

MEMORIA

2002



Región de Murcia

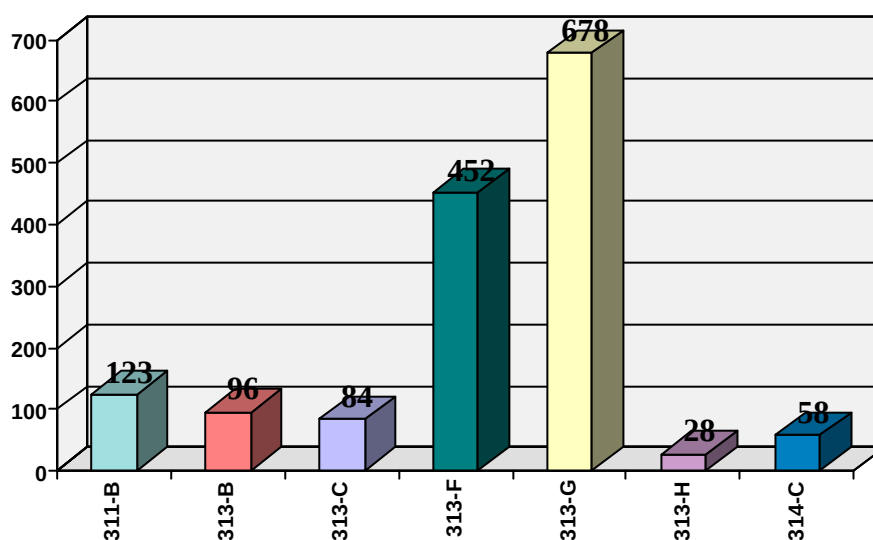


Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia

RECURSOS HUMANOS

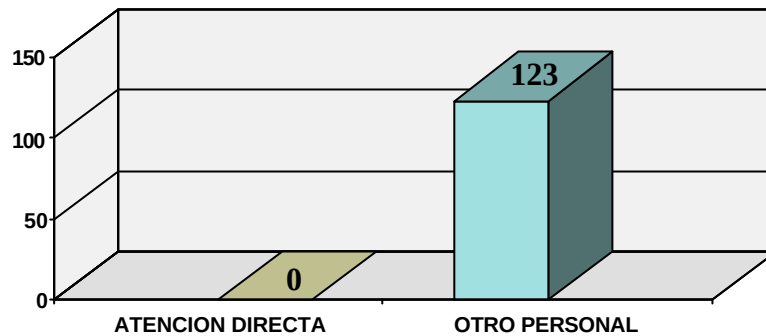
El Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia dispone en la actualidad de una plantilla de 1.519 puestos de trabajo.

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



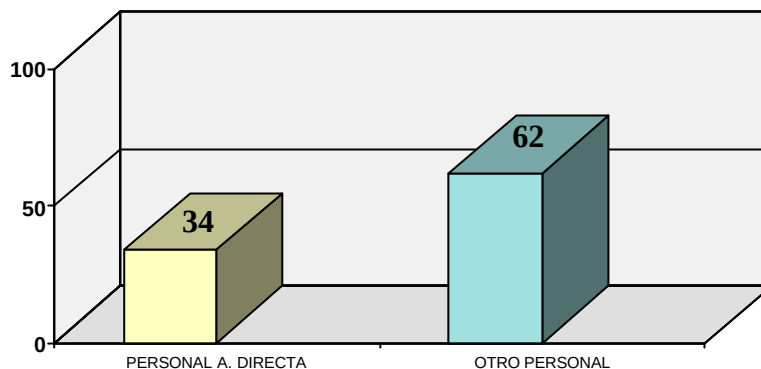
PROGRAMAS	Nº DE TRABAJADORES
311-B. DIRECCION Y SERVICIOS GRLES.	123
313-B. PERS. TRASTORNO MENTAL Y OTROS C.	96
313-C. GESTION SERVICIOS SOCIALES	84
313-F. PERSONAS CON DISCAPACIDAD	452
313-G. PERSONAS MAYORES	678
313-H. TURISMO SOCIAL	28
314-C. PENSIONES, AYUDAS Y SUBVENCIONES	58
TOTAL	1.519

PROGRAMA 311-B
DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES ISSORM



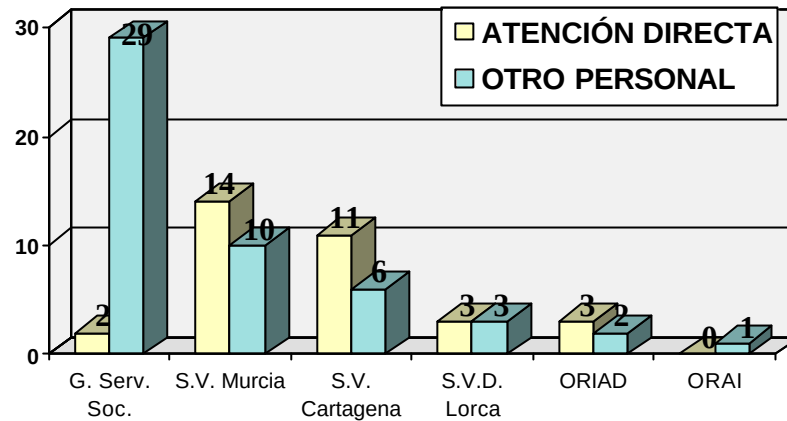
DENOMINACION PUESTO DE TRABAJO	Nº PUESTOS
Secretario General Técnico	1
Jefe de Servicio	4
Asesor	2
Jefe de Sección (A/B)	7
Jefe de Sección (C)	5
Arquitecto	1
Técnico Apoyo Mantenimiento	2
Jefe Negociado (B)	2
Técnico Especializado en Informática (B/C)	2
Gestor Sistemas Informáticos	1
Jefe Negociado (C)	5
Analista de Aplicaciones	3
Jefe Mantenimiento	2
Auxiliar Coordinador	7
Jefe Equipo Conservación	1
Secretario/a Director/a Instituto	1
Auxiliar Microinformática	4
Auxiliar Especialista	14
Especialista en Informática	2
Delineante	1
Administrativo	4
Maestro Regente Almacén	1
Jefe Almacén	1
Coordinador Vigilantes	1
Coordinador de Ordenanzas	1
Albañil	1
Auxiliar Administrativo	15
Ordenanza-Repardidor	2
Ayudante de Mantenimiento	1
Vigilante Centros Sociales	22
Ordenanza	4
Subalterno	1
Guarda Jurado	1
TOTAL	123

PROGRAMA 313-B.
PERSONAS TRASTORNO MENTAL Y OTROS COLECTIVOS



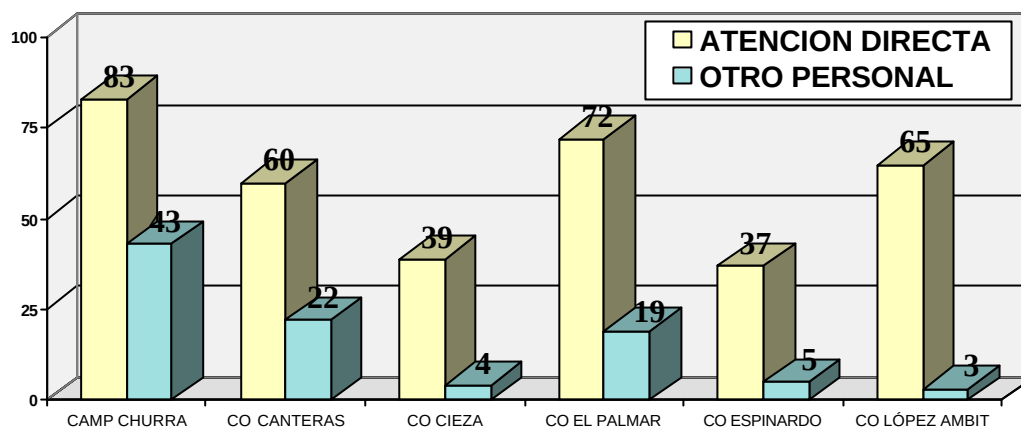
DENOMINACION PUESTO DE TRABAJO	Nº PUESTOS
Director	1
Administrador	1
Medico Psiquiatra	1
Coordinador Enfermería	1
Psicólogo	1
A.T.S./DUE	5
Asistente Social/D.T.S.	1
Auxiliar Coordinador Psiquiatría	2
Jefe de Cocina	1
Auxiliar Coordinador	1
Maestro Oficio	3
Terapeuta	2
Auxiliar Especialista Psiquiatría	3
Oficial 1ª Oficios	4
Auxiliar Psiquiatría Conductor	2
Auxiliar Psiquiatría	15
Fontanero	1
Lavandero	1
Cocinero/a	6
Peluquero/a	1
Auxiliar Administrativo	1
Telefonista	2
Ayudante de Servicios	17
Ayudante de Mantenimiento	8
Ayudante Cocina	10
Ordenanza	2
Subalterno	3
TOTAL	96

PROGRAMA 313C
GESTION SERVICIOS SOCIALES



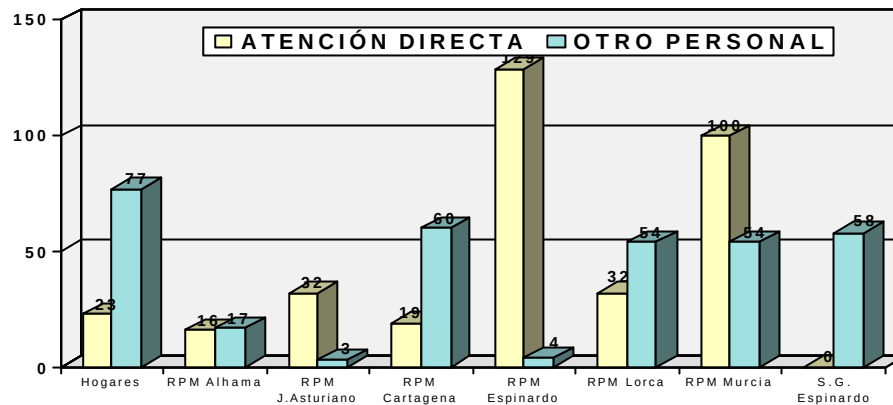
DENOMINACION PTO. DE TRABAJO	G. SERV. SOC.	S.V. MURCIA	S.V. CARTAGENA	S.V.D. LORCA	ORIAD	ORAI
Subdirector General	1					
Jefe de Servicio	3					
Jefe de Sección (A/B)	3					
Jefe de Sección (C)	2					
Técnico de Apoyo	5					
Técnico Gestión	1	1	1	1		
Coordinador					1	1
Médico		3	2	1		
Psicólogo		4	2	1		
Pedagogo			1			
Médico Rehabilitador		1				
Médico Psiquiatra		1				
Asistente Social/D.T.S.		4	3	1		
Técnico Educador	2					
Logopeda			1		1	
Monitor Ocupacional		1	1			
Psicomotricista			1		1	
Jefe de Negociado		2	1	1		
Aux. Coordinador	3					
Auxiliar Especialista	5	1				
Aux. Tco. Educativo					1	
Aux. Administrativo	6	3	2			
Ordenanza		3	2	1		
Subalterno					1	
TOTAL	31	24	17	6	5	1

PROGRAMA 313-F
PERSONAS CON DISCAPACIDAD



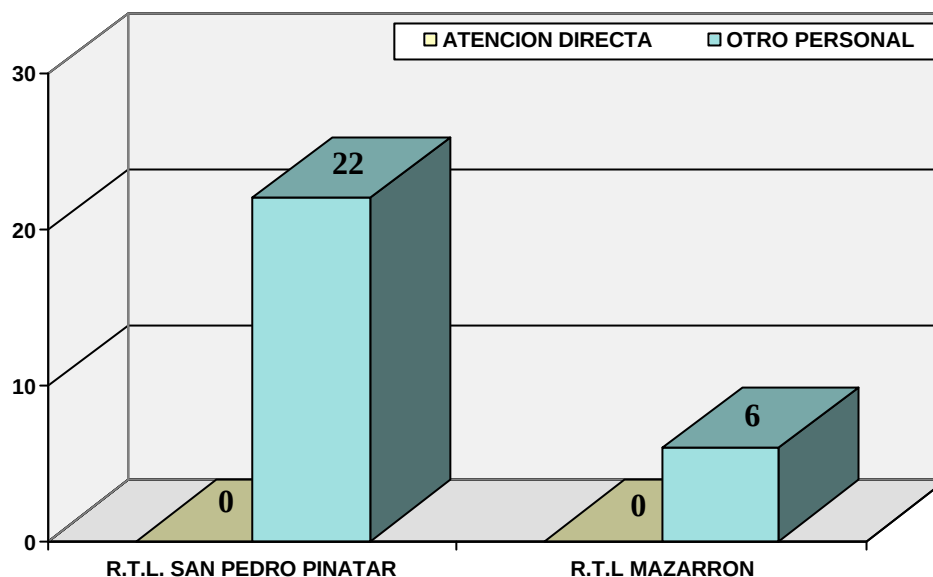
DENOMINACION PUESTO TRABAJO	CAMP CHURRA	C.O. CANTERAS	C.O. CIEZA	C.O. EL PALMAR	C.O. ESPINARDO	C.O. LOPEZ AMBIT
Director centro	1	1	1	1	1	1
Administrador	1	1	1	1		
Medico	1	1		1	1	1
Medico psiquiatra						1
Psicologo	1		1		1	1
Pedagogo		1		1		
A.t.s/du.	5	3		6	1	4
Fisioterapeuta	1					
Asistente social/d.t.s.	1	1	1	1	1	1
Tecnico educador	5	3		3	6	
Coordinador	1	1	1	1	1	1
Terapeuta ocupacional	1					
Jefe de oficinas	3			1		
Terapeuta	2				7	3
Aux. Especialista	1				1	
Educador	1	16	2	23	5	
Oficial 1ª oficinas	1	2		1		
Ofic. Serv. Tecnicos	2					
Conductor	1					
Aux. Espec. Psiquiatria						5
Aux.tec.educativo	46	30	25	19	15	
Aux. Psiquiatria						49
Aux. Enfermeria	19	5	10	18		
Cocinero	2	5		5		
Lavandero		1		1		
Aux.administrativo	1	2				1
Aux. Mantenimiento		1		2		
Coord. Ayte. Servicios	1					
Almacenero		1				
Ayte. Mantenimiento			1			
Ayte. Cocina	4			2		
Ayte. Servicios	19	5		2	2	
Ordenanza	5	1				
Subalterno		1		2		
TOTAL	126	82	43	91	42	68

