2021	2022		
Porcentaje de procedimientos sancionadores instruidos en plazo.											100%	100%		



OE.3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas												
OO.3.1.1	Adecuar la estructura organizativa												
M.3.1.1.10	Sistema de Provisión de Puestos										JTIC		
Descripción													
Implementación de una aplicación web para la provisión de puestos de la Agencia (internos, externos y por bolsa) que quede integrada con el ERP SAP de la Agencia. Se partirá de la plataforma CV Digital (módulos VEC y GPS) cedida por el Servicio Andaluz de Salud y se desarrollará la funcionalidad no contenida en este sistema conforme a las necesidades de la Jefatura de RRHH de la Agencia.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Grado de avance								100%					



OE.3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas												
OO.3.1.2	Impulso de la formación continua y el desarrollo profesional												
M.3.1.2.2	Fomento de la formación online										JRRHH		
Descripción													
Con la implantación de esta herramienta se pretende dotar a la Agencia de un sistema/plataforma virtual de formación online que permita diversificar la oferta formativa, aumentar el número de plazas disponibles y el acceso a las mismas personas/plantilla formada, asumiendo la gestión propia de los recursos formativos de la Agencia, en determinados sectores/materia de la formación.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Número de personas formadas								180	780	780			



OE.3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas																										
OO.3.1.2	Impulso de la formación continua y el desarrollo profesional																										
M.3.1.2.4	Plan de formación	JRRHH																									
Descripción																											
<p>Desarrollar actividades formativas que respondan a las necesidades del personal de la ASSDA, las cuales han de permitir el desarrollo de competencias grupales e individuales y contribuir a alcanzar los fines de la Agencia. Para ello se realizará con carácter previo un estudio de detección de necesidades entre todo el personal y como consecuencia del mismo se trabajará en la elaboración y aprobación de un Plan de Formación de carácter bienal, el cual será presentado a la organización a través del Comité de Formación y que estará basado en dos objetivos fundamentales: uno) continuar potenciando los Recursos Humanos de la ASSDA a través de una adecuada formación así como la mejora de la preparación técnica del personal para mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen y, dos) proporcionar una oferta diversificada que dé respuesta a las necesidades formativas de profesionales ofreciendo los recursos necesarios para las acciones formativas.</p>																											
Cronograma																											
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2020				2021				2022																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																					
Grado de avance				65%	100%	65%																					



OE.3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas																										
00.3.1.3	Mejorar el clima y el entorno laboral																										
M.3.1.3.1	Implantación y puesta en marcha del sistema de control de presencia y de gestión de vacaciones y permisos	JRRHH																									
Descripción																											
Implantación y puesta en marcha del sistema del control de presencia y de gestión de vacaciones y permisos en la Agencia. Dicho sistema facilitará la tramitación de las solicitudes de permisos y licencias del personal de la Agencia, tanto por parte de este como por la Jefatura de Recursos Humanos de la Agencia, y permitirá por estos el control del horario y de la jornada anual conforme a lo dispuesto en el Convenio Colectivo de la Agencia. La implantación efectiva de este sistema se prevé para enero de 2020, aunque implicará un periodo de detección de revisión, adaptación y de mejoras del mismo.																											
Cronograma																											
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2020				2021				2022																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																					
Grado de avance de la actuación				100%	100%																						



OE.3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas												
OO.3.1.3	Mejorar el clima y el entorno laboral												
M.3.1.3.3	Implantación del plan de prevención de riesgos laborales										JRRHH		
Descripción													
<p>La cultura preventiva se refiere al conjunto de actitudes y creencias positivas, compartidas por todos en la ASSDA, sobre salud, riesgos, accidentes, enfermedades y medidas preventivas. El objetivo de esta actuación es el impulso y coordinación en la elaboración y aplicación de los programas y de las campañas de sensibilización, información y promoción de la salud del personal, así como dar difusión de otras campañas informativas relacionadas con la prevención. Los elementos básicos de impulso de la cultura preventiva son la Dirección y la Educación Preventiva mediante la difusión de los procedimientos, formación y campañas de sensibilización.</p>													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo						2020	2021	2022					
Grado de avance						46%	50%	100%					



