



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Consumo
Consejería de Inclusión Social,
Juventud, Familias e Igualdad

Agencia de Servicios Sociales
y Dependencia de Andalucía

PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2023

Versión 01, 26 de febrero de 2023



ÍNDICE

1	PRESENTACIÓN	4
2	MARCO DE ACTUACIÓN	7
2.1	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
2.2	MAPA ESTRATÉGICO.....	8
3	DESPLIEGUE DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2023	12
4	RECURSOS PRESUPUESTARIOS	22
4.1	ESTRUCTURA DEL GASTO POR PROGRAMA PRESUPUESTARIO.....	23
4.2	RESUMEN DEL PRESUPUESTO POR CAPÍTULO	23
4.3	RESUMEN DE LAS PARTIDAS CUANTITATIVAMENTE MÁS IMPORTANTES	25
4.4	PRINCIPALES NOVEDADES RESPECTO AL PRESUPUESTO ANTERIOR	26
5	RECURSOS MATERIALES	29
6	RECURSOS HUMANOS	29
7	PLAN DE FORMACIÓN 2023-2024	30
8	SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL	32
8.1	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN	32
8.2	MEDICIÓN DE LAS ACTUACIONES MEDIANTE INDICADORES	33
8.3	SEGUIMIENTO	34
8.4	EVALUACIÓN DEL PLAN	34
8.5	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DEL PLAN PLURIANUAL DE GESTIÓN	34
8.6	COMUNICACIÓN DEL PLAN	35
9	ANEXOS	36
9.1	ANEXO I: ACTUACIONES E INDICADORES	37



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.

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

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

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

- 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 las familias y a los grupos en que éstas se integran para favorecer su bienestar
- Gestión de recursos y el desarrollo de actuaciones en materia de atención a la infancia
- Atención a las adicciones, conforme le atribuya la normativa vigente

Asimismo corresponde a la Agencia:

- La gestión y el seguimiento del Servicio Andaluz de Teleasistencia.
- La atención de teléfonos especializados en el ámbito social, conforme a las directrices emanadas de la Consejería competente.
- La promoción y el fomento de la investigación y la innovación, así como los sistemas de información y documentación, relacionados con las materias objeto de su competencia.
- La promoción y el impulso de la formación de las personas que prestan sus servicios en los sectores y áreas de su competencia.



- La promoción de la participación de instituciones, entidades, sectores y personas relacionadas con los servicios sociales y la dependencia.
- La colaboración con Administraciones Públicas, corporaciones, entidades públicas o privadas y particulares, cuya competencia o actividad tenga incidencia o sea de interés para el cumplimiento de los fines atribuidos a la Agencia.

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

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

Conforme a lo establecido en la sección 3ª del Capítulo V de los Estatutos de la Agencia aprobados por, 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 diseño del Plan de Acción Anual 2023 de la ASSDA se ha realizado teniendo en cuenta múltiples elementos de entrada:

- Previsiones del Plan Plurianual de Gestión 2023-2026.
- Resultados de los planes de acción anual anteriores.
- Presupuesto de la ASSDA para el año 2023.
- Estrategias específicas y transversales existentes a nivel regional, nacional e internacional:
 - Objetivos de Desarrollo Sostenible. La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible aprobado por la ONU supone un plan de acción para fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia. Para ello plantea 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental.
 - Plan Estratégico de Servicios Sociales de Andalucía 2021-2025. El Plan Estratégico de Servicios Sociales tiene como propósito orientar las políticas de la Junta de Andalucía en el ámbito de los servicios sociales, a través de actuaciones que den respuesta a las necesidades, expectativas y preferencias de la población andaluza. Este Plan, definido por la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, nace con la finalidad de programar las prestaciones, servicios, programas y otras actuaciones necesarias para cumplir los objetivos del Sistema Público de Servicios Sociales en Andalucía.
 - III Plan de acción integral para las personas con discapacidad en Andalucía 2021-2026. El Plan contempla las actuaciones que serán articuladas por parte de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión e incluye actuaciones a desarrollar por otros centros directivos de la Junta de Andalucía, y que contribuirán a alcanzar los objetivos establecidos para el Plan. Corresponderá a la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión las labores de coordinación con los distintos centros directivos de la Junta de Andalucía, y con los actores relevantes que deban ser tenidos en consideración.
 - I Plan estratégico integral para personas mayores en Andalucía 2020-2023. El I Plan Estratégico Integral para Personas Mayores de Andalucía 2020-2023 pretende ser el



documento de referencia que oriente las políticas que la Junta de Andalucía desarrolle en el ámbito de las personas mayores en los próximos años, y plantea repuestas al reto que supone el envejecimiento demográfico que vive la sociedad andaluza, como el resto de las sociedades occidentales.

- Estrategia para la transformación económica de Andalucía. Horizonte 2027. Esta Estrategia se fundamenta, entre otros principios, en una constante búsqueda de mejora de la regulación, con el objetivo final de promover un gobierno más dinámico, menos burocrático y más innovador; en la transformación digital de la sociedad en su conjunto; en el refuerzo y promoción de los servicios públicos para aumentar la calidad y el retorno social de los mismos y en la necesaria evaluación de las políticas públicas, incorporando el enfoque de género de forma transversal en la acción de gobierno.
- Plan de investigación e innovación en servicios sociales de Andalucía (PIISA). El Plan de investigación e innovación de Servicios Sociales de Andalucía (PIISSA)¹ se inspira para su desarrollo en las exigencias de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía y, por otro lado, en el contexto estratégico y en las recomendaciones para la I+D+i de la Unión Europea, del Estado Español y de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Desde estas referencias, se plantea las investigaciones e innovaciones desde y para la intervención de los servicios sociales con el fin de avanzar en la calidad, actualización permanente y consolidación del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía (SPSSA).
- III Plan andaluz sobre drogas y adicciones 2016-2021. Actualmente en fase de evaluación, durante la vigencia del Plan Plurianual de Gestión de la ASSDA, está prevista la publicación del IV Plan, en el que la Agencia participará de forma activa.
- Estrategia regional andaluza para la cohesión e inclusión social (ERACIS). El objeto de la ERACIS es la actuación sobre las zonas de los pueblos y ciudades donde se registran situaciones graves de exclusión social y/o donde existen factores de riesgo de que se produzcan, así como actuar sobre el contexto general del municipio a fin de transformar la visión que se tiene sobre estas zonas y viceversa, de forma que se promueva la eliminación de la territorialidad como un factor de exclusión.
- Plan estratégico de los recursos humanos de la administración general de la junta de Andalucía 2022-2030. Uno de los pilares sobre el que se construyen las organizaciones y por ende las administraciones públicas son los recursos humanos. Es por ello que la Junta de Andalucía considera necesario abordar esta reforma a lo largo del periodo de duración del presente Plan considerando como pilares la transparencia, la rendición de cuentas, la inclusión y la igualdad de género como ejes transversales.
- Estrategia andaluza de seguridad y salud en el trabajo 2017-2022. La Estrategia Andaluza de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017-2022 (ampliado hasta 2023) tiene como objetivo mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral de la población trabajadora de nuestro territorio, promoviendo el entorno laboral como una plataforma para mejorar la seguridad y salud de las personas trabajadoras y persiguiendo, tanto en cifras globales como por sectores, la reducción de los accidentes laborales y las enfermedades profesionales.
- Plan operativo de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en materia de transparencia pública para el período 2021-2022. La Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía (en adelante LTPA) recoge, en su Título V, los elementos



para la coordinación y planificación de la transparencia en el ámbito de la Junta de Andalucía. En concreto, el artículo 42 prevé que en materia de transparencia cada consejería establecerá un plan operativo que deberá incluir la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones y los procedimientos para realizar la acción de transparencia en el ámbito de la Consejería y sus entidades y organismos adscritos. Estos planes se aprobarán mediante Orden y serán elaborados con la participación de la correspondiente Comisión de Transparencia con arreglo a los criterios y requisitos que se hayan establecido reglamentariamente.

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

El Plan de Acción Anual de la Agencia comprende las actuaciones previstas en el ejercicio 2023 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. El Plan incluye los recursos materiales, personales y presupuestarios necesarios para el logro de sus objetivos.

2 MARCO DE ACTUACIÓN



El marco de actuación del presente Plan de Acción Anual, es el Plan Plurianual de Gestión 2023-2026, aprobado por la Consejera de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad, cuya misión, visión, valores y objetivos estratégicos se plasman a continuación:

2.1 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.

2.2 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.
- Procesos.
- Recursos.



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

- 1. Mejorar la calidad de vida y promover la autonomía personal de las personas mayores, personas con discapacidad y dependencia.**
 - Indicador: Grado de bienestar subjetivo de mujeres y hombres en situación de dependencia que son atendidos por el SAAD.
- 2. Prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas, de las unidades familiares y de los grupos en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo y promover su inclusión social y laboral.**
 - Indicador: Número total de personas en situación de vulnerabilidad atendidas.
- 3. Contribuir a la mejora de la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes.**
 - Indicador: Número de profesionales que reciben formación especializada en atención a la infancia.
- 4. Abordar de manera integral el fenómeno de las adicciones en Andalucía teniendo en cuenta la socialización diferencial de mujeres.**
 - Indicador: Número de personas atendidas en programas gestionados por la ASSDA.
 - Indicador: Número total de protocolos de ingreso en centros de la Red Pública de Tratamiento de Andalucía.
- 5. Incrementar la equidad, eficacia y eficiencia en el acceso de las personas a los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia.**
 - Indicador: Personas atendidas SAAD en relación a PPD.
- 6. Impulsar la innovación en los servicios sociales.**
 - Indicador: Número de actuaciones o proyectos de innovación implantados de manera eficaz.
- 7. Fomentar la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales.**
 - Indicador: Número de actuaciones, proyectos o programas llevados a cabo con la colaboración de otras entidades.
- 8. Promover la incorporación de la perspectiva de género y contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres.**
 - Indicador: Valoración del cumplimiento de los mandatos normativos de la ley 12/2007 y ley 13/2007.
- 9. Consolidar los procesos de la organización avanzando a la excelencia.**
 - Indicador: Porcentaje de procesos normalizados.
- 10. Potenciar la puesta en valor de las personas.**
 - Indicador: Porcentaje de resolución de las convocatorias del proceso de estabilización.
- 11. Optimizar los recursos materiales y económicos.**
 - Indicador: Grado de ejecución presupuestaria.



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

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

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

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

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

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

- Número de personas cuidadoras atendidas.

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

- Tasa de cobertura de la TAJ65.

2.1 Mejorar la integración social de los colectivos desfavorecidos.



- Número total de inserciones laborales.

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

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

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

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

4.2 Atender a personas con problemas de adicciones.

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

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

- Incremento del número de personas beneficiarias.

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

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

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

- Número total de normas revisadas.

5.4 Normalizar la gestión del procedimiento en todo el territorio.

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

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

- Número de proyectos puestos en producción (proyectos finalizados).

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

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

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

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

7.1 Promover la coordinación y colaboración dentro de la administración autonómica.

- Número de proyectos de coordinación con otras administraciones.

7.2 Promover la colaboración público y privada.

- Número de proyectos de colaboración público privada.

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

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

8.2 Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

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

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

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



9.1 Potenciar la comunicación y la transparencia.

- Alcance de las publicaciones en RRSS de la ASSDA.

9.2 Atender las demandas de los grupos de interés.

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

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

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

9.4 Impulsar la planificación estratégica.

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

9.5 Ampliar el despliegue de la estrategia de gestión por procesos.

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

10.1 Optimizar los recursos humanos.

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

10.2 Mejorar la formación continua y el desarrollo profesional.

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

10.3 Promover un entorno seguro y saludable para las personas.

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

11.1 Mejorar las sedes y equipamientos.

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

11.2 Mejorar los sistemas de información y la infraestructura tecnológica.

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

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

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

11.4 Aumentar la eficiencia económica.

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

3 DESPLIEGUE DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2023

La Agencia, para dar respuesta a las estrategias que marcan los objetivos, ha determinado para el ejercicio presupuestario un total de 232 actuaciones, estableciéndose para cada una de ellas indicadores cuantitativos



y sus correspondientes valores objetivos. En la siguiente tabla se muestran todas las actuaciones del plan ordenadas según los objetivos estratégicos y operativos que desarrollan.

A la derecha de la tabla se incluye una ponderación de las actuaciones, entre los valores de 6 y 30 (a valor más alto, mayor importancia relativa de la actuación). La ponderación se ha realizado conforme a 6 criterios, valorados cada uno entre 1 y 6. Los criterios son los siguientes:

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

Código	Descripción del objetivo o actuación	Ponderación
OE.1	Mejorar la calidad de vida y promover la autonomía personal de las personas mayores, personas con discapacidad y dependencia	
OO.1.1	Mejorar la autonomía, la dignidad y el bienestar de las personas que requieren apoyo y cuidados en el domicilio	
1.1.1	Atención a las personas en situación de dependencia mediante el Servicio de Ayuda a Domicilio	27
1.1.2	Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para cuidados en el entorno familiar	27
1.1.3	Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación	25



Código	Descripción del objetivo o actuación	Ponderación
	económica vinculada al servicio	
1.1.4	Atención a las personas mediante el servicio de teleasistencia	28
1.1.5	Atención a las personas usuarias mediante el servicio de teleasistencia a través de dispositivos adicionales	25
1.1.6	Acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio	12
1.1.7	Incremento del coste hora del Servicio de Ayuda a Domicilio	19
1.1.8	Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de promoción de la autonomía y prevención de la dependencia	17
1.1.9	Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para asistencia personal	19
OO.1.2	Atender a las personas en situación de Dependencia centros residenciales y de día	
1.2.1	Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de atención residencial	21
1.2.2	Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de centro de día	21
1.2.3	Incremento del coste máximo de plazas objeto de concertación en centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad	22
1.2.4	Seguimiento y control de la prestación del servicio de atención residencial y el servicio de centro de día y noche	18
OO.1.3	Prestar apoyo a las personas que ejercen los cuidados no profesionales	
1.3.1	Atención a las personas cuidadoras mediante el servicio de teleasistencia	21
1.3.2	Atención a las personas mediante el servicio de respiro familiar	19
OO.1.4	Poner a disposición de las personas mayores de 65 años servicios que favorezcan la promoción de la autonomía.	
1.4.1	Gestión de la emisión de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco	21
1.4.2	Gestión del programa de comedores en centros de participación activa	15
1.4.3	Gestión del programa de ópticos	14
1.4.4	Gestión del programa de orientación jurídica en centros de participación activa	13
1.4.5	Gestión del programa de transporte bonificado	18
1.4.6	Fomentar políticas de envejecimiento activo y saludable, a través de campañas que promuevan el bienestar de las personas mayores en Andalucía.	22
OE.2	Prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas, de las unidades familiares y de los grupos en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo y promover su inclusión social y laboral.	
OO.2.1	Mejorar la integración social de los colectivos desfavorecidos	
2.1.1	Incorporación sociolaboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión (programa INCORPORA)	14
2.1.2	Gestión de pago del Bono Social Térmico en Andalucía	20
2.1.3	Acceso a la tramitación del bono social térmico de las personas más vulnera-	15