PROGRAMA 313-G. PERSONAS MAYORES



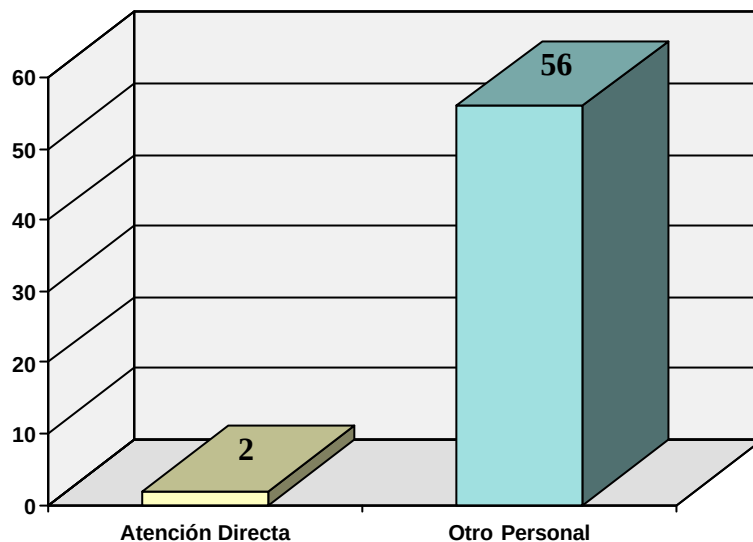
DENOMINACIÓN PUESTO	HOGARES	R.P.M ALHAMA	R.P.M. DR.J. ASTURIANO	R.P.M. CARTAGENA	R.P.M ESPINARDO	R.P.M. LORCA	R.P.M. MURCIA	SS.GG. ESPINARDO
DIRECTOR DE CENTRO ADMINISTRADOR	18	1	1	1	1	1	1	1
COORD. ENFERMERIA		1	1	1	1	1	1	
MEDICO		1	1	1	2	1	2	
MEDICO PSIQUIATRA					1			
PSICOLOGO							1	
A.T.S/DUE.	1	2	2	5	12	8	12	
ASISTENTE SOCIAL/DTS	17			1	1	1	1	
FISIOTERAPEUTA					2		1	
ANIMADOR DEPORTIVO					1			
TERAPEUTA			1		2		1	
AUX. COORD. ENFER.					4			
MAESTROS OFICIOS								2
OFICIALES 1ª OFICIOS								5
OFICIAL 1ª COCINA	1	3						
JEFE DE NEGOCIADO				1				
EDUCADOR		2						
GOBERNANTE						1		
SUBGOBERNANTE				1		1	2	
JEFE MANTENIMIENTO				1		1		
JEFE DE ALMACEN				1		1	1	1
JEFE COCINA		1		1		1	1	1
AUX COORDINADOR								1
COCINERO 1º				1		1		
ADMINISTRATIVO				1		1		
AUX. APOYO INFORM.	1							
AUX. ESP. PSIQUIATRIA			2					
OFICIAL SERV. TCOS.				2		1	1	
AUX. PSIQUIATRÍA			25					
AUXILIAR ENFERMERÍA		10		11	97	21	81	
AUX.TEC.EDUCATIVO	4							
AUX ADMINISTRATIVO			1	1	1		2	1
COCINERO/A		3		2		2	5	9
AUX. MANTENIMIENTO						1	2	2
PERSONAL OFICIOS "D"							1	9
TELEFONISTA				1				1
SUPERVISOR SERVICIOS	1							
AYTE. MANTENIMIENTO		1	1					5
COORD. AYTE. SERVICIOS				1			1	
AYUDANTE SERVICIOS	12	7		34	1	30	23	7
AYUDANTE COCINA	1			3		4	7	9
CELADOR					6			
ORDENANZA	43			7		6	6	
SUBALTERNO	1				1	1		4
TOTAL	100	33	35	79	133	86	154	58

PROGRAMA 313-H
TURISMO SOCIAL



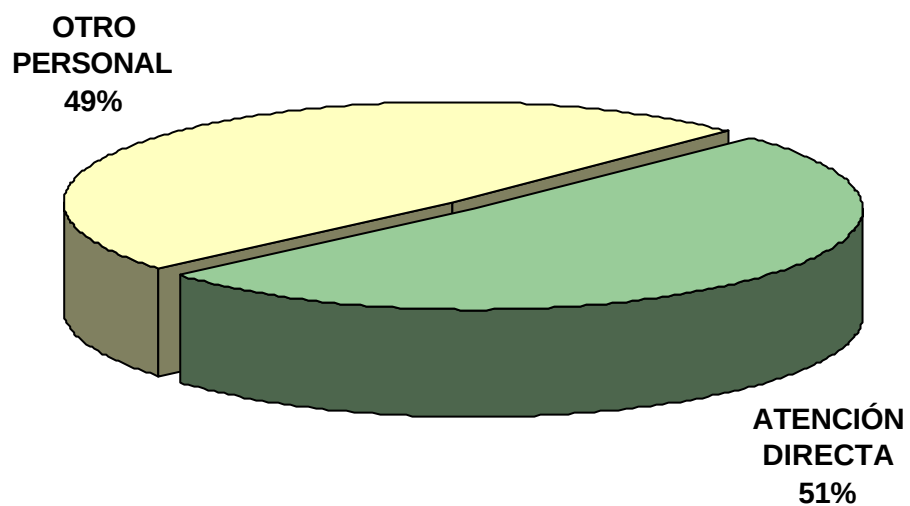
DENOMINACION PUESTO TRABAJO	R.T.L. SAN PEDRO PINATAR	R.T.L. MAZARRON
DIRECTOR CENTRO	1	1
ADMINISTRADOR	1	
GOBERNANTE	1	
OFICIAL PRIMERA COCINA	1	1
COCINERO/A	1	
AYUDANTE MANTENIMIENTO	2	
AYUDANTE DE COCINA	2	
AYUDANTE DE SERVICIOS	11	4
SUBALTERNO	2	
TOTAL	22	6

PROGRAMA 314-C
PENSIONES, AYUDAS Y SUBVENCIONES



DENOMINACION PUESTO DE TRABAJO	Nº DE PUESTOS
SUBDIRECTOR GENERAL	1
JEFE DE SERVICIO "A"	2
JEFE DE SERVICIO "A/B"	1
JEFE DE SECCION "A/B"	5
JEFE DE SECCIÓN "C"	2
TECNICO DE APOYO	1
JEFE DE NEGOCIADO	6
ASISTENTE SOCIAL	10
TECNICO	1
AUXILIAR COORDINADOR	4
AUXILIAR ESPECIALISTA	5
AUX. ESPECIALISTA INFORMACION	1
ADMINISTRATIVO INFORMACION	1
AUX. ADMINISTRATIVO	14
ORDENANZA	3
SUBALTERNO	1
TOTAL	58

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



PERSONAL ATENCION DIRECTA	OTRO PERSONAL
776	743

SECRETARIA GENERAL TECNICA

SERVICIO DE PERSONAL

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

- a) La gestión y administración de personal, nóminas y seguridad social del personal dependiente del Instituto.
- b) La emisión de informes en materia de su competencia.

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

Este Servicio desarrolla su actuación a través de las siguientes unidades administrativas:

- ✓ Sección de Gestión de Personal.
- ✓ Sección de Administración de Personal.
- ✓ Sección de Habilitación de Personal.

Durante el año 2002, este Servicio ha realizado las siguientes actuaciones:

Contratación temporal

NUMERO DE CONTRATOS Y NOMBRAMIENTOS

MODALIDAD	VACACIONES	RESTO DEL AÑO	TOTAL
Nombramientos	38	409	447
Circuns. Producción	213	318	531
Prórrogas		299	299
TOTAL.....	251	1.026	1.277

CONTRATACION TEMPORAL
RESUMEN POR CENTROS

V A C A C I O N E S

CENTRO	Nombramientos	C. Producción	TOTAL
C.A.M.P. Churra	12	14	26
C.O. Canteras	7	6	13
C.O.Cieza	8		8
C. O. El Palmar		4	4
C.O. Espinardo		4	4
C.O. López Ambit	1	17	18
Dirección y SS.GG.		1	1
H.P.M. Abarán		3	3
H.P.M. Alcantarilla		1	1
H.P.M. Archena		1	1
H.P.M. Caravaca	1		1
H.P.M. Cartagena I		1	1
H.P.M. Cartagena II		1	1
H.P.M. Cieza		1	1
H.P.M. Jumilla	1		1
H. P.M.La Unión		1	1
H.P.M. Lorca		1	1
H. P.M. Molina		1	1
H.P.M. Murcia I		1	1
H.P.M. Pto. Mazarrón		1	1
H.P.M. Roldán		1	1
H. P.M.Torres Cotillas		1	1
H.P.M. Yecla		1	1
R. Luis Valenciano		18	18
R.P.M. Alhama	1	6	7
R.P.M. Cartagena	1	18	19
R.P.M. Espinardo	1	28	29
R.P.M. Javier Asturiano	2	10	12
R.P.M. Lorca	3	14	17
R.P.M. Murcia		42	42
R.T.L. San Pedro Pinatar		2	2
SS.GG. Espinardo		13	13
TOTAL	38	213	251

CONTRATACIÓN TEMPORAL RESUMEN POR CENTROS

RESTO DEL AÑO

CENTRO	Cir. Producción	Prórrogas	Nombramientos	TOTAL
CAMP Churra	25	27	38	90
C.O. Canteras	31	25	15	71
C.O. Cieza	2	2	9	13
C.O. El Palmar	17	20	38	75
C.O. Espinardo	8	5	10	23
C.O. López Ambit	38	40	29	107
Dirección y SS.GG.	2		11	13
Gestión Servicios Sociales	1		3	4
H.P.M. Abarán	7	6	5	18
H.P.M. Caravaca	1	2		3
H.P.M. Cieza			1	1
H.P.M. Lorca			2	2
H.P.M. Molina			1	1
H.P.M. Puerto Mazarrón	2	2		4
H.P.M. S. Javier			3	3
H.P.M. Torres de Cotillas			2	2
H.P.M. Yecla			2	2
Pensiones, Ayudas y Sub.	5	1	18	24
R. Luis Valenciano	19	23	14	56
R.P.M. Alhama	16	12	13	41
R.P.M. Cartagena	16	16	18	50
R.P.M. Espinardo	31	31	44	106
R.P.M. Javier Asturiano	13	9	5	27
R.P.M. Lorca	23	26	36	85
R.P.M. Murcia	47	42	76	165
R.T.L. Mazarrón	2			2
S.V.D. Lorca	3	2	1	6
S.V. Cartagena			1	1
S.V. Murcia		1	2	3
SS.GG. Espinardo	9	7	12	28
TOTAL	318	299	409	1.026

INCIDENCIAS EN LAS SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DEL PERSONAL

1. ORIGINADAS POR SU MOVILIDAD

- Jubilaciones	13
- Excedencias	32
- Comisiones de Servicio	20
- Adscripciones Provisionales	60
- Desempeños Provisionales	25

2. QUE AFECTAN A LA ESFERA DE SUS DERECHOS

- Reconocimiento de Servicios Previos.....	400
- Reconocimiento de Grado Personal	86

3. OTROS TRABAJOS REALIZADOS POR LA UNIDAD DE PERSONAL

- Notificaciones interesados	8.000
(Rec. Trienios, Plus Destino, Cursos, Hojas de Enlace, etc...)	
- Expedientes de Ayudas de Acción Social	1.535
Tramitados	
- Provisión de Puestos de Trabajo	800
(Diligencias y Hojas de Enlace)	
- Resolución Concesión Licencia	31
(Asuntos Propios sin Retribución)	
- Comunicaciones Régimen Interior	650
- Despacho llamadas telefónicas	2.500

INDICE

PRESENTACION	5
ESTRUCTURA Y COMPETENCIAS	7
Estructura Orgánica	7
Organigramas	8
Centros	14
RECURSOS HUMANOS	17
SECRETARIA GENERAL TECNICA	27
Servicio de Personal	27
Servicio de Régimen Interior	32
Servicio Jurídico	75
Servicio Económico y de Contratación	81
SUBDIRECCION DE GESTION DE SERVICIOS SOCIALES	123
Servicio de Atención a Personas Mayores	123
Servicio de Atención a Discapacitados y Otros Colectivos	189
Servicio de Valoración y Diagnóstico	219
Oficina Regional de Información y Asesoramiento a Personas con Discapacidad.	227
Oficina Regional de Atención a la Inmigración	256
SUBDIRECCION DE PENSIONES, AYUDAS Y SUBVENCIONES	271
Servicio de Pensiones	271
Servicio de Pensionistas	280
Servicio de Prestaciones Económicas y Subvenciones	287
ACTIVIDADES DE FORMACION	350

PRESENTACIÓN

Un año más recogemos en el presente documento la memoria de actividades realizadas por el Instituto de Servicios Sociales durante el año 2002. Estamos por tanto ante una publicación que nos permite realizar un balance satisfactorio gracias a la importante labor de nuestros profesionales y a la disposición creciente de recursos que hemos podido ofrecer a nuestros ciudadanos.

Dentro de esta panorámica general de incremento y mejora de la calidad de nuestros servicios, me gustaría destacar algunas actuaciones concretas que son especialmente relevantes. En lo que se refiere al colectivo de personas mayores hemos hecho un gran esfuerzo para acometer la dotación de plazas tanto en residencias como en centros de día, teniendo en cuenta de que nuestros mayores precisan en algunos casos una atención especializada y en otros el mantenimiento en su entorno familiar y comunitario. A este respecto un programa del que nos sentimos especialmente orgullosos son las ayudas económicas mensuales para el cuidado de personas mayores dependientes, por lo que supone de apoyo a las familias y de posibilidad de que los mayores permanezcan en su entorno habitual de vida.

En el ámbito de las personas con discapacidad, hemos continuado con nuestro objetivo de ofrecer una atención especializada a estas personas ampliando en muchos casos el tiempo de estancia en nuestros centros, mejorando de esta manera el apoyo a sus familias. Al mismo tiempo hemos iniciado las obras del nuevo Centro Ocupacional en La Vaguada - Canteras, donde hemos contado con la presencia del Ministro de Trabajo y

Asuntos Sociales, el Excmo. Sr. D. Eduardo Zaplana, lo que es indicativo de un gran respaldo institucional a nivel de la Administración del Estado. Este Centro va a contar con importantes mejoras en cuanto a sus equipamientos y servicios, que en definitiva redundan en una atención de mayor calidad y especialización. En esta línea de incremento y mejora de recursos de atención especializada, podemos resaltar el comienzo de las obras de la nueva Residencia Luis Valenciano destinada a personas con enfermedad mental crónica. En definitiva toda nuestra labor ha estado orientada a promover la atención y la defensa de los derechos de los ciudadanos y colectivos en situaciones de mayor vulnerabilidad. Un buen ejemplo de ello ha sido la puesta en marcha de la Fundación Murciana para la Tutela y defensa judicial de adultos.