OE.3.1

Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas

00.3.1.3

Mejorar el clima y el entorno laboral

M.3.1.3.4

Abordaje de los riesgos psicosociales desde un punto de vista preventivo

JRRHH

Descripción

Realización de actuaciones relacionadas con la prevención y abordaje de todos los riesgos psicosociales que se diagnostiquen en la ASSDA y que estén vinculados con las relaciones interpersonales. Dichos trabajos versarán sobre aspectos tales como el conflicto organizacional, la prevención de situaciones de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en la ASSDA, la reducción del riesgo de violencia ocupacional externa y han de tener como objetivo fundamental la salud, tanto a nivel físico como psíquico, de todos los trabajadores y trabajadoras de la ASSDA.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Realización de las evaluaciones de riesgo psicosociales planificadas anualmente	100%	100%	100%
Implantación efectiva de las evaluaciones de riesgo psicosocial y sus planificación de actuaciones	100%	100%	100%
Mejora de los factores de riesgos psicosocial	>1	>1	>1



OE.3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas						
00.3.1.3	Mejorar el clima y el entorno laboral						
M.3.1.3.5	Manual de Acogida	JRRHH					
Descripción							
Diseño e implantación de un plan de integración del personal de la Agencia que cuente como herramienta principal con un manual de acogida, que recoja las políticas y valores de la organización y toda aquella información que pueda facilitar la integración de las personas a la organización.							
Cronograma							
2020	2021			2022			
	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022	
Elaboración del Manual de Acogida				0%	50%	80%	



OE.3.1

Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas

OO.3.1.4

Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y prevenir la violencia de género

M.3.1.4.1

Implantación y seguimiento del I Plan de Igualdad

JRRHH

Descripción

El seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad permite conocer los resultados obtenidos, así como su impacto sobre la reducción de las desigualdades en la organización. Para ello, se ha diseñado un sistema de indicadores de seguimiento que permite conocer si se han implantado las medidas y los resultados de cada una de ellas, así como del Plan en su conjunto.

Las jefaturas responsables de cada actuación, remiten mediciones de los indicadores con periodicidad trimestral, lo que permitirá disponer de información detallada para la realización de la evaluación anual del Plan.

La evaluación anual nos permitirá conocer y valorar la incidencia del Plan en los objetivos de igualdad de la Agencia y tomar las decisiones oportunas para garantizar la integración de la igualdad de oportunidades de manera permanente, tanto en la cultura, como en los procedimientos de gestión de la Agencia.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo

2020

2021

2022

Grado de implantación de las medidas del I Plan de Igualdad

65%

80%

100%



OE.3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas												
OO.3.1.4	Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y prevenir la violencia de género												
M.3.1.4.3	Protocolo de prevención y actuación frente a situaciones de acoso sexual y por razón de sexo										JRRHH		
Descripción													
Elaboración de un procedimiento para la prevención y el tratamiento del acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo y dotar a la Agencia de una herramienta que ayude a la implantación de las medidas preventivas necesarias para erradicar estas conductas del ámbito laboral.													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
Grado de avance								30%	100%				



OE.3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas						
OO.3.1.4	Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y prevenir la violencia de género						
M.3.1.4.4	Protocolo de actuación para trabajadoras víctimas de violencia de género	JRRHH					
Descripción							
Entre las medidas incluidas en el I Plan del Igualdad de la ASSDA se encuentra dentro del eje "violencia de género" la medida 7.2. "Elaborar, aprobar y difundir un protocolo de actuación para trabajadoras víctimas de violencia de género que incluya medidas específicas para personas en esta situación encaminadas a facilitar su movilidad geográfica, la ordenación de su horario y tiempo de trabajo y a garantizar la confidencialidad de su situación."							
Cronograma							
	2020		2021		2022		
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022	
Actuaciones en materia de género					100%	100%	