Código	Descripción del objetivo o actuación	Ponderación
2.1.4	bles Atención y seguimiento a menores inmigrantes en el Sistema de Protección de Menores en Andalucía	17
2.1.5	Actuaciones dirigidas a la integración sociolaboral de la población adolescente migrante no acompañada y personas jóvenes migrantes extuteladas y procedentes del Sistema de Protección de menores de la Junta de Andalucía	14
2.1.6	Actuaciones dirigidas a la integración sociolaboral de la población joven procedentes del Sistema de Protección de menores de la Junta de Andalucía	14
OE.3	Contribuir a la mejora de la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes.	
OO.3.1	Fomentar las investigaciones, estrategias y métodos de intervención en materia de infancia y adolescencia, así como la necesidad de formar a las y los profesionales de todas las áreas y sistemas que atienden e intervienen con la infancia y adolescencia	
3.1.1	Acciones formativas realizadas en el Plan de Formación anual del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía	16
3.1.2	Realización de informes de investigación sobre temáticas relacionadas con infancia y adolescencia	12
3.1.3	Actuaciones de consultoría con otras entidades en materia de infancia y adolescencia	12
3.1.4	Gestión y mantenimiento de la biblioteca virtual en materia de infancia y adolescencia del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía	17
OE.4	Abordar de manera integral el fenómeno de las adicciones en Andalucía teniendo en cuenta la socialización diferencial de mujeres	
OO.4.1	Mejorar la accesibilidad de las personas atendidas en la Red Pública de Atención a las Adicciones.	
4.1.1	Gestión acceso de personas con adicciones a recursos Red Pública	21
4.1.2	Sistemas Información (SIPASDA)	16
OO.4.2	Atender a personas con problemas de adicciones	
4.2.1	Atención Centro tratamiento integral uso compasivo (PEPSA)	15
4.2.2	Gestión de Comunidades Terapéuticas adscritas a la ASSDSA	23
4.2.3	Puesta a disposición de los y las profesionales nuevas opciones terapéuticas para la dependencia a opiáceos (buprenorfina de liberación lenta).	19
4.2.4	Gestión de la actualización y renovación de las autorizaciones y acreditaciones de las Comunidades Terapéuticas	11
4.2.5	Detección y eliminación de Hepatitis C en personas en tratamiento en la RPAA	19
OE.5	Incrementar la equidad, eficacia y eficiencia en el acceso de las personas a los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia	



Código	Descripción del objetivo o actuación	Ponderación
00.5.1	Aumentar el número de personas beneficiarias del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia	
5.1.1	Reconocimiento de las situaciones de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	20
00.5.2	Reducir los plazos de tramitación y las listas de espera para la valoración y reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a prestaciones.	
5.2.1	Refuerzo de los recursos humanos destinados a atender el SAAD en corporaciones locales	20
5.2.2	Automatización robótica de procesos en Dependencia	18
5.2.3	Control de los tiempos de tramitación y seguimiento de las resoluciones de expedientes que nos permitan proponer estrategias de mejora para reducir las listas de espera y los tiempos de tramitación.	19
5.2.4	Ampliación Ventanilla Electrónica de Dependencia	20
5.2.5	Sistema de información para la gestión del procedimiento de reconocimiento de situación de dependencia	21
5.2.6	Sistema de información para la gestión del procedimiento del derecho a las prestaciones de dependencia	22
00.5.3	Impulsar la revisión y simplificación de la normativa aplicable al sector	
5.3.1	Tramitación normativa	13
5.3.2	Elaboración de un nuevo Decreto para la regulación del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD en Andalucía	19
5.3.3	Nueva regulación de los servicios y prestaciones del Sistema: Orden por la que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía	19
5.3.4	Proyecto normativo para la unificación de las normas reguladoras del servicio de atención residencial y servicio de centro de día y de noche	19
5.3.5	Modificación de la norma reguladora del servicio de teleasistencia	20
00.5.4	Normalizar la gestión del procedimiento en todo el territorio	
5.4.1	Coordinación de las acciones de gestión del procedimiento de dependencia desplegadas en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía	19
5.4.2	Unificación de los criterios técnicos de gestión del procedimiento de reconocimiento de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	16
5.4.3	Unificación de criterios de gestión de prestaciones económicas	18
5.4.4	Asesoramiento técnico y jurídico en el ámbito del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	17
5.4.5	Actualización de herramientas para la mejora de la gestión del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	14
OE.6	Impulsar la innovación en los servicios sociales	



Código	Descripción del objetivo o actuación	Ponderación
00.6.1	Desarrollar sistemas de información eficientes para la gestión de los servicios.	
6.1.1	Interoperabilidad con el Sistema CoheSSiona	21
6.1.3	Mantenimiento del Business Intelligence	17
6.1.4	Mapa Empresas Colaboradoras	17
6.1.5	Plan de calidad de datos en los sistemas de información	15
6.1.8	Sistema de información para la gestión de las prestaciones económicas de la dependencia	23
6.1.9	Sistema de información para la gestión del procedimiento de reintegro de cantidades indebidamente percibidas de la dependencia	12
6.1.10	Implantación sistema GILDA en servicios centrales	15
6.1.11	Mantenimiento evolutivo de aplicaciones de dependencia	14
6.1.12	Adecuaciones en el Sistema de Información para la gestión del pago del Bono Social Térmico Anualidad 2022	18
6.1.13	Actualización del módulo de Gestión de Tarjetas Expedidas en SIASSDA como consecuencia de la nueva solicitud de la TAJ65 y su evolución tecnológica a tarjeta inteligente sin contacto .	21
6.1.14	Desarrollo de una API para la interoperabilidad entre los distintos sistemas de gestión de liquidaciones (CD, SAR, SAD, GTI, RF, GAJ) y el ERP SAP de la Agencia	19
6.1.15	Ampliación de integración de MGS-Netgefys a todos los tipos de resoluciones y notificaciones generados en Netgefys	14
00.6.2	Avanzar en la extensión y mejora tecnológica de la teleasistencia, para aprovechar el potencial de las tecnologías en el propio domicilio, personalizar la atención, reforzar los cuidados y efectuar un seguimiento proactivo	
6.2.1	Sistema para la Gestión del Alta de Solicitudes de Dispositivos de Teleasistencia (MGAI y SIASSDA multiempresas)	14
6.2.2	Integración SAT – Salud Responde (incluyendo cita médica)	15
6.2.4	Desarrollar una aplicación para prestar el servicio de teleasistencia mediante smartphone	19
6.2.5	Digitalización del parque de dispositivos de teleasistencia	26
6.2.6	Adaptación del Servicio a las personas con dificultades auditivas	20
6.2.7	Desarrollo de un nuevo ecosistema del SAT	22
6.2.8	Desarrollo de un sistema de telemonitorización de hábitos y rutinas de personas usuarias del SAT	20
6.2.9	Actualización y desarrollo de aplicaciones para optimizar la gestión interna del SAT	19
6.2.10	Modernización de la infraestructura del Servicio Andaluz de Teleasistencia	24
6.2.11	Migración de pool de aplicaciones SAT a VS 2019	18
00.6.3	Fomentar la investigación y el conocimiento en el ámbito de los servicios	



Código	Descripción del objetivo o actuación	Ponderación
sociales		
6.3.1	Gestión de Indicadores	17
6.3.2	Impulso de la actividad investigadora para el mejor abordaje de las adicciones	18
6.3.3	Fomento de la formación de profesionales de la RPAA o de otros y otras profesionales que se coordinan en la atención de las personas con problemas de adicciones	18
6.3.4	Establecimiento de un espacio de trabajo para profesionales de la RPAA	18
6.3.5	Homogeneización de las actividades y programas preventivos en materia de adicciones en Andalucía	19
6.3.6	Incorporación de unidades móviles que faciliten la atención personalizada de las personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia	23
6.3.7	Evolución tecnológica y modernización de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco	17
OE.7	Fomentar la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales	
OO.7.1	Promover la coordinación y colaboración dentro de la administración autonómica	
7.1.1	Apoyo técnico a la elaboración del IV Plan de Adicciones y Salud Mental	19
7.1.2	Ampliar colaboración entre el SAT y Salud Responde/061	20
7.1.3	Coordinación e interlocución entre la acción pública y la participación ciudadana en el Polígono Sur	19
OO.7.2	Promover la colaboración público y privada	
7.2.1	Colaboraciones en equipos de trabajo interdisciplinarios/intersectoriales	12
7.2.2	Plan de captación y fidelización de empresas colaboradoras de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco	12
7.2.3	Prospección de empresas para la inclusión laboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión	14
OE.8	Promover la incorporación de la perspectiva de género y contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres	
OO.8.1	Avanzar en la incorporación de la perspectiva de género en el diseño de las políticas públicas	
8.1.1	Análisis desde el punto de vista de la perspectiva de género la prestación de servicios del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia	13
8.1.2	Impulso de la integración de la perspectiva de género en los servicios del SAAD.	23
8.2	Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres	
8.2.1	II Plan de igualdad	15
8.2.2	Jornadas de sensibilización en materia de igualdad de género	14
OO.8.3	Sensibilizar, prevenir y desarrollar estrategias contra la violencia de género	



Código	Descripción del objetivo o actuación	Ponderación
ro.		
8.3.1	Jornadas de sensibilización contra la violencia de género	14
8.3.2	Publicación e implantación del protocolo de coordinación entre las redes de atención a las adicciones y de atención integral a mujeres víctimas de violencia de género	19
8.3.3	Elaboración e impresión de un protocolo para la detección de mujeres víctimas de violencia de género en los procedimientos de dependencia.	14
OE.9 Consolidar los procesos de la organización avanzando a la excelencia		
OO.9.1 Potenciar la comunicación y la transparencia.		
9.1.1	Acciones de difusión selectiva de la información en materia de infancia y adolescencia del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía (OIA-A) y de la Escuela de Familias Adoptivas, Acogedoras y Colaboradoras (EFAAC)	17
9.1.2	Obligaciones en materia de Transparencia	15
9.1.3	Establecimiento escrito de los cauces de la comunicación de la Jefatura de forma interna y con terceros	13
9.1.4	Mantenimiento Mapa de Indicadores de Dependencia	18
9.1.5	Mapa de Recursos en materia de dependencia	18
9.1.6	Mapa GRID	20
9.1.7	Producción y difusión de estadísticas públicas en el marco del Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía	17
9.1.8	Comunicación externa	17
9.1.9	Elaboración y difusión del informe ejecutivo anual	12
9.1.10	Potenciar la visibilidad de la página web de la ASSDA	17
9.1.11	Identidad corporativa	14
9.1.12	Diseñar e implantar el Plan de Comunicación de la ASSDA	18
9.1.13	Difusión de datos relativos a la gestión del SAAD en Andalucía	16
9.1.14	Explotación de datos de los Sistemas de Información del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD para facilitar la gestión del procedimiento	14
OO.9.2 Atender las demandas de los grupos de interés		
9.2.1	Atención a la ciudadanía en materia de dependencia	18
9.2.2	Atención a la ciudadanía en materia de dependencia en los Servicios de Valoración de las Delegaciones Territoriales	16
9.2.3	Modelo único para la atención a la ciudadanía en los servicios territoriales	16
9.2.4	Gestión de los expedientes judiciales	17
9.2.5	Resolución de los Recursos de Alzada en materia de dependencia	15
9.2.6	Elaboración de Informes Jurídicos	12
9.2.7	Resolución de los expedientes de responsabilidad patrimonial.	14
9.2.8	Sugerencias y Reclamaciones	8
9.2.9	Gestión de recursos especiales y de alzada en materia de contratación	15



Código	Descripción del objetivo o actuación	Ponderación
9.2.10	Gestión de consultas del Defensor del Pueblo Andaluz y Estatal recibidas en SS.CC.	8
9.2.11	Gestión de iniciativas parlamentarias	13
9.2.12	Atención a la ciudadanía a través de respuesta a las quejas del Defensor del Pueblo Andaluz y Estatal referentes al SAD	7
9.2.13	Respuesta ágil a la ciudadanía	11
9.2.14	Alegaciones / Recursos reposición procedimiento de reintegros	14
9.2.15	Teléfono de atención a las personas mayores	20
9.2.16	Migración del Teléfono de información de la tarjeta Andalucía Junta sesentay-cinco al 012	17
9.2.17	Migración del Teléfono de información sobre discapacidad y accesibilidad al 012	17
9.2.18	Teléfono de servicio técnico del SAT	20
9.2.19	Teléfonos de atención a la infancia: información general (900 92 11 11), línea de ayuda a la infancia (116111) y maltrato infantil 900 851 818	20
9.2.20	Teléfono de violencia intrafamiliar	16
00.9.3	Establecer mecanismos y foros para la gestión y transferencia del conocimiento dentro de la organización	
9.3.1	Integración de los sistemas de planificación y seguimiento de la gestión (Planificación, presupuesto, sistema de gestión)	13
00.9.4	Impulsar la planificación estratégica	
9.4.1	Elaboración de planes de contratación anual	18
9.4.2	Elaboración, seguimiento y evaluación del Plan Plurianual de gestión	18
9.4.3	Elaboración, seguimiento y evaluación de Planes de Acción Anual	17
9.4.4	Desarrollo de acciones de planificación y seguimiento del SAAD	15
9.4.5	Seguimiento de la gestión presupuestaria de las prestaciones de dependencia	19
00.9.5	Ampliar el despliegue de la estrategia de gestión por procesos	
9.5.1	Normalización del procedimiento de contratación en la ASSDA	18
9.5.2	Análisis y elaboración de un mapa de procesos de la Jefatura	13
9.5.3	Elaboración de un Procedimiento para el proceso de elaboración del Presupuesto	13
9.5.4	Desarrollo de la gestión por procesos y la normalización	19
9.5.5	Sistema de gestión de calidad y medioambiente y certificación externa	16
9.5.6	Pago de la nóminas de prestaciones económicas de dependencia	27
9.5.7	Calidad de la gestión de la nómina de prestaciones económicas de dependencia	22
9.5.8	Mejora en los tiempos en procesos económico financieros	9
OE.10	Potenciar la puesta en valor de las personas.	
00.10.1	Optimizar los recursos humanos.	
10.1.1	Digitalización de los expedientes de todo el personal laboral de la ASSDA	14