Además de los aspectos mencionados, la memoria hace un recorrido exhaustivo por las actuaciones llevadas a cabo por los distintos departamentos del Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia, por lo que se trata de una información de gran utilidad para conocer el cumplimiento de los objetivos de este Instituto que han sido posibles gracias al esfuerzo de todos sus profesionales y a las entidades colaboradoras.

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

ESTRUCTURA Y COMPETENCIAS

ESTRUCTURA ORGANICA

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

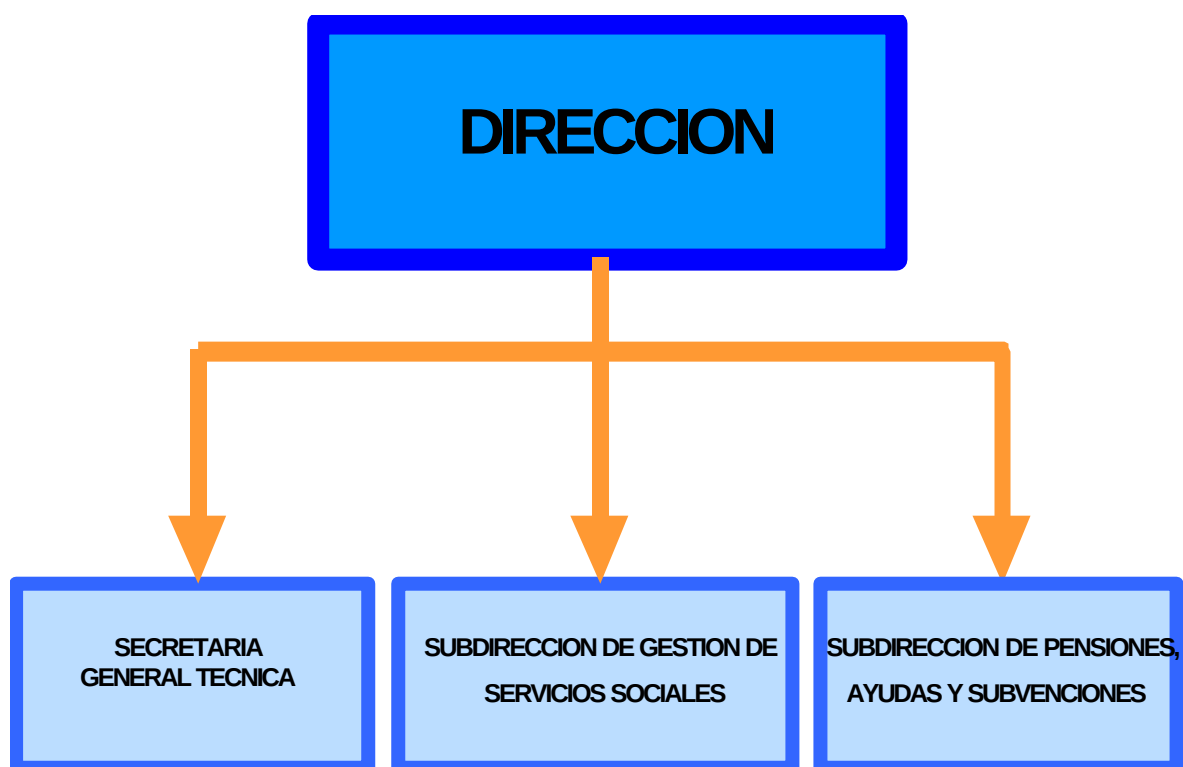
Como órgano de gestión de los servicios sociales dependientes de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, desarrolla las funciones señaladas en la Ley 11/1986, de 19 de diciembre. Es el órgano de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia que integra y asume las funciones de la Seguridad Social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

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

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

DIRECCION DEL INSTITUTO.

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

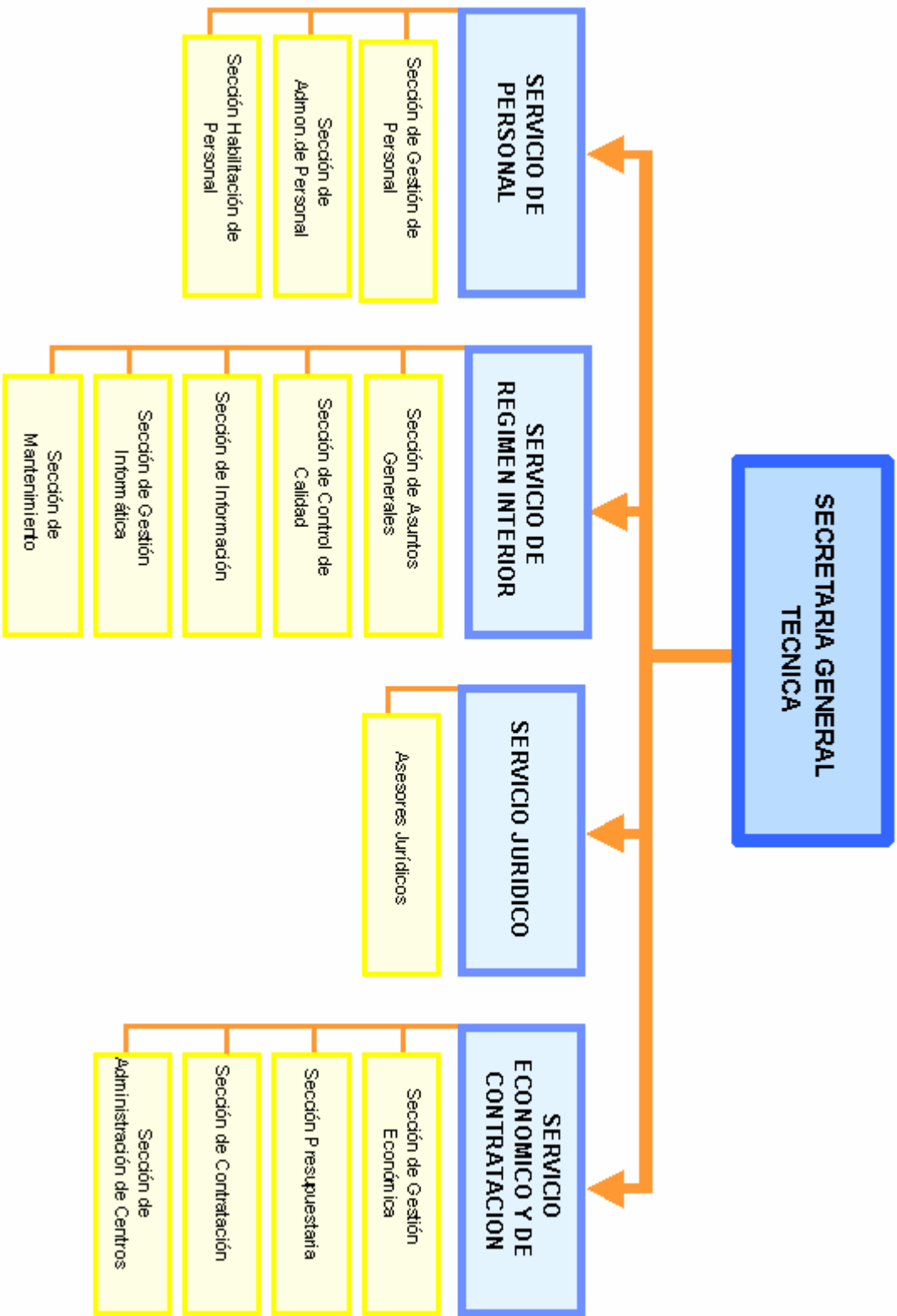


SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

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

Se estructura en las siguientes unidades administrativas:

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

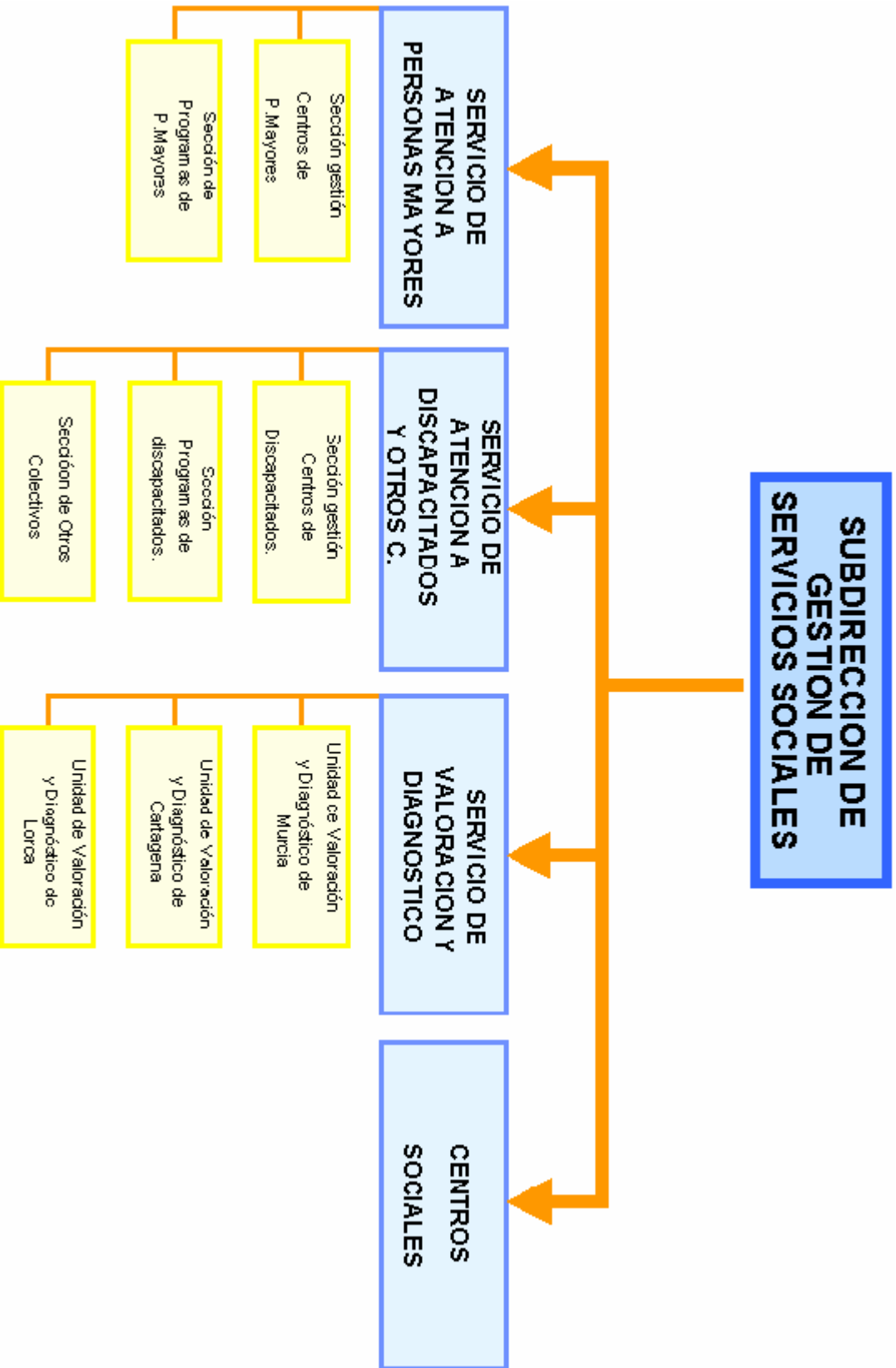


SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES.

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

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

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

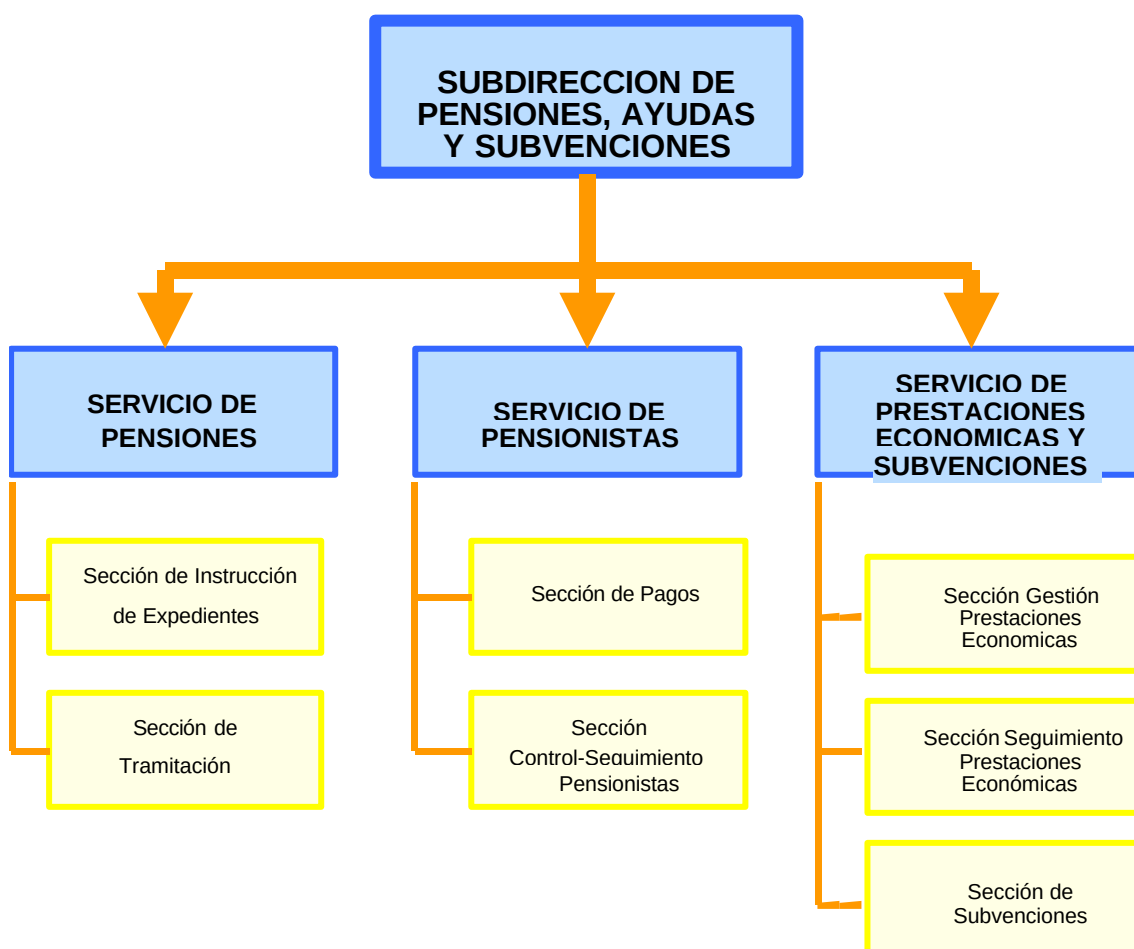


SUBDIRECCIÓN DE PENSIONES. AYUDAS Y SUBVENCIONES.