OE.3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas																										
OO.3.1.4	Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y prevenir la violencia de género																										
M.3.1.4.5	Jornadas de sensibilización en materia de igualdad de género	JRRHH																									
Descripción																											
<p>El 8 de marzo, Día Internacional de las Mujeres, debe ser una jornada de reflexión sobre el largo camino que las mujeres han tenido que recorrer para ver reconocidos legalmente sus derechos y sobre las desigualdades reales entre mujeres y hombres que todavía persisten en nuestra sociedad.</p> <p>Por este motivo, en la semana del 8 de marzo, se desarrollará la I Semana de la Igualdad, en la que se realizarán distintas actividades para sensibilizar a la plantilla de la Agencia en materia de igualdad entre mujeres y hombres.</p>																											
Cronograma																											
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2020				2021				2022																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																					
Personas que visualizan las conferencias de igualdad del total de la plantilla de la ASSDA				270	270	270																					



OE.3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas																										
00.3.1.4	Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y prevenir la violencia de género																										
M.3.1.4.6	Jornadas de sensibilización contra la violencia de género	JRRHH																									
Descripción																											
<p>El 25 de noviembre, Día Internacional contra la Violencia hacia las Mujeres, es el día elegido por los organismos internacionales, asociaciones activistas de mujeres y gobiernos para reunir fuerzas, alzar la voz y recordar a la sociedad la gravedad del problema de la violencia de género.</p> <p>Por este motivo, en la semana del 25 de noviembre, se desarrollará la I Semana contra la Violencia de Género, en la que se pretende hacer una reflexión sobre cómo la violencia de género constituye una de las manifestaciones más crueles de la desigualdad, subordinación y de las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, sobre las diferentes formas en las que se manifiesta este tipo de violencia contra las mujeres del mundo entero y sobre los sistemas de prevención y actuación.</p>																											
Cronograma																											
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2020				2021				2022																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																
Indicadores y valor objetivo		2020	2021	2022																							
Plantilla que visualiza las conferencias contra la violencia de género		270	270	270																							



OE.3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas			
00.3.1.4	Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y prevenir la violencia de género			
M.3.1.4.7	Analizar desde el punto de vista de la perspectiva de género la prestación de servicios del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia	JRRHH		
Descripción				
<p>La ASSDA debe contar con un diagnóstico de género específico en el ámbito de gestión de la Dependencia, en el que se detalle el conocimiento desde la perspectiva de género. Para ello, es necesario conocer y delimitar la población usuaria de los recursos y servicios que se ofrecen, y cuál es el acceso y uso de los recursos y servicios que mujeres y hombres hacen de manera diferenciada.</p> <p>Se van a analizar las prestaciones de servicios y las prestaciones económicas del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia desde la perspectiva de género, con objeto de que las conclusiones y recomendaciones puedan ser utilizadas para la planificación de actuaciones específicas que contribuyan a reducir los desequilibrios entre mujeres y hombres para avanzar en la igualdad de oportunidades en Andalucía.</p> <p>Los diagnósticos definirán el alcance, los aspectos que se van a estudiar, la población destinataria de los servicios, las principales fuentes de información a utilizar, la metodología, etc. Además incorporará un análisis de la normativa de igualdad que resulta de aplicación a los servicios, prestaciones y población destinataria.</p>				
Cronograma				
1T	2020 2T 3T 4T	2021 1T 2T 3T 4T	2022 1T 2T 3T 4T	
Indicadores y valor objetivo		2020	2021	2022
Servicios analizados del Sistema de Andaluz de Atención a la Dependencia desde una perspectiva de género		100%	100%	100%