Código	Descripción del objetivo o actuación	Ponderación
10.1.2	Avance en la mejora del sistema de registro de presencia y gestión de vacaciones y permisos del personal de la ASSDA AHORA.	16
10.1.3	Actualización del sistema de turnos y horarios del personal de Sala de Teleasistencia	12
10.1.4	Automatización de los certificados expedidos por recursos humanos	18
10.1.5	Proceso de estabilización de empleo público	22
10.1.6	Manual de Acogida	15
10.1.7	Diálogo con los órganos decisorios en materia de Recursos Humanos	19
10.1.9	Gestión y desarrollo de los procesos de provisión de puestos de la ASSDA mediante la herramienta SEPPA.	20
OO.10.2	Mejorar la formación continua y el desarrollo profesional.	
10.2.1	Plan de formación	17
10.2.2	Revisión del protocolo "Fomento, organización y/o participación en actividades internas de carácter formativo" para impulsar la formación especializada	17
OO.10.3	Promover un entorno seguro y saludable para las personas	
10.3.1	Actuaciones dirigidas a la implantación de la Política de Seguridad Interior en las sedes de la ASSDA. Comité de seguridad interior y seguridad TIC	17
10.3.2	Abordaje de los riesgos psicosociales desde un punto de vista preventivo	20
10.3.3	Revisión, actualización e implantación del plan de prevención de riesgos laborales	18
10.3.4	Promoción de la vida saludable	12
OE.11	Optimizar los recursos materiales y económicos	
OO.11.1	Mejorar las sedes y equipamientos.	
11.1.1	Mantenimiento integral de los edificios e instalaciones de las Comunidades Terapéuticas adscritas a la Agencia	19
11.1.2	Intervención para la resolución de las incidencias de las grietas detectadas en el edificio de dormitorios de la CT Tarifa	19
11.1.3	Dar acceso a los registros de entrada SIR al personal de registro de los 8 SVD provinciales	17
11.1.4	Adecuación de las sedes a las necesidades de infraestructura y equipamiento.	19
11.1.5	Asistencia técnica a la Jefatura de Atención Social y Sanitaria en actuaciones de inversión en Comunidades Terapéuticas	18
11.1.6	Mejora y nueva dotación de equipamiento a los centros de trabajo de la ASSDA	19
11.1.7	Modernización y adaptación de las centrales de atención de llamada de Teleasistencia	24
11.1.8	Plan global de inversiones para la mejora de las infraestructuras de la ASSDA	19
11.1.9	Creación del Archivo General de la ASSDA	20
OO.11.2	Mejorar los sistemas de información y la infraestructura tecnológica.	
11.2.1	Sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales	15



Código	Descripción del objetivo o actuación	Ponderación
11.2.2	Módulo contratación personal integrado con el Sistema de Provisión de Puestos y el ERP de la ASSDA	19
11.2.3	Integración de la plataforma de pago telemático (modelo 046) en el Sistema de Provisión de Puestos de la Agencia (SEPPA)	16
OO.11.3	Preservar la seguridad de la información y la protección de datos.	
11.3.1	Cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal	19
11.3.3	Instalación sistema SIEM (requisito ENS)	21
11.3.5	Mejorar la seguridad de los accesos a Netgefys	13
11.3.6	Sistema de monitorización y gestión de la seguridad y privacidad de los sistemas de ficheros y directorio activo	21
11.3.9	Calidad de datos del sistema de gestión de prestaciones económicas	12
11.3.10	Adecuación de las aplicaciones MGAI, Commonwell y Gestión Teleasistencia a la política de seguridad de Esquema Nacional de Seguridad (ENS)	16
OO.11.4	Aumentar la eficiencia económica	
11.4.1	Gestión de liquidaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio	24
11.4.2	Gestión de impagos en la nómina de prestaciones económicas	18
11.4.3	Control de la financiación en concepto de nivel mínimo de protección garantizada en dependencia	14
11.4.4	Perfeccionamiento proceso integración GIRO	14
11.4.5	Establecimiento de una Unidad de Control Interno dentro de la Jefatura	17
11.4.6	Avanzar en la operativa de Tesorería	16
11.4.7	Elaboración Procedimiento de Conciliación cuentas bancarias abiertas con Programas gestión	11
11.4.8	Integración GIRO Devoluciones pago de Prestaciones Dependencia en SSSDE-PENDE	13
11.4.9	Elaboración de un Procedimiento para Modificaciones presupuestarias	11
11.4.10	Elaboración de informes que permitan la trazabilidad de cada hecho desde los diferentes puntos de vista (Contratación, Financiera, Tesorería, Presupuesto)	14
11.4.11	Ejecución presupuestaria SAD	24
11.4.12	Gestión de los procedimientos de reintegros de cantidades indebidamente percibidas	19

Los indicadores y valores objetivos se recogen en el anexo *Actuaciones e indicadores*.

4 RECURSOS PRESUPUESTARIOS



4.1 Estructura del gasto por programa presupuestario

Programa	2023	%
31B PLAN SOBRE ADICCIONES	11.237.338	0,6
31R ATENC. DEPENDENCIA, ENVEJECIMIENTO ACTI. Y DISCAP.	1.748.916.435	99,4
TOTAL	1.760.152.773	100,0

31B PLAN SOBRE DROGODEPENDENCIAS: A través de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía se gestionan seis Comunidades Terapéuticas para personas con problemas de adicción en régimen residencial ubicados en las provincias de Cádiz, Huelva, Málaga y Sevilla y el Centro de seguimiento del Programa Experimental de Prescripción de Estupefacientes de Andalucía (PEPSA).

31R ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA, ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y DISCAPACIDAD: Mediante este programa presupuestario se gestiona, fundamentalmente, el funcionamiento del Sistema Andaluz para la Atención a la Dependencia y la Atención Integral a Personas Mayores y Personas con Discapacidad, prestando los apoyos necesarios e impulsando y realizando el seguimiento de la accesibilidad universal; procurando el acceso de las personas mayores a unas condiciones de vida digna e independiente, asegurando su protección social e incentivando el envejecimiento activo y su participación en la vida social, educativa y cultural de la comunidad; así como favoreciendo el acceso de las personas con discapacidad a medidas de acción positiva, mejorando la accesibilidad universal, impulsando la igualdad en todas las políticas públicas y promoviendo una imagen positiva de las personas con discapacidad.

4.2 Resumen del presupuesto por capítulo

Capítulos	2023	%
1 GASTOS DE PERSONAL	57.582.887	3,3
2 GASTOS CORRIENTES BIENES Y SERV.	599.695.454	34,1
3 GASTOS FINANCIEROS	1.021	
4 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.050.780.779	59,7
5 FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS FONDOS		
Operaciones Corrientes	1.708.060.141	97,1
6 INVERSIONES REALES	52.074.632	3,0
7 TRANSFERENCIAS DE CAPITAL		
Operaciones de Capital	52.074.632	3,0
OPERACIONES NO FINANCIERAS	1.760.134.773	100,1
8 ACTIVOS FINANCIEROS	18.000	-0,1
9 PASIVOS FINANCIEROS		
OPERACIONES FINANCIERAS	18.000	-0,1
TOTAL	1.760.152.773	100,0



Dentro del montante destinado a operaciones de explotación, la mayor parte se destina a Capítulo IV (Transferencias corrientes), fundamentalmente para la financiación del gasto de los principales servicios del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia de Andalucía. También se dedica un porcentaje significativo a sufragar el Capítulo II (Gastos corrientes en bienes y servicios), donde además de los gastos generales de funcionamiento se recogen los recursos presupuestarios de los servicios y conciertos sociales de Atención Residencial, Centros de Día y Respiro Familiar que se explicitan en el siguiente epígrafe.

El Presupuesto para el año 2023 de la sección presupuestaria 1851 correspondiente a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, se estructura por capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I

Estos gastos incluyen las retribuciones del personal que forma la plantilla presupuestaria y que presta sus servicios en función de los programas presupuestarios.

El programa presupuestario 31R financia el personal de los Servicios Centrales de Sevilla, donde se encuentra el personal del Servicio Andaluz de Teleasistencia, de la Dirección de Área de Dependencia y Promoción de Autonomía y los Servicios Generales de Atención a la Ciudadanía entre otros y por otra parte, se financian también los Servicios Territoriales donde se encuentra el personal del Servicio de Valoración de la Dependencia.

El programa 31B financia principalmente el personal de los Centros sociosanitarios en Régimen Residencial de la Red Pública de Atención a las Adicciones (RPAA) distribuidas por distintas ciudades de Andalucía: Los Palacios (Sevilla); Tarifa y La Línea (Cádiz); Cartaya y Almonte (Huelva) y Mijas (Málaga).

Capítulo II

Se recogen, además de los gastos destinados a atender los gastos corrientes en bienes y servicios permitiendo mantener la estructura de la Agencia (suministros, alquileres, mantenimiento y vigilancia), los gastos destinados al mantenimiento e instalación de los dispositivos domiciliarios del Servicio Andaluz de Teleasistencia, los gastos de servicios y el gasto destinado al mantenimiento de las aplicaciones y equipos informáticos.

También se incluyen en este capítulo los Servicios de Atención Residencial, Servicio de Centro de Día, Respiro Familiar, el Programa de Transporte Bonificado, el Programa Plan Visión 65 y el Programa de Comedores en Centros de Participación Activa principalmente.

Capítulo III

Se contemplan los intereses originados como consecuencia de la demora en el reconocimiento de la obligación por parte de la Agencia del reconocimiento de las prestaciones o servicios en materia de dependencia establecidos por sentencia judicial o por una obligación contractual o legal.

Capítulo IV



Se incluyen por un lado, las transferencias corrientes a las corporaciones locales, que permiten desarrollar las principales actuaciones dirigidas a personas en situación de dependencia y promover la autonomía personal mediante los programas del Servicio de Ayuda a Domicilio, el Programa de Refuerzo de los Servicios Sociales Comunitarios y por otro lado, se incluyen las ayudas a personas en situación de dependencia mediante las prestaciones económicas para cuidado en el entorno familiar, prestaciones económicas vinculadas al servicio y prestaciones económicas de asistencia personal. También se incluyen en este capítulo las ayudas relativas al Bono Social Térmico.

Capítulo VI

En el Capítulo VI se recogen las dotaciones destinadas a las inversiones en dispositivos del Servicio Andaluz de Teleasistencia, adquisición de equipos para procesos de información y aplicaciones informáticas, así como las inversiones en reforma y mejora de la adaptación de los Servicios Centrales de la Agencia y el equipamiento de las Sedes de los Servicios Territoriales, además de las obras de mejora a realizar en los Centros sociosanitarios en Régimen Residencial de la Red Pública de Atención a las Adicciones (RPAA).

Se incluye en el presupuesto las inversiones previstas dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (Next Generation) que aportan un impulso decisivo a la inversión en materia de dependencia.

Capítulo VIII

Se incluyen los préstamos reintegrables a los que tiene derecho el personal de la Agencia como regula el I Convenio Colectivo de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

4.3 Resumen de las partidas cuantitativamente más importantes

De acuerdo con la clasificación económica del presupuesto, los aspectos más destacables por capítulos son los siguientes:

Capítulo I

El importe presupuestado en materia de gastos de personal para 2023 ha experimentado una reducción, respecto al presupuesto definitivo del año 2022. Para el próximo ejercicio se han incluido gastos extraordinarios relativos a la contratación de personal temporal para llevar a cabo actuaciones en un Plan de Choque en materia del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (Next Generation) y para la gestión del Bono Social Térmico, aunque esta partida se ha visto minorada con respecto a lo presupuestado para el año 2022.

También para el ejercicio presupuestario 2023 se han estimado otras partidas excepcionales, en cuantía inferior a la del ejercicio anterior, de gasto de personal de estructura motivado por una posible modificación del actual sistema de turnos. Asimismo, se han estimado, como en ejercicios anteriores, bolsas de contratación temporal para el refuerzo de la plantilla de estructura que presta el servicio en las áreas de



actividad del Servicio Andaluz de Teleasistencia, Comunidades Terapéuticas y Servicios Territoriales de Valoración de la Dependencia.

La cifra más elevada corresponde al programa presupuestario 31R que representa el 90% de la plantilla de estructura de la Agencia. El programa presupuestario 31B representa el 10% de la plantilla de estructura.

Capítulo II

Las partidas cuantitativas más importantes que recoge el Capítulo II son el Programa del Servicio de Atención Residencial, seguido del Programa de Servicio de Centro de Día y el Servicio de Transporte Bonificado.

Otros gastos de explotación significativos han sido la partida de Instalaciones y Mantenimiento del Servicio Andaluz de Teleasistencia, destinada al mantenimiento e instalación de los dispositivos domiciliarios del Servicio Andaluz de Teleasistencia y los Servicios y Mantenimientos Informáticos, que incluye los gastos de servicios informáticos, el encargo con Sandetel, así como el gasto destinado al mantenimiento de las aplicaciones y equipos informáticos.

Capítulo IV

En relación a la dependencia, el programa con mayor dotación presupuestaria es el de Servicio de Ayuda a Domicilio, seguido del programa de Prestaciones económicas y del programa de Refuerzo para los Servicios Sociales Comunitarios de las Corporaciones Locales en materia de dependencia. Destacamos en este capítulo las ayudas del Bono Social Térmico competencia de la Agencia.

Capítulo VI

Las partidas cuantitativamente más importantes en inversiones son las siguientes:

- Importe correspondiente a las inversiones a adquirir en 2023 con cargo a los fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (Next Generation).
- Adquisición de dispositivos del Servicio Andaluz de Teleasistencia.
- Compra pública innovadora del Servicio Andaluz de Teleasistencia.
- Actualización infraestructura tecnológica y adquisición de Hardware.
- Obras de reforma y mejora en la sede de los Servicios Centrales de la Agencia y el equipamiento de las Sedes de los Servicios Territoriales.

4.4 Principales novedades respecto al presupuesto anterior

La normativa nueva a desarrollar para el año 2023 es la siguiente:



- Actualización de la resolución por la que se revisan los costes máximos de las plazas objetos de concertación social en centros de atención a personas mayores y con discapacidad en situación de dependencia.
- Actualización de la resolución por la que se establece coste hora máximo del servicio de ayuda a domicilio en Andalucía.
- Nueva regulación de los servicios y prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia en Andalucía.
- Nueva regulación del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones.
- Modificar la actual normativa que regula el servicio de comedores a través de los Centros de Participación Activa (CPA) así como el coste de dicho servicio, Decreto 137/2002, de 30 de abril, de apoyo a las familias andaluzas (ref.: "Artículo 31. Servicio de comedor").