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

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

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



CENTROS.

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

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

CENTRO	DIRECCION	TELEFONO
Hogar Personas Mayores Abaran	C/ Fernando Gómez, s/n	968770544
Hogar Personas Mayores Alcantarilla	C/ San Fernando, s/n. Alcantarilla	968892331
Hogar Personas Mayores Archena	Palacete Villarias, s/n. Archena	968670689
Hogar Personas Mayores Caravaca	Avda. Juan Carlos I, 17. Caravaca	968702816
Hogar Personas Mayores Cartagena I	C/ Juan Fernández, 24. Cartagena	968508858
Hogar Personas Mayores Cartagena II	C/ Juan Fernández, 24. Cartagena	968536875
Hogar Personas Mayores Cieza	Gran Vía, 2. Cieza	968760300
Hogar Personas Mayores Jumilla	Avda. Luis Guardiola, 2. Jumilla	968780600
Hogar Personas Mayores La Unión	C/ Real, 61. La Unión	968560675
Hogar Personas Mayores Lorca	C/ Eugenio Ubeda, 5. Lorca	968443388
Hogar Personas Mayores Mazaron	C/ Mayor, s/n. Mazarrón	968154443
Hogar Personas Mayores Molina de Segura	C/ del Pensionista, s/n. Molina de Segura	968611404
Hogar Personas Mayores Murcia I	Paseo Corvera, 19. Murcia	968255411
Hogar Personas Mayores Murcia II	C/ Mar Menor, 17. Murcia	968235021
Hogar Personas Mayores Roldan	Plaza Sagrado Corazón, s/n. Roldan	968589261
Hogar Personas Mayores San Javier	C/ Luis Garay, 29. San Javier	968191290
Hogar Personas Mayores Torres de Cotillas	C/ Pablo Neruda, s/n. Torres de Cotillas	968627261
Hogar Personas Mayores Yecla	C/ Rambla, 55. Yecla	968791516
R. Enfermos Mentales Crónicos Luis Valenciano	Ctra. de Mazarrón, s/n. El Palmar	968362102
R. Tiempo Libre El Peñasco	C/ Rihuete, s/n. Pº de Mazarrón	968594037
R. Tiempo Libre San Pedro del Pinatar	C/ Victor Pradera, s/n. San Pedro del Pinatar	968180640

SERVICIO DE RÉGIMEN INTERIOR

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

- a) En materia de Asuntos Generales, le competen cuantos asuntos de tal carácter sean competencia del Instituto y, en particular, la organización y coordinación del régimen interior de los servicios, de la vigilancia de edificios e instalaciones, de los servicios de imprenta y reprografía, de la estadística, documentación y archivo, de la elaboración de la memoria anual y el control y gestión del parque de vehículos del ISSORM.
- b) En materia de control de calidad de los servicios, le compete la elaboración de programas relativos a la organización y métodos de trabajo para racionalizar el funcionamiento de los servicios de los distintos Centros y Unidades del Instituto, y la optimización de sus instalaciones y recursos humanos y materiales.
- c) En materia de información general administrativa, le corresponde la organización de los servicios de información administrativa y asistencia al ciudadano y de las publicaciones del ISSORM en coordinación con el órgano competente de la Consejería, así como el Registro General del Instituto.
- d) En materia de informática le compete la coordinación y supervisión de las actuaciones de tal carácter del ISSORM, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Servicio correspondiente de la Consejería.
- e) En materia de mantenimiento, le corresponde la adecuación y vigilancia de los sistemas de evacuación y extinción de incendios, de seguridad e higiene e impacto ambiental, así como la supervisión de todas aquellas actuaciones de mantenimiento de los edificios, aparatos e instalaciones del ISSORM. Asimismo le corresponde la organización del personal de mantenimiento de los Centros del ISSORM y la elevación al órgano competente de la Consejería de propuestas para la redacción de proyectos técnicos de obras, suministros e instalaciones.
- f) La emisión de informes en materia de su competencia.
- g) Cualesquiera otras que le sean encomendadas en el ámbito de su competencia.

Sección de Asuntos Generales

Durante el año 2002 las funciones desarrolladas por la Sección de Asuntos Generales se han visto incrementadas, siendo estas de diversas materias, relacionadas con los siguientes temas:

- Organización y Coordinación del Régimen Interior de los servicios.

- Vigilancia de Edificios e Instalaciones.
 - Servicios de imprenta y reprografía.
 - Estadística.
 - Documentación y Archivo.
 - Elaboración de la Memoria Anual.
 - Control y gestión del parque de vehículos del Instituto.
 - Estudio y revisión del sistema de trabajo del personal subalterno.
 - Adquisición y gasto del material de oficina no inventariable.
 - Adquisición de mobiliario para los despachos de las distintas dependencias, gasto inventariable.
 - Suscripciones (prensa, B.O.E., B.O.R.M. etc.).
 - Uniformidad del personal del Instituto.
 - Responsable de Formación del Instituto.
 - Coordinación y Gestión de los distintos salones del Instituto para la realización de cursos de formación, conferencias, seminarios etc.
 - Información General a los Servicios y Centros dependientes de este Instituto.
 - Responsable de la gestión y coordinación de los alumnos en prácticas de la Universidad de Murcia, de la Universidad Católica San Antonio y de cualquier otra entidad que pudiera hacer prácticas en nuestros Centros (Módulos de Formación Profesional, Cruz Roja...).
 - Señalización de los edificios.
 - Gestiones con Correos.
 - Coordinación de los Servicios de Limpieza.
-
- En materia de Documentación la Sección de Asuntos Generales se encarga de la distribución de los Boletines Oficiales, como el Regional (B.O.R.M.) y el Estatal (B.O.E.); además de contar con un sistema de archivo destinado a las consultas de todos los trabajadores, en materias relacionadas con el Instituto, como de otro interés –económicos, discapacitados, personas mayores, legislación- con una asiduidad de cinco o diez consultas diarias, con la excepción en épocas de oposiciones y ofertas de empleo público, que las consultas llegan a ascender a más de cuarenta o cincuenta peticiones diaria; también gestiona las suscripciones de revistas, prensa y todo cuanto sea de interés para el Instituto. Asimismo gestiona un archivo general definitivo de expedientes administrativos, generados por otros Servicios y de los que se hacen consultas regulares todos los años.

- Corresponde a la Sección de Asuntos Generales la gestión de vehículos del parque móvil del Instituto, con sus correspondientes revisiones periódicas - cambios de aceite, puesta a punto, seguros de accidentes, partes de accidentes, limpieza de los vehículos, control de las revisiones periódicas de la I.T.V., etc.- de cada uno de sus coches y motos; Además controla el consumo de gasóleo, gestiona los vales correspondientes para la compra y abastecimiento del combustible de los distintos vehículos; propone la compra de vehículos y la baja cuando el vehículo lo requiere además de gestionar el aparcamiento de todos los vehículos del Instituto.
Durante el año 2002 se han adquirido 5 vehículos.
- Igualmente, tiene la responsabilidad de organizar y racionalizar el gasto mediante expedientes de adquisiciones, tanto de material homologado como de material de oficina que se utiliza en el Instituto.

TRAMITACION DE EXPEDIENTES DE ADQUISICION DE MATERIAL

MATERIAL	Nº EXPEDIENTES
Mobiliario	33
Reprografía	10
Material de oficina	110
Vehículos	3

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

Expedientes de vestuario 45

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

Responsable de Formación

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

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

Gestiona las acciones formativas homologadas por la Escuela de Administración Pública, impartidas por el Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia. De esta forma, se ha conseguido diversificar la oferta

formativa, dando respuesta así a las demandas surgidas por el personal del Instituto, satisfaciendo las necesidades específicas para la formación de nuestros empleados.

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

Solo se hace esta pequeña mención a las actividades de formación debido a que la propia estructura de la memoria, en su apartado 9 desarrolla dicha actividad.

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

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

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

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

UNIVERSIDAD DE MURCIA Y CARTAGENA:

TITULACIÓN	CENTROS	Nº DE ALUMNOS
Diplomado en Enfermería.	- R.P.M. San Basilio. - R.P.M. Espinardo. - R.P.M. Cartagena. - R.P.M. Lorca. - R.P.M. Alhama. - R.P.M. Fco.Javier Asturiano - Residencia Luís Valenciano. - C.O. Canteras. - C.O. El Palmar. - C.O. Lopez-Ambit - C.O. Churra.	240
Diplomado en Fisioterapia	- C.O. Churra - C.D. Espinardo. - C.D. San Basilio.	22
Diplomado en Gestión y Administración Pública	- Servicio Económico y Contratación - Servicio de Personal.	3
Licenciado en Pedagogía	- C.O. Canteras. - C.O. El Palmar	4
Licenciado en Psicología	- C.O. Lopez-Ambit - C.O. Los Olivos. (Cieza). - C.O. Churra. - C.O. de Espinardo - Residencia Luís Valenciano	17

TITULACIÓN	CENTROS	Nº DE ALUMNOS
Diplomado en Trabajo Social.	- Unidad de Valoración y Diagnostico de Murcia. - Residencia Luis Valenciano. - C.O. López-Ambit. - C.O. El Palmar - C.O. Canteras - C.D. San Basilio. - C.D. Lorca. - C.D. Espinardo. - C.D. Las Torres de Cotillas. - C.D. Roldan. - C.D. La Unión. - C.D. Cieza. - C.D. Murcia I. - C.D. Murcia II. - C.D. Alcantarilla. - C.D. Jumilla. - C.D. Molina de Segura. - C.D. San Javier. - C.D. Yecla. - C.D. Caravaca. - C.D. Cartagena II. - C.D. Lorca.	24
TOTAL		310

UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO (UCAM):

TITULACIÓN	CENTROS	Nº DE ALUMNOS
Diplomado en Enfermería	- R.P.M. Fco. J. Asturiano - Residencia Luis Valenciano - C. O. El Palmar - C.O. Lopez-Ambit - C.O. Churra. - C.O. Canteras - C.D. San Basilio - C.D. Espinardo - C.D. Lorca - C.D. Alhama - C.D. Cartagena	62
Diplomado en Fisioterapia	- C.O. Churra - R.P.M. Espinardo - R.P.M. San Basilio	6

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

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

Personal de Vigilancia de Centros Sociales

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

Se ha mantenido la protección en el traslado de menores a Centros concertados, tanto en el ámbito de la Región de Murcia como fuera de él.

Durante el año 2.002 se dispuso de 26 puestos propios de trabajo de vigilancia, llegando en determinados momentos del año a 28 puestos.

Ello ha representado un total de 76.085 horas de vigilancia y seguridad en los diferentes Centros, incluyendo servicios especiales de traslados, protección personal y protección de bienes.

El incremento de la importancia de la unidad de Vigilancia de Centros Sociales es significativa, si observamos que año a año son requeridos para atender nuevas demandas o necesidades de seguridad no previstas. En los últimos años las horas de vigilancia han sido las siguientes:

En 2.001 se prestaron un total de 70.304 horas de vigilancia y seguridad.
 En 2.000 se prestaron un total de 69.655 horas de vigilancia y seguridad.
 En 1.999 se prestaron un total de 61.919 horas de vigilancia y seguridad.
 En 1.998 se prestaron un total de 59.564 horas de vigilancia y seguridad.
 En 1.997 se prestaron un total de 63.369 horas de vigilancia y seguridad.

TURNOS DE TRABAJO. PERSONAL POR TURNOS.

Centros con vigilantes propios en plantilla.

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

EL EQUIPO DE VIGILANCIA.

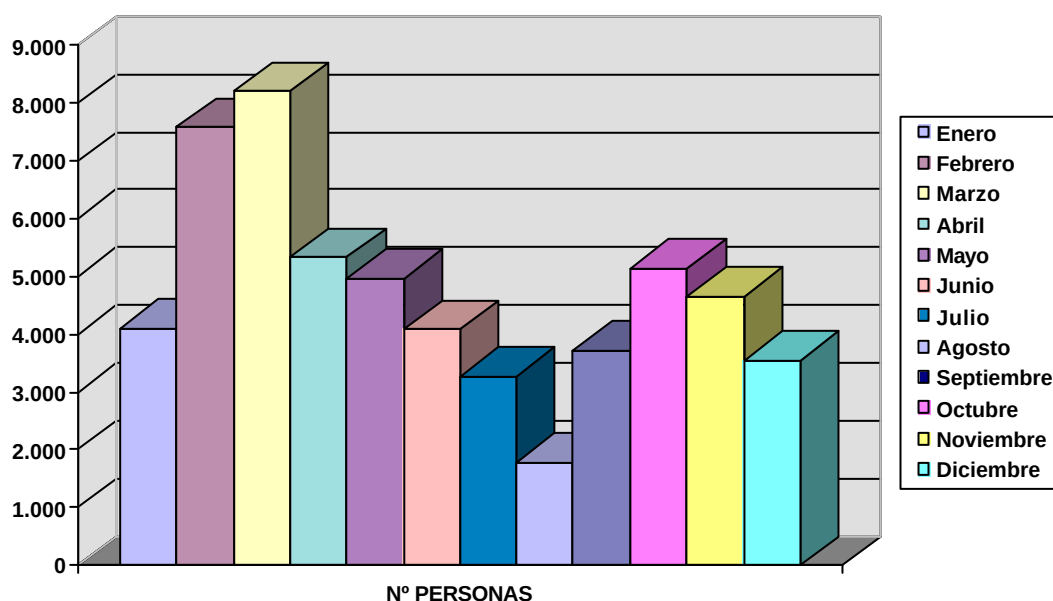
De los 26 vigilantes propios, los 26 están integrados en ese Equipo, que en 2.002 cubrió las necesidades de vigilancia que se demandaron desde todos los Centros y Servicios.