OE.3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas																																																																										
00.3.1.5	Fomentar la vida saludable y el bienestar del personal																																																																										
M.3.1.5.1	Promoción de la vida saludable		JRRHH																																																																								
Descripción																																																																											
Prevenir los riesgos profesionales y aumentar la capacidad individual de la población trabajadora de la ASSDA para mantener su salud y calidad de vida. El modelo para una buena gestión de la salud en el trabajo la basaremos en la combinación de dos formas de actuación: la reducción de los factores de riesgo y el desarrollo del bienestar físico, mental y social. Debe basarse en la cooperación multidisciplinar y sólo puede ser eficaz si se comprometen todas las partes integrantes de la ASSDA. La PST debe llegar al objetivo de "gente sana en organizaciones sanas" mediante campaña Vida SALUDABLE: Alimentación- Ejercicio físico- Vigilancia de la Salud (protocolo embarazo) Obesidad- Tabaquismo- Salud cardiovascular- Fomento de actividades culturales y actividades deportivas. Se abordará igualmente el análisis de los expedientes del personal especialmente sensible a determinados riesgos para mejorar la actuaciones preventivas en estos colectivos																																																																											
Cronograma																																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">2020</th> <th colspan="4">2021</th> <th colspan="4">2022</th> </tr> <tr> <th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th> <th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th> <th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="12">Indicadores y valor objetivo</td> </tr> <tr> <td colspan="12">Número de talleres</td> </tr> <tr> <td colspan="12">Número de personas formadas</td> </tr> <tr> <td colspan="12">Mejora de los resultados de los indicadores de salud</td> </tr> </tbody> </table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	Indicadores y valor objetivo												Número de talleres												Número de personas formadas												Mejora de los resultados de los indicadores de salud											
2020				2021				2022																																																																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																																																																
Indicadores y valor objetivo																																																																											
Número de talleres																																																																											
Número de personas formadas																																																																											
Mejora de los resultados de los indicadores de salud																																																																											
Indicadores y valor objetivo																																																																											
2020																																																																											
2021																																																																											
2022																																																																											
Número de talleres																																																																											
Número de personas formadas																																																																											
Mejora de los resultados de los indicadores de salud																																																																											
8																																																																											
24																																																																											
24																																																																											
120																																																																											
80																																																																											
360																																																																											
>1																																																																											



OE.3.1

Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas

OO.3.1.5

Fomentar la vida saludable y el bienestar del personal

M.3.1.5.2

Protocolo sobre la situación de embarazo y lactancia en la ASSDA

JRRHH

Descripción

El procedimiento tiene como objetivo determinar aquellas condiciones de trabajo que pueden constituir un riesgo añadido a la mujer por el hecho de estar embarazada o en periodo de lactancia, configurándose como un resumen de todas las evaluaciones de riesgo de todos los puestos de la Agencia para Trabajadoras en estado de embarazo o lactancia. Además, se incluirán una propuesta de las adaptaciones necesarias a incluir en los puestos ocupados por trabajadoras en estado de embarazo o lactancia.

Cronograma

1T	2020				2021				2022			
	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo

2020

2021

2022

Porcentaje de trabajadoras embarazadas y en periodo de lactancia a las que se le ha adaptado el puesto

100%

100%

100%



OE.3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas																										
OO.3.1.5	Fomentar la vida saludable y el bienestar del personal																										
M.3.1.5.3	Abordaje de las situaciones del personal especialmente sensible desde el punto de vista preventivo	JRRHH																									
Descripción																											
Realizar un análisis global de la situación de este personal para desarrollar medidas de forma individual y colectiva con objeto de responder a las necesidades individuales y organizacionales.																											
Cronograma																											
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2020				2021				2022																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																					
Realización del análisis				100%	100%																						
Ejecución de las conclusiones				100%	100%																						



Objetivo estratégico 3.2. Seguridad de la información y protección de las personas

Objetivo operativo 3.2.1. Mejora de las sedes y equipamientos

1. Plan global de inversiones para la mejora de las infraestructuras
2. Mejora y nueva dotación de equipamiento a los centros de trabajo
3. Adecuación de las sedes a las necesidades
5. Gestión de la dotación de recursos materiales (suministros y servicios) a los Centros sociosanitarios residenciales de la Red Pública de Atención a las Adicciones (Comunidades Terapéuticas).