Los aspectos más novedosos que se van a llevar a cabo son:

- Gratuidad del servicio de teleasistencia para todas las personas usuarias, personas mayores de 65 años, personas con discapacidad y personas con reconocimiento de situación de dependencia.
- Se avanzará hacia la consolidación del expediente digital y a la consulta de datos que obran en poder de otras Administraciones.
- Continuar con el desarrollo de los proyectos englobados en el programa Next Generation EU, instrumento de estímulo económico financiado por la Unión Europea, en respuesta a la crisis sin precedentes causada por el coronavirus. Next Generation EU tiene como objetivo responder de manera conjunta y coordinada a una de las peores crisis sociales y económicas de nuestra historia y contribuir a reparar los daños causados por la pandemia. Con estos fondos, la Europa posterior a la COVID-19 debe ser más ecológica, más digital y más resiliente a los cambios y retos del futuro. Los proyectos a desarrollar son:
 - Estudio de la situación de la dependencia en Andalucía mediante "spendig reviews". El proyecto surge para dar respuesta a la necesidad de la puesta en marcha de un estudio exhaustivo de la aplicación de la ley de dependencia (LAPAD) en el territorio Andaluz para analizar los problemas de funcionamiento que se derivan de la deficiente financiación, así como la necesidad de la puesta en marcha de una Estrategia Autonómica de Análisis e Investigación Aplicada, alineada con las directrices aprobadas en el Consejo Interterritorial para el impulso de la desinstitucionalización y el cambio de modelo de Cuidados de Larga Duración.
 - Sistemas colaborativos y de teleformación para los profesionales de los Servicios Sociales. El proyecto se concibe como un entorno virtual colaborativo y una plataforma tecnológica destinada a la prestación de servicios de formación y divulgación mediante metodología en línea que permita la gestión y promoción del conocimiento entre los profesionales que participan en la atención de las personas en situación de dependencia.
 - Nuevo sistema de control y seguimiento de las prestaciones de dependencia en Andalucía. Desarrollo e implantación de una plataforma digital que permita recopilar, de forma fiable y en tiempo real, la información relevante sobre la prestación de los Servicios en los Centros de Día,



en los Centros de Atención Residencial y en el Servicio de Ayuda a Domicilio y la calidad de los mismos.

- Modelo Predictivo de atención a la dependencia. Se propone, en coordinación con el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía (IECA), establecer una herramienta que mediante un sistema Big Data establezca un modelo predictivo sobre la demanda georreferenciada de los recursos del sistema de atención a la dependencia que va a tener la población andaluza. Esto permitirá a la administración autonómica programar presupuestariamente este gasto, así como hacer un plan de expansión para satisfacer las necesidades futuras.
- Digitalización del parque de dispositivos domiciliarios de teleasistencia. Cambio progresivo del modelo analógico al digital. Así, existen diversos factores como el aislamiento geográfico de las zonas rurales, las anomalías en la infraestructura de la vivienda, la calidad de la red que dificultan la comunicación entre el dispositivo y el Centro de Atención, con dicha digitalización se garantizará la calidad del servicio y se facilitará el acceso a los distintos colectivos.
- Modernización de la central de llamadas. Otro aspecto relevante que se va a abordar durante el año 2023 es la digitalización de la central de atención de llamadas, lo que permitirá mejorar la calidad ofrecida, tanto por la posibilidad de interconexión de ésta con múltiples dispositivos (sensores), como por el incremento en los servicios ofertados. Para ello, se inicia una doble tarea, la actualización de versión de la actual central de atención, y por otra, el diseño y desarrollo de una central a medida que permita satisfacer todos los requerimientos demandados por el Servicio Andaluz de Teleasistencia (tanto a nivel técnico, como funcional). Esta última cuestión, se va a desarrollar mediante el uso de Fondos Europeos de Desarrollo Regional en un proyecto de Compra Pública Innovadora.
- Implantación de apoyos tecnológicos complementarios a las personas usuarias de teleasistencia. Los apoyos tecnológicos complementarios dentro o fuera del domicilio permiten aumentar la seguridad y tranquilidad de las personas usuarias, dichos servicios se están implantando de manera progresiva y cada vez son más las personas beneficiarias que disponen de dispositivos de teleasistencia móvil y/o detectores de humo y/o gas. En este sentido, estos fondos europeos permitirán aumentar la distribución de dichos apoyos complementarios.
- Proyecto de monitorización de hábitos y rutinas de personas usuarias del SAT a través de un sistema de inteligencia artificial. Se trata de la implementación de un sistema de inteligencia artificial dirigido al seguimiento y atención proactiva a las personas usuarias del SAT. El sistema permitirá identificar patrones predictivos de situaciones de riesgo, emergencia o empeoramiento del estado de las personas adscritas al proyecto de seguimiento, a partir de los datos aportados por sensores y actuadores inteligentes, así como datos de consumo eléctrico y de agua. Para ello se llevará a cabo, por medio de financiación proveniente de los Fondos Next Generation, una licitación de carácter mixto para la adquisición, instalación y mantenimiento de sensores y actuadores, y para la contratación del desarrollo del software de inteligencia artificial. Paralelamente, se está trabajando en la elaboración del Convenio de Colaboración con diversas entidades (Universidad de Granada, Ayuntamiento de Málaga, Empresa Municipal Aguas de Málaga, Instituto de Investigación Biomédica de Málaga) que contribuirán desde sus ámbitos de actuación para alcanzar los objetivos planteados.
- Puesta en marcha del circuito de prescripción y dispensación de BUVIDAL en Andalucía.
- Aumentar la conexión del SIPASDA con DIRAYA.



5 RECURSOS MATERIALES

Según balance realizado a 31 de diciembre de 2021, la Agencia cuenta con un **inmovilizado material** valorado en 19.450.248,11€, siendo el valor de las Instalaciones Técnicas y otros inmovilizados materiales de 14.636.620,20€.

En cuanto al **inmovilizado intangible**, compuesto por las aplicaciones informáticas, el valor a fecha del balance es 116.778€.

Para el ejercicio 2023, las previsiones de la Agencia en **inversiones reales** asciende a **57.785.271 €**, distribuidas en los siguientes conceptos:

- Aplicaciones informáticas desarrolladas a medida: 7.242.000 €
- Inversión en investigación y desarrollo: 1.815.000 €
- Edificios y otras construcciones: 10.372.000 €
- Maquinaria: 31.578.332 €
- Mobiliario y enseres: 450.000 €
- Adquisición de equipos para procesamiento de información: 7.300 €
- Adquisición de equipos ofimáticos: 500.000 €
- Programas informáticos bajo licencia: 110.000 €

6 RECURSOS HUMANOS

La plantilla de personal necesaria para la consecución de los objetivos establecidos en el Plan de Acción Anual 2023 se detalla en las siguientes tablas

Ejercicio 2023 (Plantilla media personal laboral Presupuesto Ejercicio 2023)			
Puesto	Mujeres	Hombres	Vacantes
Dirección Gerencia		1	
Dirección Técnica Comisionado Polígono Sur	1		
Jefaturas	6	6	
Dirección Comunidad Terapéutica	3	2	1
Responsable de Departamento	18	13	
Grupo I: Médica/o; Psicóloga/o; Arquitecta/o; Titulada/o Superior	63	34	14
Grupo II: Enfermera/o; educador/a; trabajador/a social; arquitecta/o técnico/a; titulada/o media/o	268	77	27



Plan de Acción Anual 2023

Grupo III: Monitor/a Sociosanitario/a; Monitor/a Taller; Administrativa/o; Teleasistente	604	136	144
Grupo IV: Monitor/a Limpieza; Ofi. Mant. Conductor/a	3	5	3
SUBTOTAL	966	274	189
TOTAL	1429		

Plantilla personal funcionario a diciembre de 2023						
PUESTO	OCUPADAS			VACANTES		TOTAL
	Hombre	Mujer	Total	Dotadas	No dotadas	
Secretaría General	1		1			1
Dirección de Área			0	1		1
Oficina Contratación		1	1			1
Servicio Valoración de la Dependencia	2	6	8			8
Dpto. Coordinación Dependencia	1	6	7	1		8
Dpto. Gestión Adtva. e Informes	3	4	7		1	8
Dpto. Prestaciones Económicas	1	7	8			8
Dpto. Seguimiento de la Valoración	1	6	7		1	8
Asesor/a Técnico/a	8	23	31	4	27	62
Titulado/a Superior	7	3	10	3	9	22
Titulado/a Superior Dependencia			0	2	10	12
Negociado de Gestión (Nivel 20)	3	2	5	1	2	8
Titulado/a Grado Medio (Valoradores/as)	41	199	240	10	18	268
Titulado/a Grado Medio Dependencia			0		12	12
Titulado/a Grado Medio	13	53	66	7	27	100
Negociado de Gestión (Nivel 18)	3	4	7		1	8
UN. Gestión	3	4	7		1	8
Administrativo/a	4	22	26	4	26	56
TOTAL	91	340	431	33	135	599

7 PLAN DE FORMACIÓN 2023-2024

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.

El Plan de Formación 2023-2024 se configura en sinergia con el Estudio de Necesidades Formativas realizado en 2022, 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.

Programa de acciones formativas 2023:

ACCIONES FORMATIVAS	Perfil	Modalidad	Provincia	Ediciones	Horas por edición	Plazas Totales Ofertadas
COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS – HORIZONTALES						
COMPETENCIAS INTRA E INTERPERSONALES						
Inteligencia emocional	Todos	P	Almería, Huelva	1	21	33
Mindfulness aplicado al entorno laboral para la gestión del estrés	Todos	P/AV	Todas	2	28	40
TOTAL				3	49	73
COMPETENCIAS INSTRUMENTALES						
Curso de Inglés técnico adaptado al puesto	Personal responsable	P/AV	Todas	1	40	25
Curso de Inglés, Nivel Avanzado	SAT	P	Sevilla-Málaga	2	40	28
Curso de Mecanografía	Todos	T	Todas	1	20	80
Ofimática, Hoja de cálculo, Nivel básico-medio	Todos	P	Todas	2	20	50
Ofimática, Procesador de textos, Nivel básico-medio	Todos	P	Todas	2	20	50
OpenText Mapas	Personas usuarias	P/AV	Todas	1	20	25
Trámites de Centros en Gestión Integral de Recursos Organizacionales de la Administración de la Junta de Andalucía (GRCO) y SREIC	Personas usuarias	P/AV/T	Todas	1	15	25
TOTAL				10	205	263
COMPETENCIAS SISTÉMICAS						
Enfoque integrado de dinero e igualdad	Todos	T	Todas	1	20	80
Reglamento General Protección de Datos	Todos	T	Todas	1	20	80
TOTAL				2	40	160
SALUD LABORAL						
Desfibrilador Externo Automatizado	Comunidades Terapéuticas	P	Todas	8	8	80
Formación teórico-práctica en manejo en medios de extracción	Equipos de emergencias (SAT, SMO, SSEC, Polígono Sur)	P	Sevilla	4	3	120
Gestión de conflictos	SAT	T	Todas	3	8	445
Implantación de planes de emergencia	Equipos de emergencias	P	Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Málaga, Jaén	7	6	126
Prevención y abordaje de situaciones de acoso en el entorno laboral	Todos	T	Todas	1	6	80
TOTAL				23	144	801
TOTAL COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS – HORIZONTALES						
				42	578	1.329
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS – TÉCNICAS						
Atención y gestión de llamadas entrantes de teleasistencia	SAT	P	Todas	1	35	33
Atención y gestión de llamadas en el Servicio Andaluz de Teleasistencia	SAT	P	Todas	1	70	33
Atención y gestión de llamadas entrantes de teleasistencia	SAT	P	Todas	1	35	33
Curso de Habilidades Directivas	Personal conserje Grupo I y II	Ma	Todas	1	28	80
Entrenamiento en el tratamiento de llamadas complejas	SAT	P	Sevilla y Málaga	3	21	45
Formación en Dependencia para el personal (asistencia o visita PA)	SvB	T	Todas	2	30	160
Formación en Dependencia para el personal Valorador	SvB	T	Todas	2	30	160
Formación en Gestión Administrativa de La Dependencia	SvB	T	Todas	2	15	160
Fraude, corrupción, doble financiación y conflicto de intereses en el ámbito INFR	SSEC	P	Sevilla	1	20	38
Gestión del aplicativo SAP	Usuarios/as SAP	P/AV/T	Sevilla	2	28	30
Planes de igualdad en las organizaciones	Comisión de igualdad	T	Todas	1	7	25
Presupuestos con enfoque de género	SSEC y SBT	AV	Todas	1	21	23
Programa superior para delegados de protección datos (DPDPOC)	SSEC	T	Sevilla	1	200	1
Project Management Professional (PMP)	TICs	AV/T	Sevilla	1	25	20
SISAD: Aplicativo de Gestión de SMD	SvD	AV/T	Todas	1	7	28
Sistema de información GLDGI, Nivel Avanzado	SvD	Ma	Todas	6	10	120
Sistema de información GLDGI, Nivel Básico	SvD	Ma	Todas	6	15	120
Taller de apoyo emocional para personal Teleasistente y Supervisor	SAT	P	Sevilla y Málaga	7	7	38
Teléfono atención a la infancia y la adolescencia	SAT	P	Todas	1	7	33
Teléfono de atención a las Personas Mayores	SAT	P	Todas	1	7	33
Teléfono de información sobre discapacidad y accesibilidad	SAT	P	Todas	1	7	33
Teléfono de Violencia Intrafamiliar	SAT	P	Todas	1	7	33
Tratamiento del dibujo	SAT/SvD	P	Todas	1	28	33
Windows Server 2019	TICs	AV/T	Sevilla	1	35	33
TOTAL COMPETENCIAS ESPECÍFICAS – TÉCNICAS				46	1.007	1.192
TOTAL				88	1.585	1.521



8 Seguimiento del Plan de Acción Anual

El Plan constituye el marco general de actuación de la Agencia, cuya Dirección Gerencia es la máxima responsable. El Comité de Planificación es el órgano responsable de supervisar el proceso relativo a la elaboración del Plan Plurianual de Gestión de la Agencia, así como del seguimiento y evaluación del mismo y de los Planes de Acción Anual.

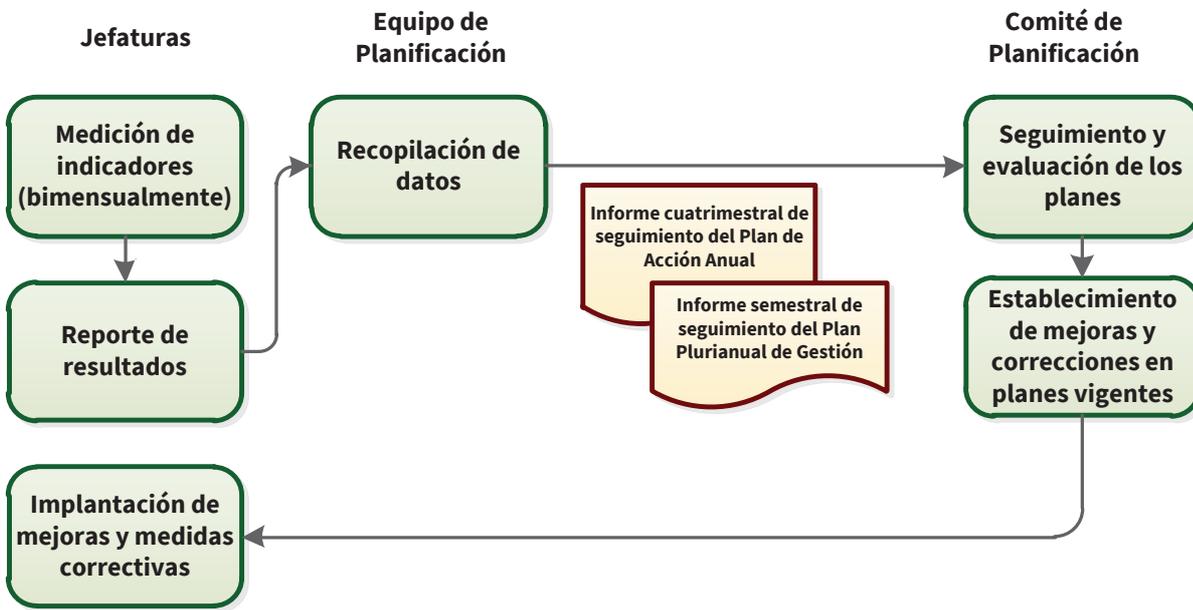
El Comité de Planificación está integrado por las personas que componen el Comité de Dirección (titulares de Dirección Gerencia, Secretaría General y Direcciones de Área) así como por la persona responsable de la jefatura encargada del seguimiento de los planes. En función de los asuntos a tratar en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

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

8.1 Seguimiento y evaluación del Plan

Se definen dos planos diferentes de seguimiento y evaluación:

1. Seguimiento bimensual de los resultados de todas las actuaciones del plan de acción anual. 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. Asimismo, se realizará un seguimiento de los objetivos estratégicos y operativos a través de sus indicadores.
2. Evaluación del grado de avance del Plan de Acción Anual y análisis periódico de todos los objetivos del plan plurianual de gestión de la Agencia.