CONTROL DE LOS ACCESOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.

Como hemos señalado, durante 2.002 se han mantenido tres puestos de control de accesos en los Servicios Generales, en la Subdirección de Pensiones, Ayudas y Subvenciones y en el Conjunto Residencial de Espinardo

Se atendieron un total de 56.405 personas, que fueron encaminadas a los respectivos servicios o unidades administrativas que demandaban.

MES	Nº PERSONAS
Enero	4.101
Febrero	7.588
Marzo	8.213
Abril	5.340
Mayo	4.965
Junio	4.085
Julio	3.277
Agosto	1.781
Septiembre	3.717
Octubre	5.133
Noviembre	4.656
Diciembre	3.549



Sección de Información

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

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

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

2.- Favorecer la personalización del Servicio:

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

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

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

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

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

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

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

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

FUNCIONES DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

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

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

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

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

MEDIOS HUMANOS MATERIALES Y TÉCNICOS

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

A pesar de las expectativas de incorporación en el Registro Unico de la Comunidad Autónoma, por la precariedad del programa de registro existente en el ISSORM hasta ese momento, y puesto que el proyecto SUR no acababa de llegar a nuestro Instituto, se ha puesto en funcionamiento el nuevo programa de registro elaborado por la Sección de gestión de informática, lo que ha conseguido mayor agilidad en el proceso administrativo de entrada y salida de documentación, aunque se tuvo que adaptar nuestro funcionamiento al obsoleto modo de sellado utilizado por el SUR para la mencionada incorporación, pero al final de año hemos conseguido implantar el modelo de sellado que el programa de Registro del ISSORM había concebido como propio.

INFORMACIÓN

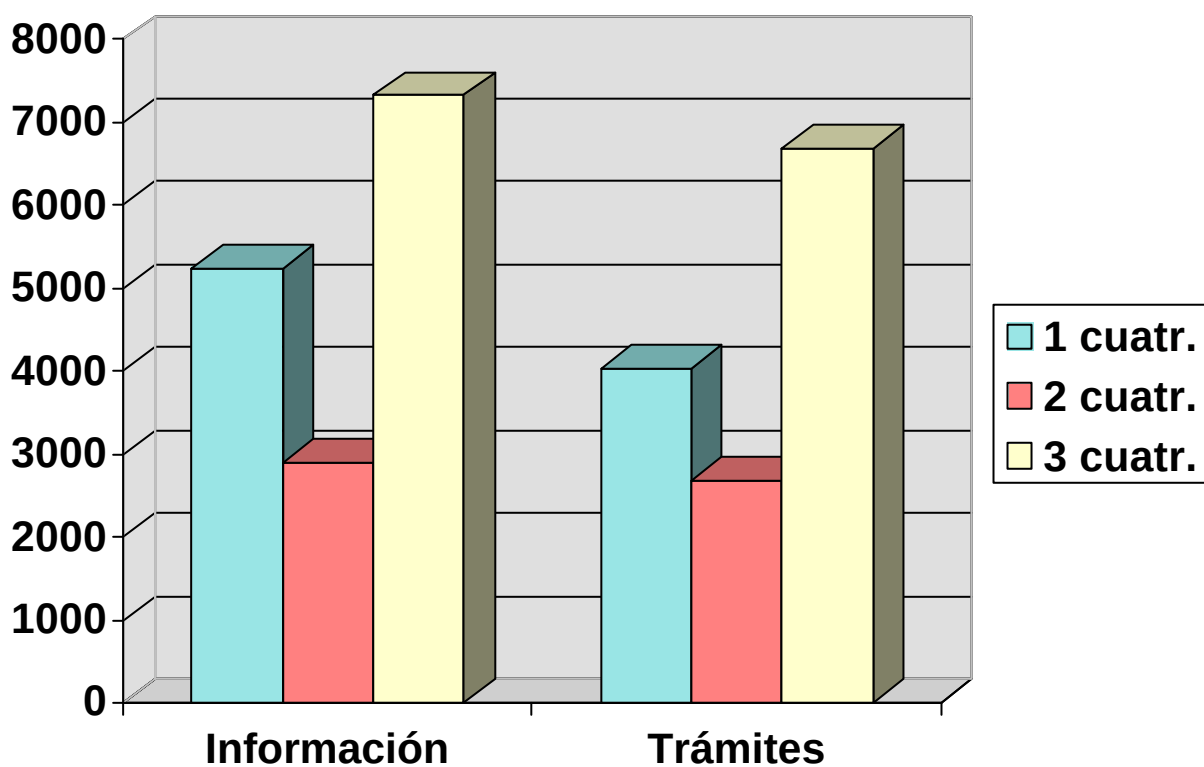
2002	
TOTAL CONSULTAS	
28.859	

		<i>Primer cuatrim.</i>	<i>Segundo Cuatrim.</i>	<i>Tercer Cuatrim.</i>	<i>TOTAL ANUAL</i>
1.-ATENDIDOS EN	Información	5.245	2.904	7.324	15.473
	Trámites	4.025	2.687	6.674	13.386
2.- MODO ACCESO	Personal	3.615	3.030	4.378	11.023
	Telefónica	7.431	2.316	8.077	17.824
	Correo	7	2	3	12
3.- TIPO INFORMACIÓN	General	5.584	3.527	9.315	18.426
	Particular	2.268	1.644	6521	10.433

		PERSONAL	TELÉFONO	CORREO	T.ANUAL
4.- TEMA	P. MAYORES	2.683	3.737	7	6.427
CONSULTADO	DISCAPACITADOS	311	1.004		1.315
	VALORACION	3.443	5.428		8.871
	PENSIONES	5	75		80
	PENSIONISTAS	116	159	5	275
	T. LIBRE	160	8	5	173
	PRESTACIONES	63	413		476
	OPOSICIONES	59	208		267
	SEG.SOCIAL	18	156		174
	OTROS ORGANIS.	101	305		406
	DIR.TLF.	4.064	6.331		10.395

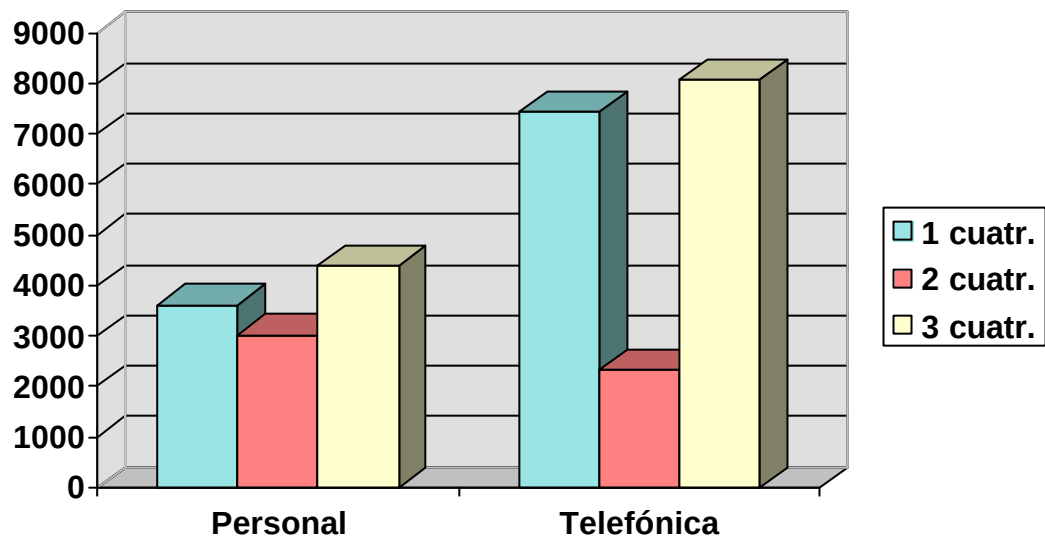
CONSULTAS

		Primer Cuatr.	Segundo Cuatr.	Tercer Cuatr.	TOTAL ANUAL
1.- ATENDIDOS EN	Información	5.245	2.904	7.324	15.473
	Trámites	4.025	2.687	6.674	13.386

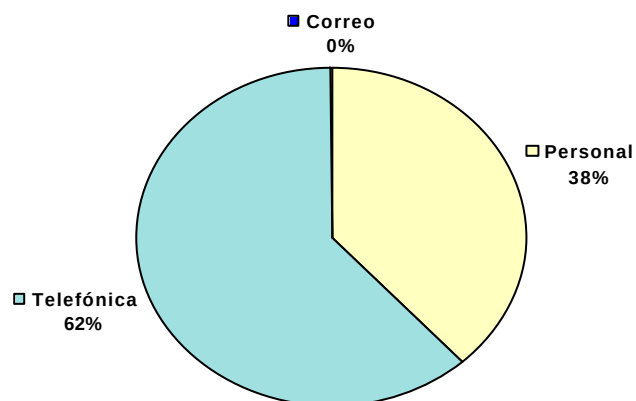


CONSULTAS PRESENCIALES SEGÚN TIPO DE SERVICIO PRESTADO

		Primer Cuatr.	Segundo Cuatr.	Tercer Cuatr.	TOTAL ANUAL
2.- MODO ACCESO	Personal	3.615	3.030	4.378	11.023
	Telefónica	7.431	2.316	8.077	17.824
	Correo	7	2	3	12

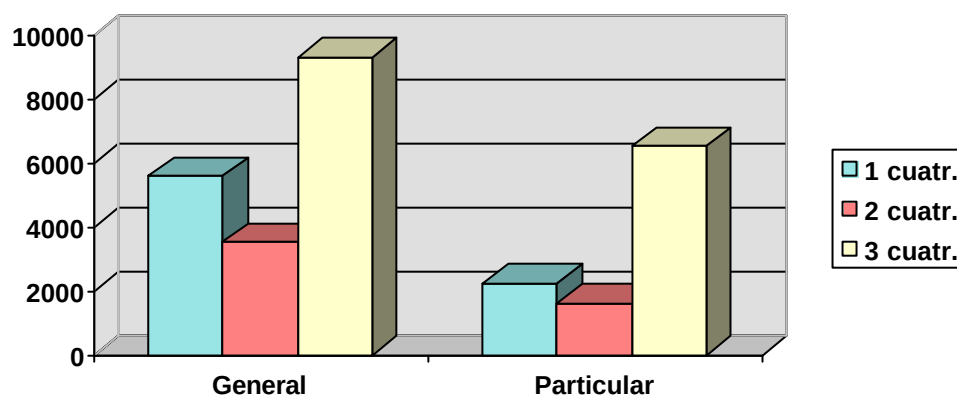


TOTAL ANUAL MODO ACCESO INFORMACION

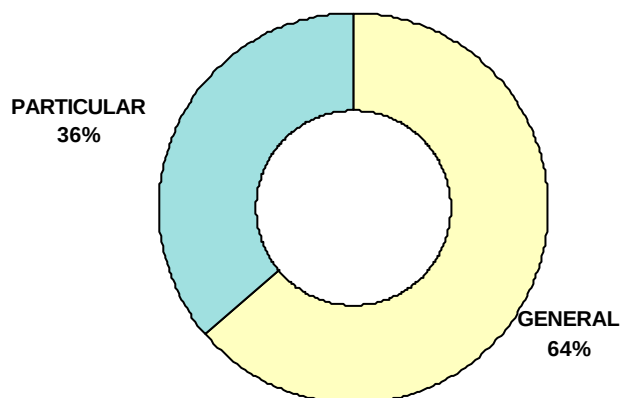


		<i>Primer cuatrim.</i>	<i>Segundo Cuatrim.</i>	<i>Tercer Cuatrim.</i>	<i>TOTAL ANUAL</i>
3.- TIPO INFORMACION	General	5.584	3.527	9.315	18.426
	Particular	2.268	1.644	6.521	10.433

TOTAL ANUAL SEGÚN TIPO DE INFORMACIÓN FACILITADA

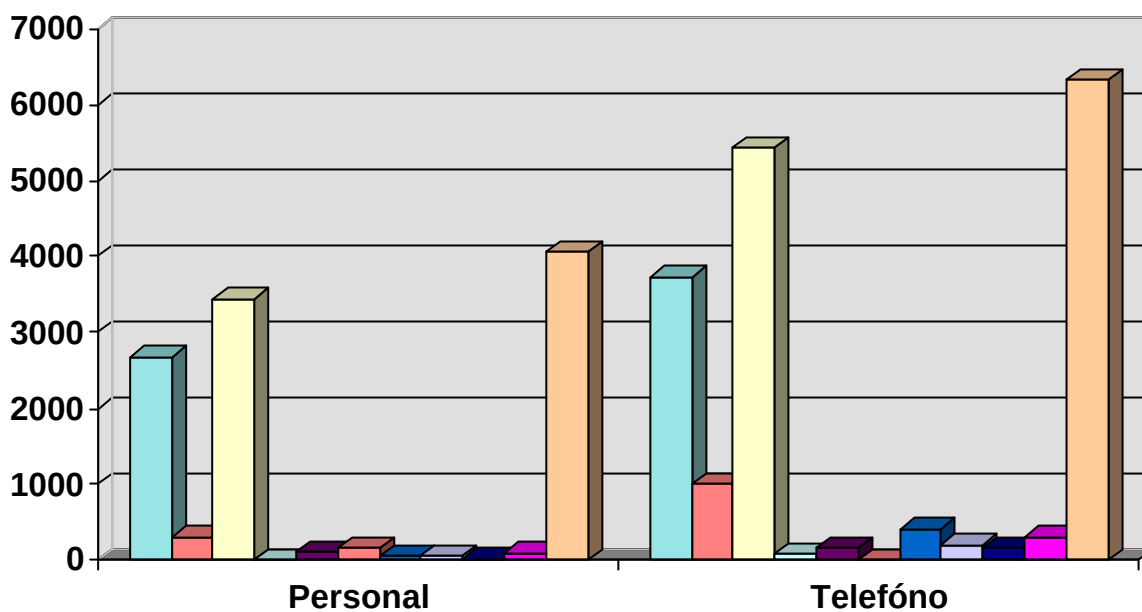


TOTAL ANUAL TIPO INFORMACION



TOTAL CONSULTAS REALIZADAS SEGUN TEMA
--

		PERSONAL	TELEFONO	CORREO	T.ANUAL
4.- TEMA	P. MAYORES	2.683	3.737	7	6.427
CONSULTADO	DISCAPACITADOS	311	1.004		1.315
	VALORACION	3.443	5.428		8.871
	PENSIONES	5	75		80
	PENSIONISTAS	116	159		275
	T. LIBRE	160	8	5	173
	PRESTACIONES	63	413		476
	OPOSICIONES	59	208		267
	SEG.SOCIAL	18	156		174
	OTROS ORGANIS.	101	305		406
	DIRECC/TELEFON.	4.064	6.331		10.395
TOTAL	ANUAL	11.023	17.824	12	28.859