Objetivo operativo 3.2.2. Mejora de la infraestructura tecnológica

1. Nueva central para el servicio de teleasistencia
2. Integración y respaldo de información entre los centros de trabajo y Servicios Centrales
3. Unificación del sistema de grabación de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia.
4. Migración de la actual plataforma de atención de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia.
5. Medición del estado de solicitudes de peticiones e incidencias relacionadas con el puesto de usuario, comunicaciones, accesos a red, aplicaciones y seguridad TIC.

Objetivo operativo 3.2.3. Preservar la seguridad y calidad de la información

1. Adecuación de la utilización de los medios electrónicos a la política de seguridad del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)
2. Adaptación a la normativa de protección de datos de carácter personal
3. Plan de calidad de datos en los sistemas de información



OE.3.2	Seguridad de la información y protección de las personas																																						
OO.3.2.1	Mejora de las sedes y equipamientos																																						
M.3.2.1.1	Plan global de inversiones para la mejora de las infraestructuras de la ASSDA	JSGAC																																					
Descripción																																							
<p>Realizada una caracterización exhaustiva de las edificaciones que en la actualidad albergan cada uno de los centros de trabajo y sedes de la ASSDA y una valoración de su adecuación a las diferentes actividades que desarrollan, sus modelos organizativos y necesidades a cubrir, se programa de forma global un plan de inversiones en conservación, mejora y adaptación tanto de los diferentes inmuebles actualmente ocupados como de aquellos a los que en su caso se tenga previsto su traslado, con una programación y seguimiento de las actuaciones. Incluyendo la elaboración de los proyectos técnicos, obtención y mantenimiento de autorizaciones y ejecución de las correspondientes obras. Plan continuo anual, sujeto a presupuesto aprobado para inversiones.</p>																																							
Cronograma																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">2020</th> <th colspan="4">2021</th> <th colspan="4">2022</th> </tr> <tr> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> <th>1T</th> <th>2T</th> <th>3T</th> <th>4T</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T												
2020				2021				2022																															
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																												
Indicadores y valor objetivo																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de sedes caracterizadas</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> </tr> <tr> <td>Número de revisiones provinciales de modelos organizativos/necesidades</td> <td>25,00%</td> <td>50,00%</td> <td>75,00%</td> </tr> <tr> <td>Ejecución presupuestaria de inversiones de conservación, mejora y adapt.</td> <td>25,00%</td> <td>50,00%</td> <td>75,00%</td> </tr> <tr> <td>Traslado previsto de sedes. D.T. Almería</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> </tr> <tr> <td>Traslado previsto de sedes. D.T. Málaga</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> </tr> <tr> <td>Contrato de mantenimiento general ASSDA</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>					2020	2021	2022	Número de sedes caracterizadas	100,00%	100,00%	100,00%	Número de revisiones provinciales de modelos organizativos/necesidades	25,00%	50,00%	75,00%	Ejecución presupuestaria de inversiones de conservación, mejora y adapt.	25,00%	50,00%	75,00%	Traslado previsto de sedes. D.T. Almería	100,00%	100,00%	100,00%	Traslado previsto de sedes. D.T. Málaga	100,00%	100,00%	100,00%	Contrato de mantenimiento general ASSDA	100,00%	100,00%	100,00%								
	2020	2021	2022																																				
Número de sedes caracterizadas	100,00%	100,00%	100,00%																																				
Número de revisiones provinciales de modelos organizativos/necesidades	25,00%	50,00%	75,00%																																				
Ejecución presupuestaria de inversiones de conservación, mejora y adapt.	25,00%	50,00%	75,00%																																				
Traslado previsto de sedes. D.T. Almería	100,00%	100,00%	100,00%																																				
Traslado previsto de sedes. D.T. Málaga	100,00%	100,00%	100,00%																																				
Contrato de mantenimiento general ASSDA	100,00%	100,00%	100,00%																																				