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

8.2 Medición de las Actuaciones mediante indicadores

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

Se reportará bimensualmente la siguiente información:

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



8.3 Seguimiento

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

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

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

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

8.4 Evaluación del Plan

Cuatrimestralmente el equipo de planificación elaborará un informe de evaluación del Plan de Acción Anual y que remitirá a quienes componen el Comité de Planificación.

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

Las evaluaciones intermedias servirán para validar los resultados de las acciones correctivas de diagnósticos anteriores. En la evaluación final se determinará el nivel de ejecución del Plan de Acción Anual.

8.5 Procedimiento de revisión del plan plurianual de gestión

En función de los resultados alcanzados por una actuación, o cuando las circunstancias así lo requieran, puede ser necesario realizar una modificación en cualquiera de los elementos que conforman el Plan de Acción Anual. Las causas de las modificaciones o adaptaciones anuales pueden ser:

- Directrices y orientaciones de la Consejería a la que se adscribe la Agencia.
- Modificación de funciones y competencias que legal y reglamentariamente se le atribuyen a la Agencia, así como aquellas otras que se deleguen o encomienden.
- Modificación de los Estatutos de la Agencia.
- Iniciativa de la Dirección Gerencia.



- Adaptación a cambios en la situación de contexto de la Agencia.
- Adaptación a los presupuestos aprobados anualmente.
- Modificación de plazos de ejecución de las Actuaciones incluidas en el Plan Plurianual de Gestión para la consecución de los objetivos.

En todo caso, la realización de una modificación de este tipo deberá ser justificada y seguir los pasos siguientes:

1. Realización, por parte de la Dirección de Área o Secretaría General, de la propuesta razonada de modificación del Plan Plurianual de Gestión/Plan de Acción Anual. De forma general las modificaciones podrán consistir en:

- Incorporación/eliminación de actuaciones.
- Cambios en período de ejecución.
- Modificación de estándares.
- Incorporación/eliminación de indicadores.

2. La propuesta será valorada por el Comité de Planificación.

3. La Dirección Gerencia será responsable de la aprobación o rechazo de la propuesta.

Si fuera necesario modificar el plan de acción anual, la Dirección-Gerencia elaborará una propuesta que someterá a la aprobación del Consejo Rector (artículo 35, apartado 3 de los Estatutos).

8.6 Comunicación del Plan

La comunicación del Plan Plurianual de Gestión la Agencia se dirige hacia el interior y exterior de la organización:

- Personal de la Agencia.
- Grupos de interés.

El objeto del plan de comunicación es la promoción, el conocimiento y la divulgación del Plan, transmitiendo el alcance del plan, sus objetivos y actuaciones, así como la planificación establecida en el mismo.

Incluirá tanto acciones de comunicación internas como externas a la organización encaminadas a la máxima difusión del mismo, con descripción de elementos generales sobre los que se realizarán las acciones de comunicación, identificación de públicos objetivos, canales de comunicación, soportes, expectativas y beneficios esperados.



Además, establecerá los mecanismos de retroalimentación que permitan conocer si lo que se quiere transmitir a los grupos de interés es lo que se ha transferido, el grado de comprensión y de aceptación de las personas implicadas, y recoger sus sugerencias y dudas, así como detectar la necesidad de adoptar acciones para alcanzar los objetivos previamente establecidos.

El plan de comunicación será ejecutado por la Unidad de Comunicación con la colaboración de la Jefatura Económico-Financiero.

Durante el desarrollo del plan se realizará un seguimiento continuado, incorporando aquellas acciones puntuales que se identifiquen y se planifiquen, respondiendo en todo momento a las necesidades de comunicación y difusión del plan.

9 ANEXOS

- Anexo I: Actuaciones e indicadores.



9.1 Anexo I: Actuaciones e indicadores

OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
1 Mejorar la calidad de vida y promover la autonomía personal de las personas mayores, personas con discapacidad y dependencia	1	Grado de bienestar subjetivo de mujeres y hombres en situación de dependencia que son atendidos por el SAAD.	7
1.1 Mejorar la autonomía, la dignidad y el bienestar de las personas que requieren apoyo y cuidados en el domicilio	1	Número de mujeres y hombres que reciben apoyo y cuidados en el domicilio.	553.438
	2	Percepción de dignidad en la atención prestada en el domicilio a mujeres y hombres que requieren apoyo y cuidados.	7
1.1.1 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el Servicio de Ayuda a Domicilio	1	Número de horas de atención del servicio de ayuda a domicilio	40.000.000
	2	Número de personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio	145.549
1.1.2 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para cuidados en el entorno familiar	1	Número de personas beneficiarias de prestación económica para cuidados en el entorno familiar (PECEF)	77.389
1.1.3 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica vinculada al servicio	1	Número de personas beneficiarias de prestación vinculada al servicio (PEVS)	4.112
1.1.4 Atención a las personas mediante el servicio de teleasistencia	1	Llamadas Contacto Sin Respuesta	1.747.865
	2	Llamadas de gestión sanitaria	478.926
	3	Llamadas de seguimiento	3.428.127
	4	Llamadas entrantes	1.694.877
	5	Llamadas salientes	2.100.683
	6	Personas beneficiarias del servicio de teleasistencia	330.000
	7	Personas titulares atendidas	265.000
1.1.5 Atención a las personas usuarias mediante el servicio de teleasistencia a través de dispositivos adicionales	1	Llamada entrantes gas	49.936
	2	Llamada entrantes humo	134.401
	3	Llamada entrantes movil	30.365
	4	Número de Personas usuarias con apoyo Complementario Instalado	50.492
	5	Persona titular con dispositivo gas	30.000
	6	Persona titular con dispositivo humo	55.000
	7	Persona titular con dispositivo movil	15.000



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
	8	Personas usuarias con Apoy. Comp. Instalado Pers. Sit. Dependencia	47.684
	9	Personas usuarias con Apoy. Comp. Instalado Personas Mayores	2.808
1.1.6 Acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio	1	Porcentaje de procedimientos de acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio resueltos en 60 días o menos.	100%
	2	Porcentaje de procedimientos de renovación de acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio resueltos en 60 días o menos.	100%
1.1.7 Incremento del coste hora del Servicio de Ayuda a Domicilio	1	Incremento del coste hora SAD	15 €
1.1.8 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de promoción de la autonomía y prevención de la dependencia	1	Grado de avance acumulado de la actuación	20%
1.1.9 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para asistencia personal	1	Número de personas beneficiarias de la prestación económica de asistencia personal (PEAP)	500
1.2 Atender a las personas en situación de Dependencia centros residenciales y de día	1	Número de mujeres y hombres que reciben apoyo y cuidados en centros residenciales y de día.	44.838
	2	Percepción de dignidad en la atención prestada en centros residenciales y de día a mujeres y hombres que requieren apoyo y cuidados	7
1.2.1 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de atención residencial	1	Número de personas beneficiarias del servicio de atención residencial	26.869
	2	Plazas ocupadas del servicio de Atención Residencial respecto al total de plazas concertadas ASSDA	100%
1.2.2 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de centro de día	1	Número de personas beneficiarias del servicio de centro de día	13.857
	2	Plazas ocupadas del servicio de centro de día respecto al total de plazas concertadas ASSDA	80%
1.2.3 Incremento del coste máximo de plazas objeto de concertación en centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad	1	Grado de avance acumulado de la actuación	100%
1.2.4 Seguimiento y control de la prestación del servicio de atención residencial y el servicio de centro de día y noche	1	Plazo medio de resolución de incidencias informáticas	15
	2	Porcentaje de centros revisados tras recibir Informe de Inspección	100%
1.3 Prestar apoyo a las personas que ejer-	1	Porcentaje plazas ocupadas concertadas ASSDA	100%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
cen los cuidados no profesionales		del servicio de Respiro Familiar para personas con discapacidad y mayores	
1.3.1 Atención a las personas cuidadoras mediante el servicio de teleasistencia	1	Desarrollo del protocolo	10%
1.3.2 Atención a las personas mediante el servicio de respiro familiar	1	Porcentaje plazas ocupadas concertadas ASSDA del servicio de Respiro Familiar para personas con discapacidad	100%
	2	Porcentaje plazas ocupadas concertadas ASSDA del servicio de Respiro Familiar para personas mayores	100%
	3	Número de plazas financiadas ASSDA de Respiro Familiar para personas mayores	201
	4	Número de plazas financiadas ASSDA en Respiro Familiar para personas con discapacidad	138
1.4 Poner a disposición de las personas mayores de 65 años servicios que favorezcan la promoción de la autonomía.	1	Tasa de cobertura de la TAJ65	70%
1.4.1 Gestión de la emisión de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco	1	Número de nuevas expediciones de TAJ65	76.000
	2	Número de personas titulares de la TAJ65	1.030.000
	3	Número de reexpediciones de TAJ65	15.000
	4	Número de renovaciones de TAJ65	207.394
1.4.2 Gestión del programa de comedores en centros de participación activa	1	Número de comidas bonificadas en CPA	250.000
	2	Número de personas usuarias del servicio de comedor titulares de la tarjeta oro	3.000
1.4.3 Gestión del programa de ópticos	1	Número de compras bonificadas	5.762
	2	Número de personas usuarias del Servicio de Ópticos	5.762
1.4.4 Gestión del programa de orientación jurídica en centros de participación activa	1	Número de personas usuarias del servicio de orientación jurídica	1.200
	2	Número de sesiones	890
1.4.5 Gestión del programa de transporte bonificado	1	Número de personas usuarias de Transporte Bonificado	308.500
	2	Número de viajes bonificados	5.725.400
1.4.6 Fomentar políticas de envejecimiento activo y saludable, a través de campañas que promuevan el bienestar de las personas mayores en Andalucía.	1	Número de campañas realizadas	1
2 Prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas, de las unidades familiares y de los grupos en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo y promover su inclusión social y laboral.	1	Número total de personas en situación de vulnerabilidad atendidas	8.600



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
2.1 Mejorar la integración social de los colectivos desfavorecidos	1	Número total de inserciones laborales	5.600
2.1.1 Incorporación sociolaboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión (programa INCORPORA)	1	Empresas contratantes anualmente	5.000
	2	Empresas creadas a través de la línea Autoempleo	100
	3	Inserciones de jóvenes atendidos desde la línea Incorpora Joven procedentes del Sistema de Protección de Menores una vez cumplida la mayoría de edad.	800
	4	Inserciones laborales de personas beneficiarias realizadas por las entidades sociales anualmente	5.600
2.1.2 Gestión de pago del Bono Social Térmico en Andalucía	1	Grado de cumplimiento del pago del Bono Social Térmico a las personas beneficiarias en Andalucía	92%
2.1.3 Acceso a la tramitación del bono social térmico de las personas más vulnerables	1	Entidades en zonas ERACIS informadas	20
2.1.4 Atención y seguimiento a menores inmigrantes en el Sistema de Protección de Menores en Andalucía	1	Menores inmigrantes atendidos/as en el programa	3.000
	2	Menores que se identifican en los Consulados	1.000
	3	Número de personas menores regularizadas	900
2.1.5 Actuaciones dirigidas a la integración sociolaboral de la población adolescente migrante no acompañada y personas jóvenes migrantes extuteladas y procedentes del Sistema de Protección de menores de la Junta de Andalucía	1	Número de jóvenes migrantes que ingresan en los recursos de mayoría de edad (tanto JEM como PAISL),	800
2.1.6 Actuaciones dirigidas a la integración sociolaboral de la población joven procedentes del Sistema de Protección de menores de la Junta de Andalucía	1	Elaboración de un protocolo de coordinación entre el Programa Incorpora y Programa MENA	1
	2	Numero de jóvenes derivados al programa Incorpora	60
3 Contribuir a la mejora de la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes.	1	Número de profesionales que reciben formación especializada en atención a la infancia	2.100
3.1 Fomentar las investigaciones, estrategias y métodos de intervención en materia de infancia y adolescencia, así como la necesidad de formar a las y los profesionales de todas las áreas y sistemas que atienden e intervienen con la infancia y adolescencia	1	Grado de satisfacción de las personas formadas en el ámbito de la infancia	8,90
3.1.1 Acciones formativas realizadas en el Plan de Formación anual del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía	1	Alumnado acciones formativas OIA	2.100
	2	Número de acciones de formación del OIA-A	30



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
	3	Porcentaje Cobertura demanda	13,35%
	4	Porcentaje satisfacción global del alumnado	88,90%
3.1.2 Realización de informes de investigación sobre temáticas relacionadas con infancia y adolescencia	1	Número de publicaciones/ informes de investigación	7
3.1.3 Actuaciones de consultoría con otras entidades en materia de infancia y adolescencia	2	Número de visitas a la ficha de las publicaciones/informes en nuestra biblioteca virtual	8.072
	1	Número de proyectos/encargos de consultoría de menos de 3 meses de duración	3
3.1.4 Gestión y mantenimiento de la biblioteca virtual en materia de infancia y adolescencia del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía	2	Número de proyectos/encargos de consultoría de más de 3 meses de duración	4
	1	Número de publicaciones sobre infancia y adolescencia subidas a la biblioteca virtual OIA-A	350
4 Abordar de manera integral el fenómeno de las adicciones en Andalucía teniendo en cuenta la socialización diferencial de mujeres	1	Número de personas atendidas en programas gestionados por la ASSDA	578
	2	Número total de protocolos de ingreso en centros de la Red Pública de Tratamiento de Andalucía	5.238
4.1 Mejorar la accesibilidad de las personas atendidas en la Red Pública de Atención a las Adicciones.	1	Satisfacción de los profesionales de la Red Pública de Tratamiento de Andalucía sobre la gestión Listas de Espera.	8
	2	Tiempo medio, medido en días, para la ocupación de una plaza en comunidad terapéutica de la red pública andaluza de atención a las drogodependencias y adicciones desde la disponibilidad de ésta.	6
4.1.1 Gestión acceso de personas con adicciones a recursos Red Pública	1	Número anual de protocolos de Centros de Día revisados	310
	2	Número anual de protocolos de unidad de desintoxicación hospitalaria revisados	410
	3	Número anual de protocolos de viviendas de supervisión a la reinserción revisados	230
	4	Número anual de protocolos de viviendas de supervisión al tratamiento a enfermos de SIDA revisados	8
	5	Número anual de protocolos de viviendas de supervisión al tratamiento revisados	137
	6	Número de ingresos a comunidad terapéutica gestionados anualmente	1.190
	7	Número de ingresos a Centros de Día gestionados anualmente	410
	8	Número de ingresos a unidad de desintoxicación	215