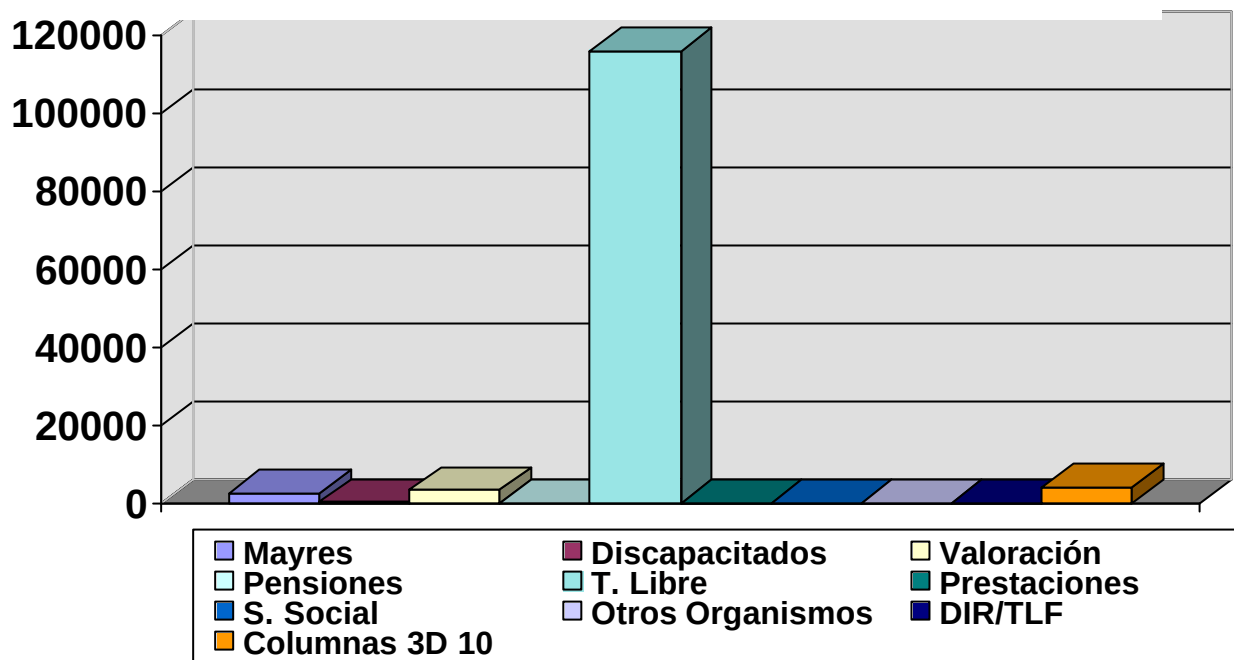


Mayores	Discapacitados	valoración	Pensiones
Pensionistas	T. Libre	Prestaciones	Oposiciones
S. Social	Otros organismos	DIR/TLF	

CONSULTAS PRESENCIALES POR TEMA SOLICITADO

4.- TEMA		PERSONAL
CONSULTADO	P. MAYORES	2.683
	DISCAPACITADOS	311
	VALORACION	3.443
	PENSIONES	5
	PENSIONISTAS	247
	T. LIBRE	116
	PRESTACIONES	63
	OPOSICIONES	59
	SEG.SOCIAL	18
	OTROS ORGANIS.	101
	DIRECC/TELEFON.	4.064

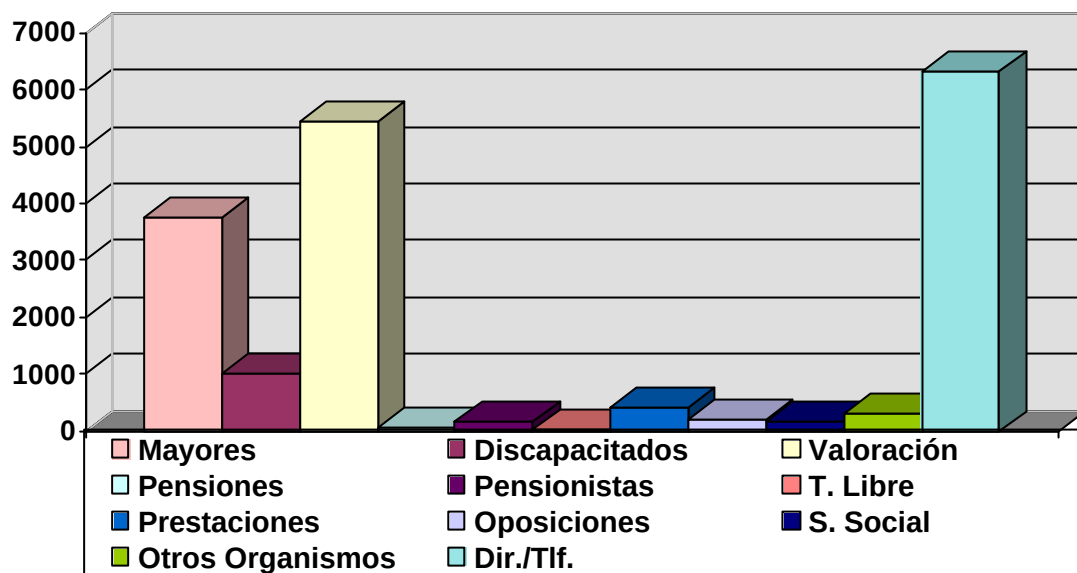
CONSULTAS PERSONALES POR TEMA



CONSULTAS TELEFONICAS POR TEMA SOLICITADO

		TELEFONO
4.- TEMA	P. MAYORES	3.737
CONSULTADO	DISCAPACITADOS	1.004
	VALORACION	5.428
	PENSIONES	75
	PENSIONISTAS	159
	T. LIBRE	8
	PRESTACIONES	413
	OPOSICIONES	208
	SEG.SOCIAL	156
	OTROS ORGANIS.	305
	DIRECC/TELEFON.	6.331

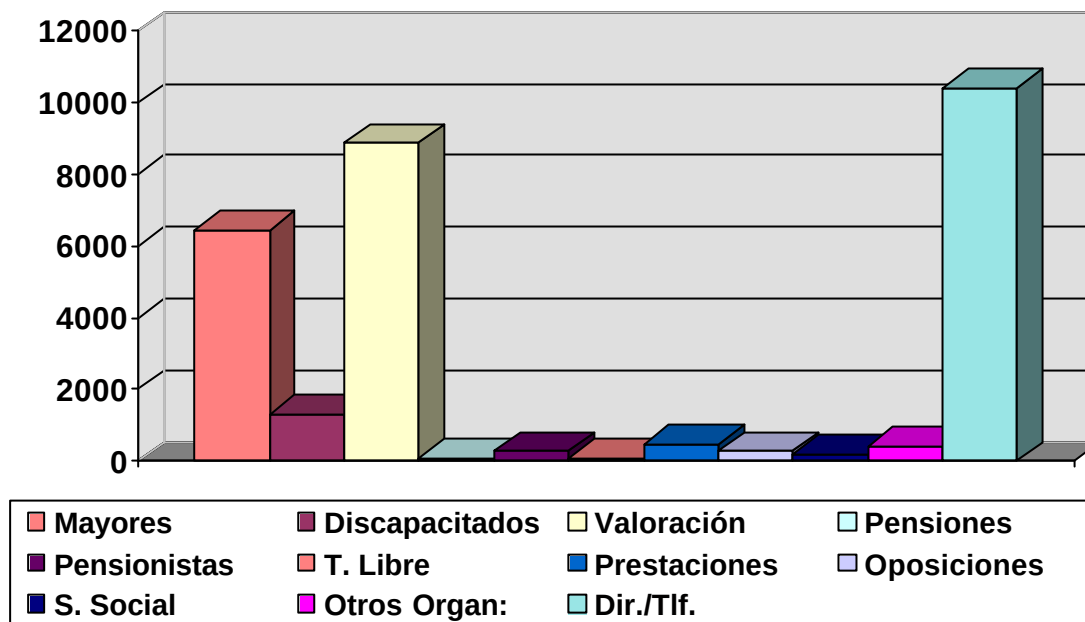
CONSULTAS TELFONICAS POR TEMA



TOTAL ANUAL DE CONSULTAS POR TEMA SOLICITADO

		TOTAL ANUAL
4.- TEMA	P. MAYORES	6.427
CONSULTADO	DISCAPACITADOS	1.315
	VALORACION	8.871
	PENSIONES	80
	PENSIONISTAS	275
	T. LIBRE	173
	PRESTACIONES	476
	OPOSICIONES	267
	SEG.SOCIAL	174
	OTROS ORGANIS.	406
	DIRECC/TELEFON.	10.395

TOTAL CONSULTAS POR TEMA SOLICITADO



REGISTRO GENERAL DEL INSTITUTO

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

Durante el año 2002 se han llevado a cabo un total de 73.259 asientos de entrada y 65.191 de salida.

Asimismo se han realizado 1.277 remisiones a otras Consejerías/Organismos Públicos.

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

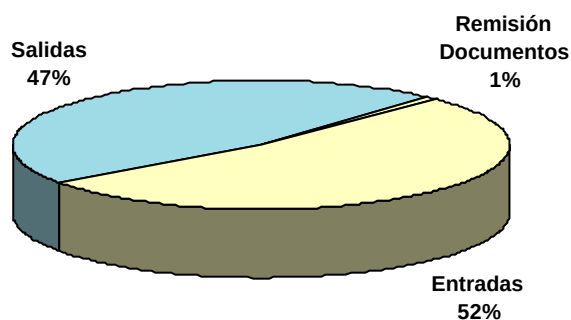
1.- El Servicio del Menor, a pesar de que no ha dependido todo el año del Instituto, sigue figurando como servicio propio, ya que el volumen tanto de entrada como de salida, así como la ubicación de sus unidades así lo aconsejaban.

2.- El Servicio de Valoración y Diagnóstico elabora la salida de sus documentos a través del programa de gestión de sus solicitudes.

3.- Las solicitudes del Programa de Vacaciones a personas mayores, que este año han sido 605 han sido remitidas directamente por la Sección de Información a Madrid.

ENTRADAS	73.259
SALIDAS	65.191
REMISIONES A OTROS ORGANISMOS	1.277

GRAFICO SOBRE REGISTRO DE DOCUMENTOS AÑO 2002



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

GRAFICO PROGRESIVO REGISTRO DE ENTRADA

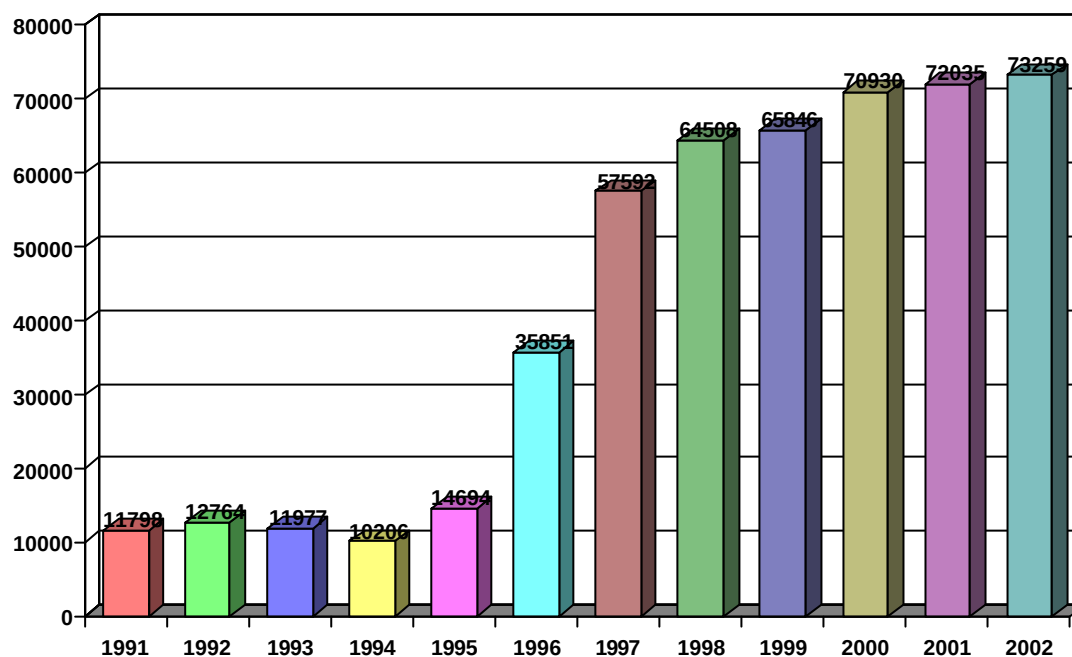
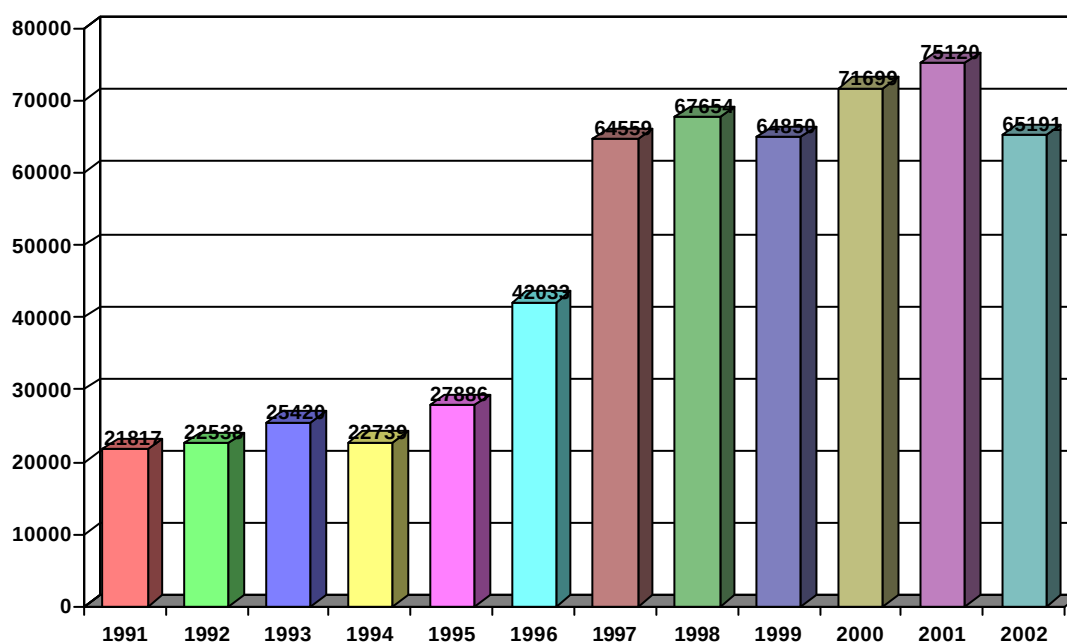