OE.3.2

Seguridad de la información y protección de las personas

00.3.2.1

Mejora de las sedes y equipamientos

M.3.2.1.2

Mejora y nueva dotación de equipamiento a los centros de trabajo de la ASSDA

JSGAC

Descripción

Existiendo una alta exigencia en cuanto a la especificidad de equipamiento para determinados servicios prestados por esta Agencia, el mobiliario y resto de equipamiento preciso para ello requieren de una continua revisión, mejora y adaptación. Es por ello que, en base a los criterios de mayor flexibilidad, ergonomía, optimización del espacio y mejora de las condiciones ambientales se requiere acometer una revisión del equipamiento existente y las necesidades de sustitución o complemento, para dotar a todo el personal y centros de trabajo de un mejor equipamiento. Plan continuo anual, sujeto a presupuesto aprobado para inversiones.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Inventario actualizado de equipamiento	100,00%	100,00%	100,00%
Programa de renovación paulatina de mobiliario. Reducción de antigüedad máxima	10,00%	30,00%	60,00%
Reducción del plazo medio de subsanación de deficiencias menores detectadas.	25,00%	50,00%	75,00%
Actuaciones realizadas de mejora planificada de las condiciones ambientales en espacios de trabajo	25,00%	50,00%	75,00%



OE.3.2

Seguridad de la información y protección de las personas

OO.3.2.1

Mejora de las sedes y equipamientos

M.3.2.1.3

Adecuación de las sedes a las necesidades

JSGAC

Descripción

Acometer las actuaciones necesarias tendentes a la unificación física y funcional de todo el personal de la ASSDA, mediante un proceso de estudio y análisis previo de la situación de partida y de resultado final para una plena adaptación de los centros de trabajo a la estructura organizativa de la ASSDA. Incluyendo si fuera preciso su posterior traslado, en aras de un mayor y mejor aprovechamiento de los recursos materiales y humanos de la ASSDA, así como para el fomento y consecución de una política de ahorro en la partida de gastos corrientes de la ASSDA.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Unificación de sedes. Sevilla	100,00%	100,00%	100,00%
Revisión modelos organizativos/necesidades	25,00%	50,00%	75,00%
Estudio de capacidad de optimización de recursos y unificación física y funcional	25,00%	50,00%	75,00%
Ahorro en determinadas partidas de gastos corrientes de la ASSDA	10,00%	30,00%	50,00%



OE.3.2	Seguridad de la información y protección de las personas															
00.3.2.1	Mejora de las sedes y equipamientos															
M.3.2.1.5	Gestión de la dotación de recursos materiales (suministros y servicios) a los Centros sociosanitarios residenciales de la Red Pública de Atención a las Adicciones (Comunidades Terapéuticas).	JASS														
Descripción																
La Jefatura de Atención Social y Sanitaria es responsable de dotar a las comunidades terapéuticas de los recursos materiales necesarios para su normal funcionamiento. Para ello debe de gestionar los contratos de suministros y servicios (con excepción de las obras) que faciliten esta dotación.																
Cronograma																
	2020				2021				2022							
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T				
Indicadores y valor objetivo					2020				2021				2022			
Nº contratos de suministros realizados									3				3			
Nº contratos de servicios realizados									6				6			
Porcentaje de contratos renovados en plazos (suministros y servicios)									100%				100%			
Porcentaje de prorrogas de contratos realizadas en plazos									100%				100%			