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
		hospitalaria gestionados anualmente	
	9	Número de ingresos a viviendas de supervisión al tratamiento a enfermos de SIDA gestionados anualmente	3
	10	Número de ingresos de viviendas de supervisión a la reinserción gestionados anualmente	200
	11	Número de ingresos de viviendas de supervisión al tratamiento gestionados anualmente	75
	12	Número de protocolos de comunidad terapéutica revisados anualmente	2.050
	13	Número de protocolos gestionados	5.238
	14	Satisfacción de los profesionales de la Red Pública de Tratamiento de Andalucía sobre la gestión Listas de Espera	8
	15	Satisfacción de los profesionales Red Pública de Tratamiento de Andalucía (Recursos Receptores)	8,7
4.1.2 Sistemas Información (SIPASDA)	1	Media de satisfacción de usuarios SIPASDA	7,6
4.2 Atender a personas con problemas de adicciones	1	Porcentaje de altas terapéuticas y por cumplimiento de objetivos	50%
	2	Satisfacción personas usuarias de las Comunidades Terapéuticas	8
4.2.1 Atención Centro tratamiento integral uso compasivo (PEPSA)	1	Número de intervenciones	16.060
	2	Número de sobredosis/intoxicaciones producidas en el centro en el año	0
4.2.2 Gestión de Comunidades Terapéuticas adscritas a la ASSDSA	1	Número anual de personas derivadas a VAR	65
	2	Número anual de personas que han acudido a Educación Permanente	185
	3	Número anual de personas que han participado en grupos socioeducativos	430
	4	Número anual de personas que participan en formación de manipulación de alimentos	225
	5	Número anual de personas que participan en Grupos de Educación para la salud. (Actividades sanitarias)	320
	6	Número anual de personas que participan en Grupos psicoterapéuticos (Actividades psicológicas)	560
	7	Número anual de vacunaciones (por dosis) (actividades sanitarias)	165
	8	Número anual desintoxicaciones realizadas (actividades sanitarias)	220
	9	Número anual personas en programa de opiáceos (actividades sanitarias)	210
	10	Número anual terapias individuales actividades psicológicas	9.950



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
	11	Número de personas atendidas	560
	12	Número de reclamaciones realizadas por las personas usuarias	8
	13	Satisfacción de los profesionales de la Red Pública de Tratamiento de Andalucía	8,1
	14	Satisfacción personas usuarias	8,6
4.2.3 Puesta a disposición de los y las profesionales nuevas opciones terapéuticas para la dependencia a opiáceos (buprenorfina de liberación lenta).	1	Número de centros que pueden dispensar buvidal a través de la herramienta específica en SIPASDA	100
4.2.4 Gestión de la actualización y renovación de las autorizaciones y acreditaciones de las Comunidades Terapéuticas	1	Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de funcionamiento y acreditaciones opiáceos presentadas en los plazos establecidos	100 %
4.2.5 Detección y eliminación de Hepatitis C en personas en tratamiento en la RPAA	1	Elaboración de una herramienta en SIPASDA que proporcione un identificador de los pacientes atendidos en los centros de adicciones (NUHSA) para poder interrogar las BBDD de los SIL de laboratorio y conocer la situación en cuanto al diagnóstico de hepatitis C de estos pacientes.	1
5 Incrementar la equidad, eficacia y eficiencia en el acceso de las personas a los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia	1	Población atendida en el Sistema Andaluz de Atención a la Dependencia sobre cada 10.000 personas potencialmente dependientes	1.467
5.1 Aumentar el número de personas beneficiarias del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia	1	Personas atendidas por el SAAD respecto a las personas con derecho a prestaciones	87%
5.1.1 Reconocimiento de las situaciones de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	1	Número de personas con reconocimiento de dependencia	368.381
	2	Número total de personas beneficiarias de las prestaciones y servicios del SAAD	281.423
5.2 Reducir los plazos de tramitación y las listas de espera para la valoración y reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a prestaciones.	1	Porcentaje de reducción del número de personas solicitantes pendientes de resolución de grado	5%
	2	Porcentaje de reducción del tiempo medio (número de días) que transcurre entre la solicitud de dependencia hasta la resolución de la prestación	5%
5.2.1 Refuerzo de los recursos humanos destinados a atender el SAAD en corporaciones locales	1	Número de personas contratadas	362
	2	Número Informes de seguimiento y evaluación del refuerzo de recursos humanos en las Corporaciones	1



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
		Locales para el desarrollo de competencias en materia de dependencia	
	3	Número Informes técnicos preceptivos previos al Acuerdo de Consejo de Gobierno para la distribución de créditos en materia de dependencia	3
5.2.2 Automatización robótica de procesos en Dependencia	1	Grado de Avance	75%
5.2.3 Control de los tiempos de tramitación y seguimiento de las resoluciones de expedientes que nos permitan proponer estrategias de mejora para reducir las listas de espera y los tiempos de tramitación.	1	Porcentaje de reducción del número de personas beneficiarias con derecho a prestación pendientes de resolución de PIA	5%
	2	Porcentaje de reducción del número de personas solicitantes pendientes de resolución de grado	5%
	3	Porcentaje de reducción del tiempo medio (número de días) que transcurre entre la solicitud de dependencia hasta la resolución de la prestación	5%
5.2.4 Ampliación Ventanilla Electrónica de Dependencia	1	Grado de Avance	100%
5.2.5 Sistema de información para la gestión del procedimiento de reconocimiento de situación de dependencia	1	Porcentaje Avance	100%
5.2.6 Sistema de información para la gestión del procedimiento del derecho a las prestaciones de dependencia	1	Porcentaje Avance	50%
5.3 Impulsar la revisión y simplificación de la normativa aplicable al sector	1	Número total de normas revisadas (valor acumulado)	0
5.3.1 Tramitación normativa	1	Porcentaje de proyectos normativos impulsados respecto a los solicitados	100%
5.3.2 Elaboración de un nuevo Decreto para la regulación del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD en Andalucía	1	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%
	2	Publicación en BOJA del Decreto	75%
5.3.3 Nueva regulación de los servicios y prestaciones del Sistema: Orden por la que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía	1	Publicación en BOJA de la Orden	50%
5.3.4 Proyecto normativo para la unificación de las normas reguladoras del servicio de atención residencial y servicio de centro de día y de noche	1	Grado de avance acumulado de la actuación	50%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
5.3.5 Modificación de la norma reguladora del servicio de teleasistencia	1	Grado de Avance	25%
5.4 Normalizar la gestión del procedimiento en todo el territorio	1	Porcentaje de los indicadores de dependencia, de los analizados en el diagnóstico, cuyos resultados convergen entre provincias.	60%
5.4.1 Coordinación de las acciones de gestión del procedimiento de dependencia desplegadas en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía	1	Porcentaje de avance en el análisis, ajuste y seguimiento de la dotación de recursos para la atención a las personas en situación de dependencia	100%
	2	Porcentaje de espacios de trabajo cooperativo desarrollados con éxito para la gestión coordinada del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	100%
5.4.2 Unificación de los criterios técnicos de gestión del procedimiento de reconocimiento de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	1	Número de Instrucciones creadas para la mejora de la gestión del procedimiento de dependencia	2
	2	Número de protocolos elaborados para la mejora de la gestión del procedimiento de dependencia	2
5.4.3 Unificación de criterios de gestión de prestaciones económicas	1	Número de protocolos entregados y difundidos a los SS.TT.	2
5.4.4 Asesoramiento técnico y jurídico en el ámbito del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	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%
5.4.5 Actualización de herramientas para la mejora de la gestión del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	1	Número de actualizaciones realizadas	5
6 Impulsar la innovación en los servicios sociales	1	Número de actuaciones o proyectos de innovación implantados de manera eficaz.	4
6.1 Desarrollar sistemas de información eficientes para la gestión de los servicios.	1	Número de proyectos puestos en producción (proyectos finalizados)	3
6.1.1 Interoperabilidad con el Sistema CoheSiona	1	Grado de Avance	75%
6.1.3 Mantenimiento del Business Intelligence	1	Implementación del módulo BONOSOCIAL TERMICO	100%
	2	Implementación del módulo de impagos de SIASSDA_SAT	100%
	3	Implementación del nuevo modelo SCD	100%
	4	Implementación del nuevo módulo de SAR	100%
	5	Implementación modelo Línea 900	100%
	6	Implementación modelo MGAI	75%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
	7	Optimización de los proyectos de carga	100%
6.1.4 Mapa Empresas Colaboradoras	1	Grado de Avance	100%
6.1.5 Plan de calidad de datos en los sistemas de información	1	Plan calidad ajuste de liquidación de nivel mínimo. Número de archivos (12)	100%
	2	Plan de calidad de datos personales. Número de archivos (12)	100%
	3	Plan de calidad PIA pendiente de grabación. Número de archivos (12)	100%
	4	Plan de Calidad PIA sin fecha de efectos. Número de archivos	100%
6.1.8 Sistema de información para la gestión de las prestaciones económicas de la dependencia	1	Número desarrollos en producción	200%
	2	Porcentaje Avance	25%
6.1.9 Sistema de información para la gestión del procedimiento de reintegro de cantidades indebidamente percibidas de la dependencia	1	Porcentaje Avance	100%
6.1.10 Implantación sistema GILDA en servicios centrales	1	Porcentaje Avance	100%
6.1.11 Mantenimiento evolutivo de aplicaciones de dependencia	1	Grado de Avance	25%
6.1.12 Adecuaciones en el Sistema de Información para la gestión del pago del Bono Social Térmico Anualidad 2022	1	Porcentaje Avance	100%
6.1.13 Actualización del módulo de Gestión de Tarjetas Expedidas en SIASSDA como consecuencia de la nueva solicitud de la TAJ65 y su evolución tecnológica a tarjeta inteligente sin contacto .	1	Porcentaje Avance	100%
6.1.14 Desarrollo de una API para la interoperabilidad entre los distintos sistemas de gestión de liquidaciones (CD, SAR, SAD, GTI, RF, GAJ) y el ERP SAP de la Agencia	1	Porcentaje Avance	75%
6.1.15 Ampliación de integración de MGS-Netgefys a todos los tipos de resoluciones y notificaciones generados en Netgefys	1	Grado de Avance	75%
6.2 Avanzar en la extensión y mejora tecnológica de la teleasistencia, para aprovechar el potencial de las tecnologías en el propio domicilio, personalizar la atención, reforzar los cuidados y efectuar un seguimiento proactivo	1	Número de nuevos servicios o funcionalidades del SAT puestas en marcha	4
6.2.1 Sistema para la Gestión del Alta de Solici-	1	Porcentaje Avance Actualización de SIASSDA	100%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
tudes de Dispositivos de Teleasistencia (MGAI y SIASSDA multiempresas)	2	Porcentaje Avance Actualización MGAI.	100%
6.2.2 Integración SAT – Salud Responde (incluyendo cita médica)	2	Grado de Avance identificación de usuarios comunes	100%
6.2.4 Desarrollar una aplicación para prestar el servicio de teleasistencia mediante smartphone	1	Grado de avance de la validación APP	10%
6.2.5 Digitalización del parque de dispositivos de teleasistencia	1	Dispositivos digitales instalados	128.937
6.2.6 Adaptación del Servicio a las personas con dificultades auditivas	2	Dispositivos domiciliarios digitales instalados	60.297
	1	Número de dispositivos adaptados a las necesidades de personas con dificultades auditivas o para la comunicación oral instalados	6
6.2.7 Desarrollo de un nuevo ecosistema del SAT	1	Grado de Avance	25%
6.2.8 Desarrollo de un sistema de telemonitorización de hábitos y rutinas de personas usuarias del SAT	3	Integración con la Empresa Municipal de Agua de Málaga. Grado de Avance.	25%
	4	Integración con otras empresas de agua. Grado de Avance	4%
	5	Número de casos de uso que cubre el sistema de telemonitorización	1
	6	Número de domicilios con monitorización del uso de agua	125
	7	Número de domicilios sensorizados, cuyos datos se incorporan al software de análisis avanzado de datos	100
6.2.9 Actualización y desarrollo de aplicaciones para optimizar la gestión interna del SAT	1	Grado de avance actualización MGAI Instalaciones	75%
	2	Grado de avance desarrollo MGAI Mantenimientos	50%
	3	Grado de avance listados de Inventariado	30%
	4	Grado de avance listados de Facturación	30%
	5	Grado de avance de aplicación de Protocolo automatizado	50%
	6	Grado de avance Cuadro de Mandos SAT	25%
	7	Grado avance sistema de Mensajería interna	10%
	8	Grado de Avance digitalización protocolo SAT	75%
6.2.10 Modernización de la infraestructura del Servicio Andaluz de Teleasistencia	1	Grado de Avance Adaptación de MGAI a la nueva central de atención de llamadas PNC8	100%
6.2.11 Migración de pool de aplicaciones SAT a VS 2019	1	Grado de Avance	25%
6.3 Fomentar la investigación y el conoci-	1	Número de hitos finalizados (investigaciones	52