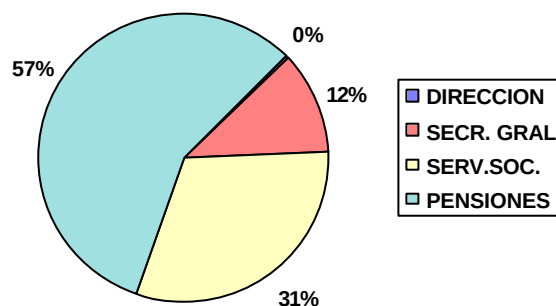
GRAFICO PROGRESIVO REGISTRO DE SALIDA



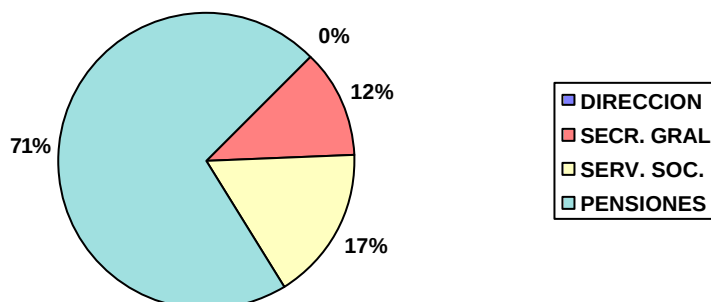
DISTRIBUCION DEL REGISTRO DE ENTRADA POR SUBDIRECCIONES

	Entradas	Salidas
DIRECCION	112	56
SECRETARIA GENERAL	8.541	7.814
SUB. GRAL GESTION SERVICIOS SOCIALES	22.630	10.760
SUB. PENS., AYUDAS Y SUBVENCIONES	41.976	46.561

DISTRIBUCION DEL REGISTRO DE ENTRADA

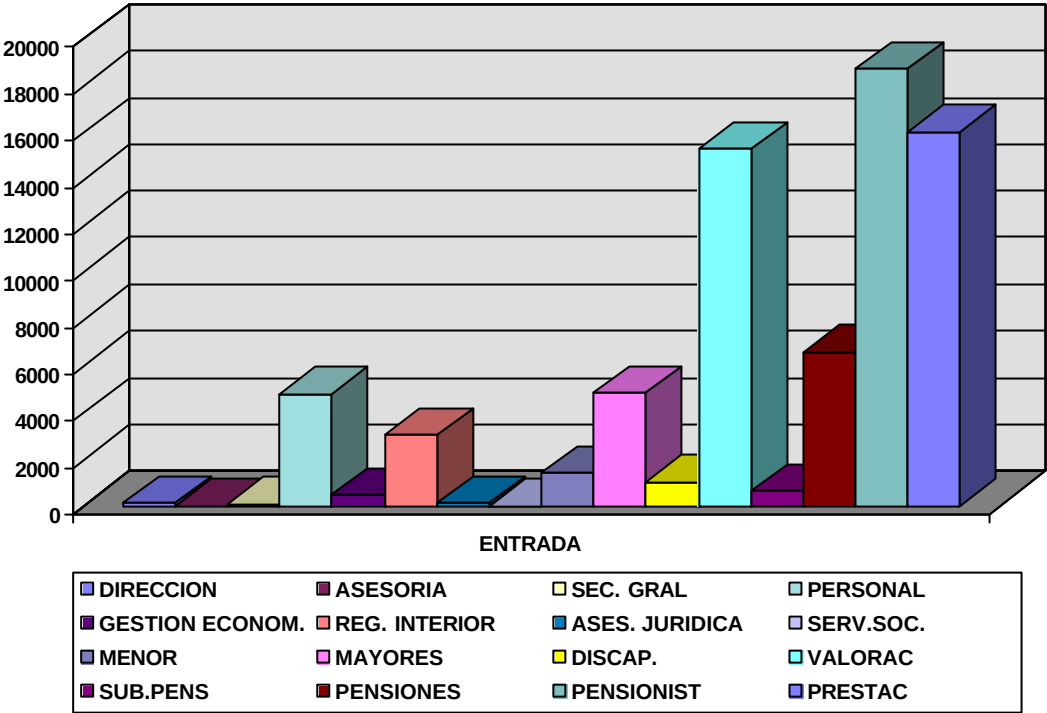


DISTRIBUCION DEL REGISTRO DE SALIDA

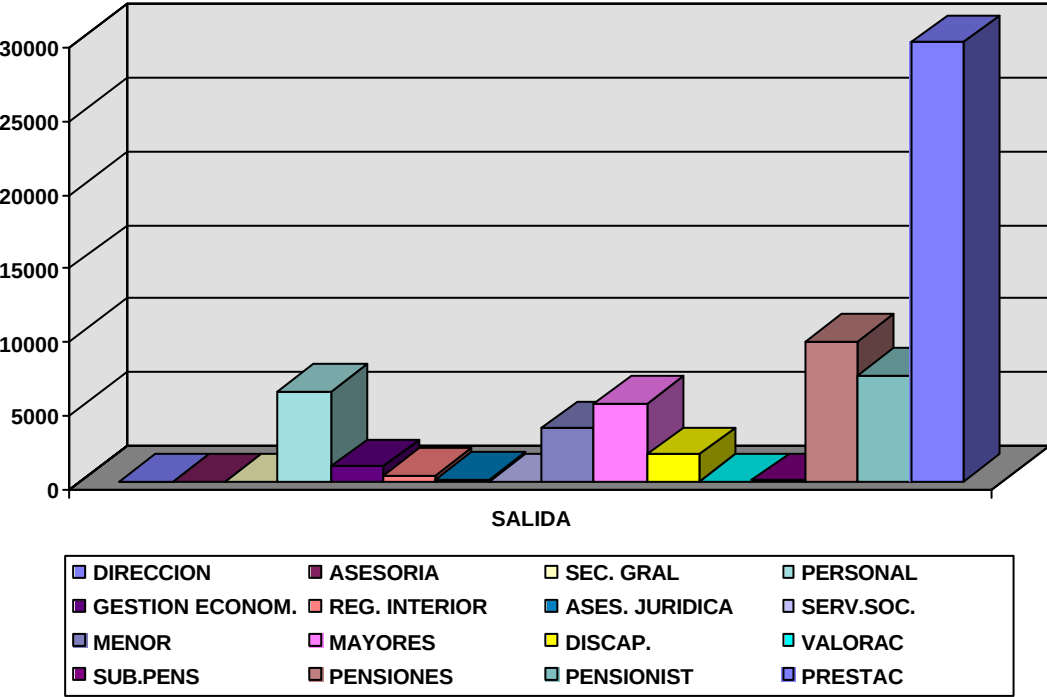


REGISTRO - AÑO 2002		
DEPARTAMENTO	ENTRADAS	SALIDAS
DIRECCION	112	56
Asesoría		
SECRETARIA GENERAL	75	20
Personal	4.799	6.104
Régimen Económico	481	1.055
Régimen Interior	3.039	475
Servicio Jurídico	147	160
SUB. GESTION SERV. SOCIALES	19	21
Menor	1.430	3.606
Personas Mayores	4.859	5.304
Discapacitados y otros c.	1.041	1.821
Valoración y D.	15.281	***3
SUB. PENSIONES, AYUDAS Y SUBVENC.	637	100
Pensiones	6.576	9.536
Pensionistas	18.744	7.172
Prestaciones Económicas	16.019	29.753
TOTALES	72.259	65.191

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



DISTRIBUCION DE LA ENTRADA POR SERVICIOS AÑO 2002



DISTRIBUCION DE LA SALIDA POR SERVICIOS AÑO 2002

Sección de Mantenimiento.

COMPETENCIAS Y FUNCIONES.-

Le compete, la ejecución de las actuaciones necesarias en relación con el mantenimiento de los edificios, aparatos e instalaciones del ISSORM, la emisión de informes técnicos, la dirección del personal adscrito a los servicios de mantenimiento del Instituto, la preparación de propuestas para la redacción de proyectos técnicos de obras, suministros e instalaciones, así como la coordinación y control de las actividades desarrolladas por las unidades dependientes de la Sección.

MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS A ESTA SECCION.-

La sección está constituida por el personal siguiente:

- Un Jefe de Sección.
- Un Jefe de Equipo de Conservación
- Oficina Técnica, conformada por: 2 Arquitectos, 1 Arquitectos Técnicos, 2 Ingenieros Técnicos Industriales y 2 Delineantes.
- Personal vario de oficios, distribuidos entre: Oficial 1ª (Electricista, Fontanero, Carpintero, Cerrajero, Pintor) y Ayudantes de Mantenimiento, 56 personas en total, incluidos todos los Centros dependientes.

ACTIVIDADES REALIZADAS.-

Como preámbulo a las actuaciones efectuadas durante el ejercicio presupuestario correspondiente al año 2.002, se podría resaltar la amplia y variada tipología de edificaciones, con importante implantación en toda la Región de Murcia, que físicamente representa el soporte de los servicios asistenciales de este Instituto.

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

INCIDENCIA NORMATIVA Y REGLAMENTARIA.-

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

ACTUACIONES REALIZADAS.-

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

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

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

DIRECCION Y SERVICIOS GENERALES. (Prog.311B)

DENOMINACION	IMPORTE/ EUROS
En Prevención de Riesgos Laborales obras de adaptación al REBT ¹ .en Centro Ocupacional de Churra.	14.323,89
Obras de construcción de caseta para instalación de grupo de presión según Prevención de R. Laborales en C.O. de El Palmar.	7.924,64

DENOMINACION	IMPORTE/ EUROS
Obras de adaptación a R.E.B.T. y actuaciones según Prevención de R.Laborales en C.O. de El Palmar	19.368,84
Obras de construcción de cubeto y reforma, abatimiento de puertas y adaptación de rampas según Prevención de R. Laborales en C. O. del Palmar	12.302,71
Obras de adaptación y traslado de ubicación de central de control de incendios, conexiones de elementos de protección y detección del edificio taller a dicha central para eliminación del riesgo evaluado por la Unidad de Prevención de R. Laborales en C. O. de El Palmar	7.166,46
Obras de canalización y suministro de tuberías para abastecimiento de agua de la red contra incendios según P. de R. Laborales en C.O. de El Palmar	21.164,05
Suministro de hidrantes exteriores con caseta de equipamiento y depósito reserva de agua para cumplimiento de P. de R. Laborales en C. O. de El Palmar	11.941,77
Suministro de grupo de presión homologado para adaptación a R.d. 1251/1997 según Prevención de R. Laborales en C.O. de El Palmar	11.910,00
Suministro de mesas para comedor de cantos redondeados para eliminación de Riegos Laborales en C. O. de El Palmar	2.983,82

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

DENOMINACION	IMPORTE/ EUROS
Obras de derribo de la R. Luis Valenciano de El Palmar	167.065,37
Adaptación y cambio de instalaciones de gas propano a natural en interior del Edificio de Servicios Generales de la R. de Luis Valenciano de El Palmar	2.554,32
Obras de acometida y entronque, derivación a red municipal de agua potable de Emuasa en Residencia Luis Valenciano	6.568,73
Ampliación de estudio geotécnico (del realizado en año 2000) previo al proyecto de Centro de Crónicos Mentales de R. Luis Valenciano	3.911,52
Obras de construcción de módulos (4) residenciales para enfermos mentales crónicos de la R. Dr. Luis Valenciano de El Palmar (Plurianual)	358.013,38
Obras de adaptación de local para almacén en Resid. Dr. Luis Valenciano de El Palmar	9.276,00
Reparación de caldera de vapor en Resid. Dr. Luis Valenciano de El Palmar	9.123,63
Obras de adaptación de parcela anexa a Edif. de Servicios Generales de la Resid. Dr. Luis Valenciano de El Palmar	2.991,79
Proyecto B. Y de Ejec. de los Servicios Generales en la Residencia Dr. Luis Valenciano de El Palmar	34.567,21
Proyecto complementario de los Servicios Generales de la Residencia Dr. Luis Valenciano de El Palmar	3.371,68
Urbanización y vial de acceso de la Resid. Dr. Luis Valenciano de El Palmar	25.051,39

SUBDIRECCION DE GESTION. (Prog.313C)

DENOMINACION	IMPORTE/ EUROS
Conexión de acometida a central analógica de detección de incendios de la Unidad de Valoración a R.P.M. de Lorca	2.389,83

PERSONAS CON DISCAPACIDAD. (Prog.313F)

DENOMINACION	IMPORTE/ EUROS
Obras de mejora en el C. O. del Palmar	51.348,33
Obras de compartimentación del hueco de montacargas que une cocina con salas de estar en C.O. de El Palmar	3.899,92
Cálculo de modificación de cimentación de la obra C.O. de Canteras	348,59
Obras de construcción de marquesina en C.O. de Espinardo	26.000,00
Obras de eliminación de humedades y acondicionamiento de zonas afectadas en módulos del C.O. Los Olivos, Cieza	14.515,00
Obras de instalación de acumulador de Agua Caliente Sanitaria e intercambiador de placas en C.O. Los Olivos	10.296,77
Obras de impermeabilización de zonas de pasillo en C.O. Los Olivos, Cieza	4.722,16
Estudio geotécnico previo a redacción del proyecto Módulo de día del C.O. Los Olivos, Cieza	4.294,32