OE.3.2	Seguridad de la información y protección de las personas																										
OO.3.2.2	Mejora de la infraestructura tecnológica																										
M.3.2.2.1	Nueva central para el servicio de teleasistencia		JTIC																								
Descripción																											
Puesta en marcha de una nueva central de teleasistencia con las siguientes características:																											
<ul style="list-style-type: none">• Que posibilite la Integración de nuevos dispositivos y nuevas vías de comunicación con las personas usuarias y cuidadoras. Esta característica debe ser permanente, de modo que permita la implementación de las diferentes soluciones tecnológicas que vayan surgiendo en el futuro.• Software flexible y adaptable a la evolución del servicio.• Mayor eficiencia mediante una mejora en la coordinación																											
Este proyecto está enmarcado dentro de la iniciativa de Compra Pública Innovadora de la Junta de Andalucía																											
Cronograma																											
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2020				2021				2022																			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																					
% Avance				50,00%	60,00%	90,00%																					
Selección de ubicación. Trámites iniciales				100%																							
Adecuación tecnológica de la sede				20%		pdte																					



OE.3.2

Seguridad de la información y protección de las personas

OO.3.2.2

Mejora de la infraestructura tecnológica

M.3.2.2.2

Integración y respaldo de información entre los centros de trabajo y Servicio centrales.

JTIC

Descripción

Instalación, configuración y parametrización de un sistema que integre toda la gestión tecnológica e información de los Servicios de Valoración de Dependencia (SVD) con los Servicios Centrales (SSCC). Se trata de integrar todos los puestos de trabajo con las mismas políticas de funcionamiento y de seguridad que en el resto de centros de trabajo integrados en el Dominio de la Agencia. Al mismo tiempo, se realizará la adecuación de los sistemas de almacenamiento actuales con unos nuevos de mayores prestaciones y con replicación de la información entre los SVD y los SSCC, de manera que, en caso de incidencia en algún centro, no se interrumpa el servicio, al estar la información replicada. La copia de seguridad de la información se gestionará desde los SSCC. En definitiva, se trata de garantizar un mayor control en los SVD en relación a la seguridad de información, a la gestión tecnológica y reducción en los tiempos de resolución de incidencias de índole técnica. Se comenzará la implantación del nuevo sistema en los SVD de Sevilla y Córdoba.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo

	2020	2021	2022
% Avance	100%	100%	100%



OE.3.2	Seguridad de la información y protección de las personas											
OO.3.2.2	Mejora de la infraestructura tecnológica											
M.3.2.2.3	Unificación del sistema de grabación de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia.	JTIC										
Descripción												
<p>Actualmente para la grabación de llamadas del SAT, así como, de los diferentes servicios de atención de telefónico que se prestan desde la Agencia, existen dos sistemas de grabación de llamadas de diferentes fabricantes, estando el de la central de Málaga descatálogo. Se pretende extender el actual sistema de grabación de llamadas de los Servicios Centrales y central de SAT Sevilla a la central del SAT en Málaga con objetivo de unificar, de consolidar, así como, de configurar un repositorio común de llamadas que puedan ser consultadas indistintamente por el personal de ambas centrales.</p>												
Cronograma												
	2020				2021				2022			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Indicadores y valor objetivo					2020	2021	2022					
Grado de avance						100%						



OE.3.2	Seguridad de la información y protección de las personas												
OO.3.2.2	Mejora de la infraestructura tecnológica												
M.3.2.2.4	Migración de la actual plataforma de atención de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia.										JTIC		
Descripción													
Análisis, diseño, validación y migración de la actual plataforma de atención de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia (PNC6) actualmente obsoleta, a la última versión de dicha plataforma (PNC8)													
Cronograma													
	2020				2021				2022				
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Indicadores y valor objetivo						2020		2021		2022			
Grado de avance								100%					