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
miento en el ámbito de los servicios sociales		finalizadas, publicaciones, jornadas, etc)	
6.3.1 Gestión de Indicadores	1	Número de publicaciones realizadas en el año	3
6.3.2 Impulso de la actividad investigadora para el mejor abordaje de las adicciones	1	Número de estudios o informes técnicos realizados	1
6.3.3 Fomento de la formación de profesionales de la RPAA o de otros y otras profesionales que se coordinan en la atención de las personas con problemas de adicciones	1	Número de sesiones de formación impartidas	2
6.3.4 Establecimiento de un espacio de trabajo para profesionales de la RPAA	1	Número de profesionales que asisten a la jornadas de trabajo para profesionales de la RPAA	100
6.3.5 Homogeneización de las actividades y programas preventivos en materia de adicciones en Andalucía	1	Elaboración de una herramienta en SIPASDA (SI-PRA) que proporcione información homogénea de las actividades y programas que se incluían en el programa ciudades ante las drogas	20% elaboración de documento técnico de desarrollo
6.3.6 Incorporación de unidades móviles que faciliten la atención personalizada de las personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia	1	Grado de Avance	25%
6.3.7 Evolución tecnológica y modernización de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentay-cinco	1	Diseño del mapa de memoria de la tarjeta evolucionada	100%
7 Fomentar la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales	1	Número de actuaciones, proyectos o programas llevados a cabo con la colaboración de otras entidades	6
7.1 Promover la coordinación y colaboración dentro de la administración autonómica	1	Número de proyectos de coordinación con otras administraciones	3
7.1.1 Apoyo técnico a la elaboración del IV Plan de Adicciones y Salud Mental	1	Grado de ejecución	50%
7.1.2 Ampliar colaboración entre el SAT y Salud Reponde/061	1	Grado de avance de la elaboración del nuevo convenio de colaboración	100%
	2	Número de personas usuarias del SAT con NUHSSA identificado	200.000
	3	Número de proyectos desarrollados en colaboración	1
7.1.3 Coordinación e interlocución entre la acción pública y la participación ciudadana en el Polígono Sur	1	Actividades de dinamización (talleres, jornadas, foros, etc.)	8
	2	Reuniones realizadas con grupos, entidades y Administraciones	50
7.2 Promover la colaboración público y privada	1	Número de proyectos de colaboración público privada	3



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
7.2.1 Colaboraciones en equipos de trabajo interdisciplinares/intersectoriales	1	Número de colaboraciones en con duración mayor a 3 meses	1
	2	Número de colaboraciones puntuales en duración menores a 3 meses	3
7.2.2 Plan de captación y fidelización de empresas colaboradoras de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco	1	Elaboración del Plan de captación y fidelización	1
	2	Número de nuevas empresas conveniadas	5
7.2.3 Prospección de empresas para la inclusión laboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión	1	Empresas recuperadas desde la red de entidades	1.000
	2	Ofertas conseguidas	50
8 Promover la incorporación de la perspectiva de género y contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres	1	Valoración del cumplimiento de los mandatos normativos de la ley 12/2007 y ley 13/2007	8 sobre 10
8.1 Avanzar en la incorporación de la perspectiva de género en el diseño de las políticas públicas	1	Porcentaje de servicios en los que se han incluido medidas para incorporar la perspectiva de género	100%
8.1.1 Análisis desde el punto de vista de la perspectiva de género la prestación de servicios del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia	1	Servicios analizados del Sistema de Andaluz de Atención a la Dependencia desde una perspectiva de género	100%
8.1.2 Impulso de la integración de la perspectiva de género en los servicios del SAAD.	1	Grado de avance del proyecto	50%
8.2 Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres	1	Grado de cumplimiento de las medidas del II Plan de Igualdad	-
8.2.1 II Plan de igualdad	1	Grado de Avance	40%
8.2.2 Jornadas de sensibilización en materia de igualdad de género	2	Personas que visualizan las conferencias de igualdad del total de la plantilla de la ASSDA	20%
8.3 Sensibilizar, prevenir y desarrollar estrategias contra la violencia de género.	1	Porcentaje de posibles situaciones de violencia de género detectadas que son derivadas al recurso correspondiente	100%
8.3.1 Jornadas de sensibilización contra la violencia de género	2	Plantilla que visualiza las conferencias contra la violencia de género	20%
8.3.2 Publicación e implantación del protocolo de coordinación entre las redes de atención a las adicciones y de atención integral a mujeres víctimas de violencia de género	1	Publicación y difusión del protocolo	1
8.3.3 Elaboración e impresión de un protocolo para la detección de mujeres víctimas de violencia de género en los procedimientos de dependencia.	1	Personal valorador y piador que recibe el protocolo impreso.	100%
9 Consolidar los procesos de la organiza-	1	Porcentaje de procesos normalizados	30%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
ción avanzando a la excelencia			
9.1 Potenciar la comunicación y la transparencia.	1	Porcentaje de procedimientos y servicios de alta en el registro de procedimientos y servicios (RPS)	100%
9.1.1 Acciones de difusión selectiva de la información en materia de infancia y adolescencia del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía (OIA-A) y de la Escuela de Familias Adoptivas, Acogedoras y Colaboradoras (EFAAC)	1	Alcance en los perfiles de Facebook del OIA-A y EFAAC	1.214.500
	2	Número de Boletines informativos publicados	4
	3	Número de impresiones de las publicaciones en los perfiles de Twitter del OIA-A y EFAAC	302.900
	4	Número de Newsletter publicadas	18
	5	Número de publicaciones compartidas en los perfiles de Facebook del OIA-A y EFAAC	2.500
	6	Número de publicaciones compartidas en los perfiles de Twitter del OIA-A y EFAAC	2.500
	7	Número de reproducciones de los podcast del canal EFAAC	3.193
	8	Número de reproducciones de los vídeos de los canales de YouTube OIA-A y EFAAC	191.100
9.1.2 Obligaciones en materia de Transparencia	1	Porcentaje de nuevos procedimientos y servicios para los que se ha cursado alta en el registro de procedimientos y servicios (RPS) respecto a los aparecidos.	100%
	2	Porcentaje de publicaciones activas realizadas de las exigidas por la Ley.	100%
	3	Porcentaje de solicitudes respondidas en relación al total de solicitudes recibidas	100%
9.1.3 Establecimiento escrito de los cauces de la comunicación de la Jefatura de forma interna y con terceros	2	Establecimiento escrito de la comunicación interna de la Agencia en tareas que atañen al tránsito de información de la Jefatura con otras Jefaturas.	40%
	3	Establecimiento escrito de la comunicación interna de la Jefatura en tareas que atañen a los distintos departamentos de la misma.	40%
9.1.4 Mantenimiento Mapa de Indicadores de Dependencia	1	Mantenimiento de los datos. Número de actualizaciones	100%
9.1.5 Mapa de Recursos en materia de dependencia	1	Indicadores de dependencia	2
	2	Recursos en materia de dependencia	12
9.1.6 Mapa GRID	1	Porcentaje Avance	75%
9.1.7 Producción y difusión de estadísticas públicas en el marco del Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía	1	Número de periodos difundidos para la estadística de dependencia	12
	2	Número de periodos difundidos para la estadística	2



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
		de tarjeta	
	3	Número de periodos difundidos para la estadística de teleasistencia	12
9.1.8 Comunicación externa	1	Número anual de acciones realizadas	120
	2	Número anual de notas de prensa o respuesta a medios enviadas	52
9.1.9 Elaboración y difusión del informe ejecutivo anual	1	Informe publicado	1
	2	Número de envíos	20
9.1.10 Potenciar la visibilidad de la página web de la ASSDA	1	Número de páginas vistas	1.250.000
	2	Número de visitas recibidas en la web	600.000
9.1.11 Identidad corporativa	1	Número de consultas de asesoramiento respondidas en plazo	100%
	2	Número de documentos corporativos homogeneizados	40
	3	Número de expedientes (informes/consultas) tramitados a la Dirección General de Comunicación Social	5
9.1.12 Diseñar e implantar el Plan de Comunicación de la ASSDA	1	Elaboración de los planes de Comunicación externa, interna, digital y de crisis	4
9.1.13 Difusión de datos relativos a la gestión del SAAD en Andalucía	1	Número de publicaciones realizadas	12
	2	Número verificaciones de estadísticas oficiales realizadas	24
9.1.14 Explotación de datos de los Sistemas de Información del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD para facilitar la gestión del procedimiento	1	Porcentaje de explotaciones de datos realizadas en los Sistemas de Información del SAAD en Andalucía en relación a las solicitudes recibidas	100%
9.2 Atender las demandas de los grupos de interés	1	Índice de reclamaciones en relación a la población usuaria	0,1%
	2	Total de llamadas atendidas en telefonos de información de la ASSDA	149.272
9.2.1 Atención a la ciudadanía en materia de dependencia	1	Atención por escrito a la ciudadanía	900
	2	Atención presencial a la ciudadanía en los Servicios Centrales	1.000
	3	Atención telefónica a la ciudadanía en materia de dependencia	20.000
	4	Reducción del plazo de atención por escrito a la ciudadanía	90%
9.2.2 Atención a la ciudadanía en materia de dependencia en los Servicios de Valoración de las Delegaciones Territoriales	1	Atención por escrito SVD Granada	250



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
	2	Atención por escrito SVD Huelva	250
	3	Atención por escrito SVD Almería	250
	4	Atención por escrito SVD Cádiz	250
	5	Atención por escrito SVD Córdoba	250
	6	Atención por escrito SVD Jaén	250
	7	Atención por escrito SVD Málaga	400
	8	Atención por escrito SVD Sevilla	600
	9	Atención presencial SVD Granada	300
	10	Atención presencial SVD Huelva	200
	11	Atención presencial SVD Almería	400
	12	Atención presencial SVD Cádiz	400
	13	Atención presencial SVD Córdoba	300
	14	Atención presencial SVD Jaén	200
	15	Atención presencial SVD Málaga	300
	16	Atención presencial SVD Sevilla	400
	17	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Granada	4.000
	18	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Huelva	3.000
	19	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Jaén	4.000
	20	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Almería	2.000
	21	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Cádiz	2.000
	22	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Córdoba	6.000
	23	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Málaga	6.000
	24	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Sevilla	6.000
9.2.3 Modelo único para la atención a la ciudadanía en los servicios territoriales	1	Actualización del Protocolo de atención a la ciudadanía	85%
	2	Análisis de modelos de atención a la ciudadanía en las distintas Unidades Territoriales	95%
	3	Implantación de modelo único de atención a la ciudadanía en las distintas Unidades Territoriales	75%
9.2.4 Gestión de los expedientes judiciales	1	Número medio de días emisión informe económico para ejecución sentencias	<15
	2	Porcentaje de resoluciones judiciales dictadas en el ámbito de contencioso administrativo que han sido ejecutadas respecto de las resoluciones judiciales recibidas	100%
	3	Porcentaje de resoluciones judiciales dictadas en el	100%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
9.2.5 Resolución de los Recursos de Alzada en materia de dependencia	1	ámbito social que han sido ejecutadas respecto de las resoluciones judiciales recibidas. Porcentaje de Recursos respondidos en relación al total de recursos de alzada contra resoluciones de grado recibidos.	50%
	2	Porcentaje de Recursos respondidos en relación al total de recursos de alzada contra resoluciones de PIA recibidos.	50%
	3	Porcentaje de recursos respondidos en relación al total de recibidos (no resolución de grado o PIA)	50%
9.2.6 Elaboración de Informes Jurídicos	1	Porcentaje de consultas jurídicas respondidas en relación al total de recibidas.	100%
9.2.7 Resolución de los expedientes de responsabilidad patrimonial.	1	Porcentaje de expedientes resueltos en relación al total de recibidos	40%
9.2.8 Sugerencias y Reclamaciones	1	Porcentaje de sugerencias y reclamaciones respondidas en relación al total de recibidas	100%
9.2.9 Gestión de recursos especiales y de alzada en materia de contratación	1	Porcentaje de recursos respondidos en relación al total de recibidos	100%
9.2.10 Gestión de consultas del Defensor del Pueblo Andaluz y Estatal recibidas en SS.CC.	1	Número de consultas respondidas	50
	2	Porcentaje de consultas respondidas en plazo	95%
9.2.11 Gestión de iniciativas parlamentarias	1	Número de iniciativas contestadas	150
	2	Porcentaje de preguntas parlamentarias respondidas en plazo	100%
9.2.12 Atención a la ciudadanía a través de respuesta a las quejas del Defensor del Pueblo Andaluz y Estatal referentes al SAD	1	Quejas contestadas fuera de plazo	< 1%
9.2.13 Respuesta ágil a la ciudadanía	1	Número medio de días de respuesta	< 10
	2	Número medio de días emisión certificado de prestaciones	< 10
9.2.14 Alegaciones / Recursos reposición procedimiento de reintegros	1	Media de Número de días entre recepción alegación/recurso (en SSCC) y resolución	< 10
9.2.15 Teléfono de atención a las personas mayores	1	Grado de implementación de análisis de llamadas	100%
	2	Número de comunicaciones	8.500
	3	Número de llamadas	10.501
	4	Número de llamadas abandonadas	779
9.2.16 Migración del Teléfono de información de la tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco al 012	1	Grado de Avance	50%
9.2.17 Migración del Teléfono de información sobre discapacidad y accesibilidad al 012	1	Grado de Avance	50%
9.2.18 Teléfono de servicio técnico del SAT	1	Número de llamadas abandonadas	31.238