OE.3.2	Seguridad de la información y protección de las personas														
OO.3.2.2	Mejora de la infraestructura tecnológica														
M.3.2.2.5	Medición del estado de solicitudes de peticiones e incidencias relacionadas con el puesto de usuario, comunicaciones, accesos a red, aplicaciones y seguridad TIC.											JTIC			
Descripción															
Medición de las incidencias y peticiones realizadas por las personas usuarias de la Agencia en relación con el puesto de usuario, comunicaciones , accesos a red, aplicaciones y seguridad TIC.															
Cronograma															
	2020				2021				2022						
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T				
Indicadores y valor objetivo				2020				2021				2022			
Incidencias reportadas/incidencias resueltas				95%				95%				95%			
Peticiones reportadas/peticiones resueltas				95%				95%				95%			



OE.3.2	Seguridad de la información y protección de las personas												
OO.3.2.3	Preservar la seguridad y calidad de la información												
M.3.2.3.1	Adecuación de la utilización de los medios electrónicos a la política de seguridad del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)										JTIC		
Descripción													
<p>El Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010 de 8 de enero, determina la política de seguridad que se ha de aplicar en la utilización de los medios electrónicos. El ENS está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos para una protección adecuada de la información. Es de aplicación por las administraciones públicas para asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que gestiones en el ejercicio de sus competencias.</p>													
Cronograma													
2020				2021				2022					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Indicadores y valor objetivo								2020	2021	2022			
% Avance								70,00%	100%				



OE.3.2	Seguridad de la información y protección de las personas																																						
OO.3.2.3	Preservar la seguridad y calidad de la información																																						
M.3.2.3.2	Adaptación a la normativa de protección de datos de carácter personal	JOJC																																					
Descripción																																							
Se pretende implantar las novedades introducidas por la nueva LOPD. Como es sabido en el año 2017 se implantó el Reglamento Europeo de Protección de Datos que supuso un giro copernicano en el sistema europeo de protección de datos. Ello supone en un sector tan sensible como el de la actividad de la ASSDA una labor de adaptación de sistemas formularios y procedimientos que debe implantarse con celeridad y diligencia.																																							
Cronograma																																							
<table border="1"><thead><tr><th colspan="4">2020</th><th colspan="4">2021</th><th colspan="4">2022</th></tr><tr><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th><th>1T</th><th>2T</th><th>3T</th><th>4T</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>				2020				2021				2022				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T												
2020				2021				2022																															
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																												
Indicadores y valor objetivo				2020	2021	2022																																	
En el 2020 tiene que estar realizada la correspondiente adaptación				100,00%																																			



OE.3.2

Seguridad de la información y protección de las personas

OO.3.2.3

Preservar la seguridad y calidad de la información

M.3.2.3.3

Plan de calidad de datos en los sistemas de información

JCD

Descripción

Las medidas destinadas a preservar la calidad de los datos impactarán de forma decisiva en la gestión, en los resultados del análisis estadístico y, por ende, en la toma de decisiones. No es suficiente con la simple garantía de disponibilidad de los datos.

La Agencia ha llevado a cabo distintos planes de calidad de datos en los sistemas de información de la Dependencia con resultados muy positivos. Sin embargo, es necesario continuar con el proceso de mejora continua mediante: el desarrollo de controles cruzados entre distintos sistemas de información y controles basados en patrones para identificar datos erróneos, inconsistentes o inexistentes; la elaboración de protocolos de actuación (análisis de la casuística que en cada caso se encuentre y normalización de las soluciones); la asignación de responsabilidades (las intervenciones de calidad de datos se realizan en estrecha colaboración con los Servicios Territoriales); la frecuencia de la evaluación (determinada en función de la criticidad de la información) y el establecimiento de umbrales de calidad, en función de la relevancia del área afectada.

Cronograma

2020				2021				2022			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

Indicadores y valor objetivo	2020	2021	2022
Plan de calidad PIA pendiente de grabación. Número de archivos	12	12	12
Plan de Calidad PIA sin fecha de efectos. Número de archivos	12	12	12
Plan de calidad de datos personales. Número de archivos	12	12	12
Plan calidad ajuste de liquidación de nivel mínimo. Número de archivos	12	12	12