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
9.2.19 Teléfonos de atención a la infancia: información general (900 92 11 11), línea de ayuda a la infancia (116111) y maltrato infantil 900 851 818	2	Número de llamadas atendidas	75.000
	1	Grado de implementación de análisis de llamadas	100%
9.2.20 Teléfono de violencia intrafamiliar	2	Número de comunicaciones	7.000
	3	Número de llamadas	10.438
	4	Número de llamadas abandonadas	840
	1	Grado de implementación de análisis de llamadas	100%
9.3 Establecer mecanismos y foros para la gestión y transferencia del conocimiento dentro de la organización	2	Número de comunicaciones	400
	3	Número de llamadas	333
	4	Número de llamadas abandonadas	330
	1	Número de medidas implantadas que favorezcan la transferencia del conocimiento dentro de la ASSDA	5
9.3.1 Integración de los sistemas de planificación y seguimiento de la gestión (Planificación, presupuesto, sistema de gestión)	1	Porcentaje de indicadores presupuestarios incluidos en el Plan de acción anual correspondiente	100%
9.4 Impulsar la planificación estratégica	1	Porcentaje de indicadores presupuestarios incluidos en el Plan de acción anual correspondiente	100%
	2	Valoración de la utilidad de los planes por parte del equipo directivo y los responsables de las jefaturas	8 sobre 10
9.4.1 Elaboración de planes de contratación anual	1	Publicación del anuncio de información previa en el plazo establecido	1
9.4.2 Elaboración, seguimiento y evaluación del Plan Plurianual de gestión	2	Grado de cumplimiento del Plan Plurianual de Gestión 23-26	60%
	3	Número de enmiendas a la propuesta del plan 26-29	0
	4	Número de informes de evaluación del Plan 23-26	2
9.4.3 Elaboración, seguimiento y evaluación de Planes de Acción Anual	1	Entrega en plazo de la propuesta de plan	100%
	2	Grado de cumplimiento de los planes de acción anuales	85%
	3	Número de evaluaciones anuales	3
	4	Valoración de la utilidad del plan por parte del equipo directivo y los responsables de las jefaturas	8 sobre 10
9.4.4 Desarrollo de acciones de planificación y seguimiento del SAAD	1	Número de Informes de seguimiento de los indicadores de ejecución	12
	2	Número de Informes remitidos de planificación mensual de resoluciones estimadas para alcanzar los objetivos de ejecución de gastos previstos	12
9.4.5 Seguimiento de la gestión presupuestaria de las prestaciones de dependencia	1	Número de Informes de estimación del gasto de prestaciones/servicios	12
9.5 Ampliar el despliegue de la estrategia	1	Servicios incluidos en el sistema de gestión frente	30%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
de gestión por procesos		al total de servicios	
9.5.1 Normalización del procedimiento de contratación en la ASSDA	3	Aprobación procedimiento contratación	1
	4	Aprobación procedimiento contratación menor	1
	5	Difusión procedimiento contratación	1
	6	Difusión procedimiento contratación menor	1
9.5.2 Análisis y elaboración de un mapa de procesos de la Jefatura	1	Definición de los procesos con periodicidad no diaria pero que son habituales en CO	25%
	4	Definición de los procesos diarios en CO	25%
	5	Definición de otros procesos que aparecen de forma esporádica pero se repiten en el tiempo en CO	25%
9.5.3 Elaboración de un Procedimiento para el proceso de elaboración del Presupuesto	2	Calendario flujos de información entre Jefaturas	<30 abril
9.5.4 Desarrollo de la gestión por procesos y la normalización	1	Aprobación del mapa de procesos global de la ASSDA	100%
	2	Procesos normalizados frente a procesos identificados	30%
9.5.5 Sistema de gestión de calidad y medioambiente y certificación externa	1	Catálogo de servicios	100%
	2	Número de no conformidades por punto de norma en la auditoría externa	6
	3	Servicios incluidos en el sistema de gestión frente al total de servicios	30%
9.5.6 Pago de la nóminas de prestaciones económicas de dependencia	1	Número nóminas mensuales no reparadas	12
9.5.7 Calidad de la gestión de la nómina de prestaciones económicas de dependencia	1	Número procedimientos reparados en control previo de Intervención provincial	< 10%
9.5.8 Mejora en los tiempos en procesos económico financieros	1	Acortar el tiempo de respuesta a terceros externos a la Agencia (respuestas auditoría y certificados)	<10 días
	2	Acortar los tiempos de conciliación de cuentas GIRO-SAP con el objetivo de no sobrecargar los meses de cierre contable en dic-ene-feb	<3 meses
10 Potenciar la puesta en valor de las personas.	1	Porcentaje de resolución de las convocatorias del proceso de estabilización	40%
10.1 Optimizar los recursos humanos.	1	Porcentaje de convocatorias de provisiones de puesto realizadas a través de la herramienta SEPPA	100%
10.1.1 Digitalización de los expedientes de todo el personal laboral de la ASSDA	1	Grado de Avance	30%
10.1.2 Avance en la mejora del sistema de registro de presencia y gestión de vacaciones y permisos del personal de la ASSDA AHORA.	1	Grado de Avance	70%
10.1.3 Actualización del sistema de turnos y	1	Grado de Avance	20%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
horarios del personal de Sala de Teleasistencia			
10.1.4 Automatización de los certificados expedidos por recursos humanos	1	Grado de Avance	50%
10.1.5 Proceso de estabilización de empleo público	3	Grado de avance de la resolución de las convocatorias del proceso de estabilización	40%
10.1.6 Manual de Acogida	1	Elaboración del Manual de Acogida	100%
10.1.7 Diálogo con los órganos decisorios en materia de Recursos Humanos	1	Número anual de interacciones (reuniones, informes, peticiones, etc) de la ASSDA con los órganos decisorios	1000%
10.1.9 Gestión y desarrollo de los procesos de provisión de puestos de la ASSDA mediante la herramienta SEPPA.	1	Número de mejoras realizadas	10
	2	Porcentaje de convocatorias de provisiones de puesto realizadas a través de la herramienta.	100%
10.2 Mejorar la formación continua y el desarrollo profesional.	1	Porcentaje de acciones formativas con una valoración de satisfacción por encima del 70%	80%
10.2.1 Plan de formación	1	Grado de Avance Plan de formación 2023-2024	50%
	3	Número de acciones formativas impartidas por personal formador interno	10
10.2.2 Revisión del protocolo "Fomento, organización y/o participación en actividades internas de carácter formativo" para impulsar la formación especializada	1	Aprobación y difusión del protocolo	1
10.3 Promover un entorno seguro y saludable para las personas	1	Número de accidentes laborales derivados de contingencias profesionales que se producen en los centros de trabajo de la Agencia	5
10.3.1 Actuaciones dirigidas a la implantación de la Política de Seguridad Interior en las sedes de la ASSDA. Comité de seguridad interior y seguridad TIC	1	Actuaciones dirigidas a la implantación del Plan de Seguridad Interior en las sedes de la ASSDA.	40%
	2	Consulta preliminar para la contratación de un servicio de asistencia técnica para implantación del Plan de Seguridad Interior en las sedes de la ASSDA.	75%
	3	Desarrollo de las medidas competencia del comité en materia de seguridad interior	40%
10.3.2 Abordaje de los riesgos psicosociales desde un punto de vista preventivo	1	Porcentaje de evaluaciones realizadas respecto a las planificadas	100%
10.3.3 Revisión, actualización e implantación del plan de prevención de riesgos laborales	1	Grado de Avance de la actualización del plan	100%
	2	Grado de avance del desarrollo de procedimientos	40%
10.3.4 Promoción de la vida saludable	1	Número de campañas	4
11 Optimizar los recursos materiales y económicos	1	Grado de ejecución presupuestaria	90%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
11.1 Mejorar las sedes y equipamientos.	1	Número de sedes trasladadas o en las que se lleva a cabo un proyecto de adaptación a las necesidades de la ASSDA.	4
11.1.1 Mantenimiento integral de los edificios e instalaciones de las Comunidades Terapéuticas adscritas a la Agencia	1	Informes de actuaciones entregados por el proveedor de cada CT dentro de los primeros cinco días de cada mes.	72
11.1.2 Intervención para la resolución de las incidencias de las grietas detectadas en el edificio de dormitorios de la CT Tarifa	1	Gradode avance de la actuación	15%
11.1.3 Dar acceso a los registros de entrada SIR al personal de registro de los 8 SVD provinciales	1	Alta a las personas que trabajan en registro en el sistema de intercambio de registral con permisos de RECEPCIÓN de registros SIR	30%
	2	Asesoramiento en la utilización de medios electrónicos a todos los trabajadores de la ASSDA que lo han solicitado	30%
	3	Formación del personal encargado de esta tarea, a través de resúmenes personalizados y asesoramiento personal.	30%
	4	Implementación de esta tarea por el personal de los registros de los SVD provinciales.	100%
	5	Seguimiento, apoyo y control de la realización de esta tarea. Con el objetivo final de que quede como una tarea compartida entre el registro de servicios centrales y cada registro provincial.	30%
11.1.4 Adecuación de las sedes a las necesidades de infraestructura y equipamiento.	1	Actuaciones de mejora de las condiciones de accesibilidad de las sedes de la ASSDA	40%
	2	Adaptación de la nueva sede de Álnería a las necesidades de la ASSDA	25%
	3	Adaptación de la nueva sede de Málaga a las necesidades de la ASSDA	70%
	4	Adaptación de la nueva sede de Sevilla a las necesidades de la ASSDA	50%
	5	Ahorro en determinadas partidas de gastos corrientes de la ASSDA	25%
	6	Estudio de capacidad de optimización de recursos y unificación física y funcional	50%
	7	Revisión modelos organizativos/necesidades	25%
11.1.5 Asistencia técnica a la Jefatura de Atención Social y Sanitaria en actuaciones de inversión en Comunidades Terapéuticas	1	Asistencia técnica permanente a JASS en la contratación y ejecución de actuaciones de inversión (edificación e instalaciones) en Comunidad Terapéutica de Tarifa	25%
	2	Asistencia técnica permanente a JASS en la contratación y ejecución de actuaciones de inversión (edificación e instalaciones) en Comunidad Terapéutica de Cartaya	25%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
11.1.6 Mejora y nueva dotación de equipamiento a los centros de trabajo de la ASSDA	1	Actuaciones realizadas de mejora planificada de las condiciones ambientales en espacios de trabajo	25%
	2	Inventario actualizado de equipamiento	50%
	3	Programa de renovación paulatina de mobiliario. Reducción de antigüedad máxima	25%
	4	Reducción del plazo medio de subsanación de deficiencias menores detectadas.	50%
11.1.7 Modernización y adaptación de las centrales de atención de llamada de Teleasistencia	1	Construcción de la nueva sede del SAT en Málaga	10%
	2	Construcción de nueva sede del SAT en Sevilla	10%
	4	Trámites iniciales, derechos, licencias y encargos	100%
11.1.8 Plan global de inversiones para la mejora de las infraestructuras de la ASSDA	1	Asistencia técnica permanente a JASS en seguimiento de contratos de mantenimiento de Comunidades Terapéuticas	25%
	2	Contrato de mantenimiento general ASSDA	100%
	3	Ejecución presupuestaria de inversiones de conservación, mejora y adapt.	25%
	4	Número de revisiones provinciales de modelos organizativos/necesidades	25%
	5	Número de sedes caracterizadas	100%
	6	Traslado previsto de sedes. D.T. Almería	100%
	7	Traslado previsto de sedes. D.T. Málaga	100%
11.1.9 Creación del Archivo General de la ASSDA	1	Análisis de la Documentación custodiada para iniciar el procedimientos de eliminación de documentos o traspaso de documentación al Archivo Central de la Junta de Andalucía (Auditoría)	20%
	2	Mejora y optimización de los archivos provinciales. Optimización de espacios y archivos móviles.	20%
	3	Reorganizar los Archivos Provinciales de los Servicios de Valoración de la Dependencia	20%
11.2 Mejorar los sistemas de información y la infraestructura tecnológica.	1	Caídas de la central de teleasistencia que impiden la comunicación con las personas usuarias.	0
	2	Número de proyectos de mejora de infraestructura o de sistemas de información finalizados.	2
11.2.1 Sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales	1	Diseño y análisis funcional para la definición del sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales	50%
	2	Fase de producción del sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales	50%
	3	Implantación del sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales	50%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
11.2.2 Módulo contratación personal integrado con el Sistema de Provisión de Puestos y el ERP de la ASSDA	1	Porcentaje Avance	25%
11.2.3 Integración de la plataforma de pago telemático (modelo 046) en el Sistema de Provisión de Puestos de la Agencia (SEPPA)	1	Porcentaje Avance	100%
11.3 Preservar la seguridad de la información y la protección de datos.	1	Porcentaje de brechas de seguridad detectadas comunicadas al Consejo de Transparencia y Protección de Datos antes de 72 horas desde su detección.	100%
11.3.1 Cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal	1	Porcentaje de brechas de seguridad detectadas comunicadas al Consejo de Transparencia y Protección de Datos antes de 72 horas desde su detección respecto al número de brechas de seguridad detectadas.	100%
	2	Porcentaje de informes emitidos respecto a los solicitados	100%
	3	Porcentaje de nuevos servicios para los que se ha elaborado una Evaluación de Impacto de Protección de Datos respecto a los solicitados	100%
11.3.3 Instalación sistema SIEM (requisito ENS)	1	Porcentaje Avance	100%
11.3.5 Mejorar la seguridad de los accesos a Netgefys	1	Grado de Avance	50%
11.3.6 Sistema de monitorización y gestión de la seguridad y privacidad de los sistemas de ficheros y directorio activo	1	Grado de Avance	100%
11.3.9 Calidad de datos del sistema de gestión de prestaciones económicas	1	Número expediente SISAAD identificado correctamente	99 %
	2	Reducir el número de DNI ficticios	10 %
11.3.10 Adecuación de las aplicaciones MGAI, Commonwell y Gestión Teleasistencia a la política de seguridad de Esquema Nacional de Seguridad (ENS)	1	Grado de Avance	100%
11.4 Aumentar la eficiencia económica	2	Periodo medio de pago	15
11.4.1 Gestión de liquidaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio	1	Media de días de gestión liquidaciones	<5
11.4.2 Gestión de impagos en la nómina de prestaciones económicas	1	Porcentaje de impagos gestionados / impagos reclamados	90 %
11.4.3 Control de la financiación en concepto de nivel mínimo de protección garantizada en dependencia	1	Número de certificados anuales	1
	2	Número de certificados mensuales	12
	3	Número de regularizaciones mensuales	12
11.4.4 Perfeccionamiento proceso integración	1	Implementación contabilidad analítica o de costes	40%



OBJETIVO/ACTUACIÓN	INDICADORES		
	N	Descripción	2023
GIRO		en GIRO	
	2	Instaurar contabilización fomento activos en GIRO al igual que se hace en SAP	100%
	3	Perfeccionar correlación entre cuentas financieras de GIRO y SAP	>60%
11.4.5 Establecimiento de una Unidad de Control Interno dentro de la Jefatura	1	Definición de tareas que podrían desarrollarse para mejorar el control interno	1 informe inicial
	2	Establecimiento de los cauces de comunicación con la UCI de la Agencia.	1 informe trimestral
	3	Establecimiento del reporte temporal del Dossier	1 protocolo inicial
11.4.6 Avanzar en la operativa de Tesorería	1	Número devoluciones tramitadas	>75%
	2	Númeropartidas pendientes conciliación SAP-GIRO	<15 días
	3	Periodo medio de pago	<10%
11.4.7 Elaboración Procedimiento de Conciliación cuentas bancarias abiertas con Programas gestión	1	Número partidas pendientes de conciliación Programa Gestión Devoluciones Cobros Indevidos Prestaciones Económicas (Cta 39, restringida)	<10%
	2	Número partidas pendientes de conciliación Programa SAT (RI+ RI/)	<10%
11.4.8 Integración GIRO Devoluciones pago de Prestaciones Dependencia en SISSDE-PENDE	1	Elaboración Procedimiento Devolución Nómina de Prestaciones económicas Dependencia (RETRO)	1 informe inicial
	2	Elaboración Procedimiento recaudación en vía ejecutiva (SUR)	1 informe inicial
11.4.9 Elaboración de un Procedimiento para Modificaciones presupuestarias	1	Identificar elementos comunes y específicos necesarios para cualquier modificación a aportar por las diferentes jefaturas.	90%
	3	Tipificar las diferentes clases de modificaciones presupuestarias y elaborar manual de procedimiento para cada caso.	1 informe inicial
11.4.10 Elaboración de informes que permitan la trazabilidad de cada hecho desde los diferentes puntos de vista (Contratación, Financiera, Tesorería, Presupuesto)	1	Grado de avance en la elaboración del informe	25%
11.4.11 Ejecución presupuestaria SAD	1	Porcentaje Ejecución presupuestaria	90 %
11.4.12 Gestión de los procedimientos de reintegros de cantidades indebidamente percibidas	1	Número de procedimientos caducados/Número procedimientos gestionados	< 2%
	2	Número de procedimientos prescritos/Número procedimientos gestionados	< 5%
	3	Número medio días entre la Resolución de reintegro y el procedimiento de Apremio (cuando procede)	<180
	4	Número meses actualizados recaudación (datos cta 39)	12