DENOMINACION	IMPORTE/ EUROS
Servicio de mantenimiento de instalación de protección contra incendios en C.O. Dr. Julio López Ambit de El Palmar	2.364,47
Ejecución de módulos de día en C.O. Los Olivos, Cieza.- (Plurianual)	57.927,00
Adecuación a Normativa de Prevención de Riesgos Laborales en C.O. de Churra.- (Plurianual)	132.180,30
Adecuación a NBE CPI-96 de lavandería e instalación de gas natural en cocina del C.O. de El Palmar.	30.002,21
Proyecto modificado de obras de mejora en C.O. del El Palmar	9.993,67
Obras de instalación de vaso de expansión y calorifugado de conducciones de sala de calderas en C.O. Los Olivos, Cieza	4.024,04
Obras de jardinería en C.O. Los Olivos, Cieza	10.945,00
Obras de compartimentación de 1 habitación en 3 dormitorios en C.O. de Canteras	6.141,04
Obras de instalación de 3 máquinas de aire acondicionado en Módulo de día del C.O. Los Olivos, Cieza	17.977,00
Construcción de Centro de Discapacitados psíquicos de Canteras.- (Plurianual)	1.441.071,54
Remodelación de exteriores del Módulo Residencial del C. O. Los Olivos, Cieza	6.216,85

PERSONAS MAYORES: (Prog.313G)

DENOMINACION	IMPORTE/ EUROS
Obras de instalación de elementos para modernización de dos ascensores en R.P.M. de Lorca	66.379,82
Suministro e instalación de elementos necesarios para subsanación de deficiencias en acta de Eurocontrol, S.A, en montacargas de comunicación de cocina en galería en C.R. de Espinardo	6.708,28
Suministro e instalación de grupo térmico para gas natural en R.P.M. Fco. Javier Asturiano de El Palmar	5.229,28
Estudio estructural Pab. de Bioquímica	1.998,16
Obras de impermeabilización de balsa de riego, sito en el C.R. Espinardo.	13.759,49
Servicio de mantenimiento de instalaciones de energía eléctrica de B.T. en centros de día de P. Mayores del ISSORM	3.480,00
Obras de instalación de sistema de cloración automático en depósito general de agua potable del C. Resid. de Espinardo	5.100,98
Contratación del Servicio de mantenimiento de instalación de protección contra incendios en R.P.M. de Cartagena	3.596,00
Estudio del estado de cimentación y estructura en Pab. Médico-Asistencial del C.R. de Espinardo	6.911,28
Obras de sustitución de tuberías de agua potable en arqueta junto bombas de impulsión del C.R. de Espinardo	4.761,92

DENOMINACION	IMPORTE/ EUROS
Mantenimiento grupos de Presión e hidrantes de columna seca S. Basilio, R.P.M. Fco. Javier Asturiano y P.M. de Espinardo	754,00
Adecuación de acometida eléctrica en previsión de incremento de consumo por futura inst. a/a. en.C. de día P.M. de Caravaca	6.381,83
Suministro e instalación de máquinas de aire acondicionado en salón del C. día de P. M. de Caravaca	11.924,00
Suministro, instalación y puesta en marcha de 12 aparatos de a/a en Unidad. Geropsiquiátrica del C. R. de Espinardo	11.961,45
Informe técnico sobre estado del aplacado de piedra artificial de la fachada de R.P.M. de Lorca	7.570,16
Obras de tratamiento acústico de máquina de aire acondicionado en R.P.M. de San Basilio	6.107,40
Reforma interior de planta baja y 1ª en R.P.M. de Lorca (Plurianual)	29.579,15
Obras de protección de bóveda de polycarbonato con lámina de control solar en centro de día de P.M. Cartagena III	15.051,00
Reforma interior de planta baja y 2ª para adaptación a estancias diurnas en R.P.M. de Cartagena	106.009,73
Instalación de extensión de red de distribución de línea subterránea de BT. de Hiberdrola a centro de día de P.M. de Caravaca	743,90

DENOMINACION	IMPORTE/ EUROS
Ampliación de sala geriátrica en el Hogar de P.M. de San Javier.- (Plurianual)	55.000,00
Obras de vallado de zonas lindante a terraplenes en el C. R. de Espinardo	14.512,53
Obras de instalación de tuberías de retorno de caldera de vapor en R.P.M. de San Basilio	5.161,42
Obras de instalación de gas natural y grupo térmico de 100.000 kcal/h. en C. De día de P.M. de Alcantarilla	11.600,00
Obras con suministro y colocación de malla plastificada y puertas metálicas de simple torsión para acceso de mantenimiento a zonas verdes en C. R. Espinardo	3.475,36
Adquisición e instalación de C. T. de energía eléctrica de 650 KWA en R. P. M. de San Basilio	8.609, 52
Obras de instalación de intercambiador de placas para producción de Agua Caliente Sanitaria y tratamiento antilegionella en R.P.M. de San Basilio	2.163,07
Obras de adecuación de instalación para producción de A.C.S. y tratamiento antilegionella en R. P. M. de Lorca	29.890,88
Obras de levantado de cubierta en cuarto de depósitos acumuladores de A.C.S. en R. P. M. de Lorca	8.249,92
Obras de subsanación de fachada del Centro de día de P. Mayores Cartagena III	5.251,34

DENOMINACION	IMPORTE/ EUROS
Obras de adecuación de instalación para producción de A.C.S. y tratamientos antilegionella en central térmica del C. R. de Espinardo	29.614,80
Desatranque de tuberías y formación de arqueta en R. P. M. de San Basilio, Murcia	2.981,50
Obras de actuación de emergencia en la fachada de la R. P. Mayores de Cartagena.- (Plurianual)	212.506,39
Obras de eliminación de grietas de tela asfáltica de cubierta del módulo azul de la R. P. M. Fco. Javier Asturiano de El Palmar	20.000,00
Obras de pavimentación de patio con hormigón impreso y puerta metálica en zona de patio de planta baja de R. P. M. de Cartagena	19.929,00

TURISMO SOCIAL. (Prog.313H)

DENOMINACION	IMPORTE/ EUROS
Obras de refuerzo de talud en R. Vacacional El Peñasco	14.661,57
Obras de instalación de grupo térmico para producción de ACS ² en Residencia El Peñasco	4.582,00

RESUMEN TOTAL DE ACTUACIONES

<u>Programa</u>	<u>Importe/Euros</u>
311B. DIRECCION Y SERVICIOS GENERALES.	109.086,18
313B.-PERSONAS CON TRASTORNO MENTAL Y O. COLECTIVOS.	622.495,02
313C.- GESTION DE SERVICIOS SOCIALES	2.389,83
313F.-PERSONAS CON DISCAPACIDAD.	1.834.166,21
313G.-PERSONAS MAYORES.	742.944,56
313H.-TURISMO SOCIAL.	19.243,57
SUMA TOTAL DE PROGRAMAS	3.330.325,37

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

Sección de Informática

ÁREA DE ATENCION AL USUARIO.

Descripción.

Esta área responde a la atención directa al usuario del ISSORM. Tiene todas las tareas asignadas de atención al usuario y actúa de filtro de las demás áreas. Sin duda esta área representa la imagen de este departamento y ello hace que sea necesario reforzarla continuamente con disponibilidad del resto de áreas.

Para el año 2003, tenemos previsto realizar cambios en la estructura de este departamento.

Recursos Humanos (4): Vicente Balber, Jesús Jiménez y Dolores Blaya.

Medios: Programa de Control de Avisos (OREJILLA)

Avisos Técnicos Recibidos.

Durante este año 2002 se han recibido 2.146 avisos. De los cuales se han resuelto 2.024 quedando pendientes para el año 2003 un total de 122. Estos que quedan pendientes en su mayoría son avisos realizados los últimos días de Diciembre o que son peticiones de material que la propia dinámica presupuestaría hace no ser posible de resolver antes de 15 días.

Esto establece los siguientes ratios:

Media de día hábiles por mes: 20 días. Días hábiles por año: 240 días.

Ratio de Avisos por día: **8.94 avisos/día**

Ratio de Resolución por día: **8.43 resueltos/día**

Ratio de Avisos pendientes: **0.50 pendientes/día**

ÁREA DE APOYO ADMINISTRATIVO.

Descripción.

Esta área es la encargada del orden administrativo en esta Sección. Le corresponde:

- La transcripción de informes
- La realización de comunicaciones de interior
- El registro de entrada y salida auxiliar de Informática
- El control y seguimiento de los avisos
- El control y seguimiento de averías
- La realización y seguimiento de los contratos y de los expedientes de compras

- El control del inventario, el control de copias por impresora
- La gestión completa de tóner
- El suministro de material inventariable
- Control y seguimiento de los vehículos asignados a Informática

Recursos Humanos (4): Diego Hellín Sánchez y Dolores Elisa Nicolás Gil.

Medios: Programa de Control de Avisos (OREJILLA)

Programa de Registro Auxiliar de Entradas y Salidas.

Programa de Gestión de Almacén.

Programa de Control de Viajes.

Programa de Expedientes Administrativos de Informática.

Medios Ofimáticos.

Desarrollo de Trabajo.

1) GESTIÓN DE ALMACÉN.

- Se han realizado dos controles de Inventario. En Enero de 2.002 y Junio del 2.002.
- Se han registra 44 Albarán de Entradas.
- Se han etiquetado y marcado un total de 2.368 objetos.
- Se han realizado 237 Salidas de Almacén por un total de 1.697 objetos.
- Se han realizado 986 Pedidos.
- Ha existido un consumo total de 8.235,28 Euros.
- Existe un Consumo diario de 34.31 Euros/día.

2) REGISTRO AUXILIAR DE INFORMÁTICA.

- Se han Registrado 35 Comunicaciones de Entrada
- Se han Registrado y elaborado 311 Comunicaciones de Salida.

3) AVISOS DE AVERÍAS

- Se han producido 186 avisos de Reparaciones.
- Se han podido efectuar 125 reparaciones.
- Se ha dado de baja de Inventario un total de 61 Objetos.

4) GESTIÓN DE EXPEDIENTES DE CONTRATOS Y COMPRAS

- Se han abierto 137 Expedientes de Control de Adquisiciones Informáticas.

5) GESTIÓN DE VEHÍCULOS

- Se han realizado un total de 121 Viajes.
- Se han realizado 5.960 Kilómetros
- Se ha realizado 3.50 Viajes por Semana de media.
- Se han realizado una media de 24.87 Kilómetros por día.

ÁREA DE DESARROLLO

Descripción.

Esta área se dedica exclusivamente a la programación y al análisis.

Recursos Humanos (4): José Juan Jiménez, José Noguera, Jesús Patón y Miguel Angel Campos. A partir de 1 de Julio de 2.001: Jose Domingo Beltrán, Antonio López, David Albaladejo y Jose María Jiménez (8).

Desarrollo de Trabajo.

1)_NUEVOS PROGRAMAS TERMINADOS EN FUNCIONAMIENTO_

- Programa de Anticipo de Caja Fija.
- Registro General

- Gestión de Socios.
- Consulta externa de Minusválidos.
- Nuevo Orejilla.
- Nueva Gestión de Inventario Informático.
- Nueva Gestión de Almacén Informático.

2)_NUEVOS PROGRAMAS INICIADOS EN ENTORNO WINDOWS.

- Nuevo programa de Ingresos
- Nuevo programa de comunicaciones de interior y oficios al exterior
- Nuevo GVAMIN
- Gestión de Permisos
- Gestión de Personal y Catálogo de Puestos de Trabajo
- Gestión de Bolsas de Trabajo

ÁREA DE SISTEMAS.

Descripción.

Esta área es la encargada de la Instalación, Control y Seguimiento del correcto funcionamiento de nuestras Redes, Comunicaciones, Servidores Centrales y de la Política Informática de esta Sección.

Recursos Humanos (4): Jose Manuel Piqueras, Bernardo Ruiz y Arturo Caballero y Diego Moreno.

Desarrollo de Trabajo.

1) REDES MODIFICADAS

Se han modificado todas las Redes del Instituto adaptándolas a categoría 5e.

- Los 18 Hogares de Pensionistas
- Residencia de Tercera Edad de Fuentecubas

- Residencia de Tercera Edad de Alhama
- Centro de Disminuidos de Cieza los Olivos.
- Centro de Disminuidos de Canteras

NOTA: El Servicio del Menor que siendo competencia de la Consejería de Política Social y Trabajo ha sido atendido desde el ISSORM. Tanto sus programas que están en nuestros Servidores, así como toda la gestión de atención al usuario se ha realizado desde esta Sección.

Sección de Control de Calidad de los Servicios

COMPETENCIAS Y FUNCIONES:

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

ACTIVIDADES ESPECIFICAS

1.- GUÍA DE SERVICIOS:

*** *Inventario de Procedimientos:***

Se actualizan las fichas de los procedimientos de ayudas gestionadas por el Instituto, al haber sido modificadas las Ordenes por las que se rigen, las correspondientes a los procedimientos de declaración de minusvalía, de pensiones no contributivas, de asistencia sanitaria y traslados. Se incorporan al INP y a la Guía de Servicios incluyendo, asimismo, los correspondientes modelos de solicitud, después de contrastar los contenidos con los Servicios correspondientes.

Al haberse modificado el Decreto que regula el procedimiento de ingreso y traslado en centros residenciales para personas mayores se actualiza el contenido de la ficha correspondiente al mismo y se confeccionan las nuevas fichas relativas a los procedimientos de traslado, servicio de estancias diurnas

(SED) y de reasignación de plazas; tras ser contrastado su contenido con el Servicio gestor de los mismos se validan para su incorporación al Inventario de Procedimientos (INP) y a la Guía de Servicios.

*** *Directorio de Personal:***

Se mantienen contactos semanales con los Centros del ISSORM y con el Servicio de Personal para contrastar la información suministrada por GESPER correspondiente a altas, bajas, cambios de Centro o de puesto de trabajo, para mantener permanentemente actualizado el directorio de personal.

2.- SERVICIO 012:

En Abril entra en funcionamiento el Servicio 012 (Teléfono Único de Atención al Ciudadano de la Administración Regional) que se nutre de la información almacenada en el Banco de Datos de Información al Ciudadano (BICI), habiendo llevado esto consigo la revisión pormenorizada por parte de esta Sección de todas las fichas de procedimientos gestionados por el ISSORM, así como del directorio de personal. Para garantizar que la información suministrada por este Servicio es veraz, se ha contrastado con los Directores de los Centros que los datos correspondientes al personal que presta sus servicios en los mismos es correcta, actualizándose, en caso contrario.

Igualmente, para facilitar el suministro de información por parte del personal que trabaja en el 012 se realiza un catálogo denominado "Procedimientos diana", los más demandados por los administrados, y que en el caso del ISSORM corresponden a los procedimientos de ayudas y reconocimiento de minusvalía. Confección de un listado de sinónimos de departamentos y otro de teléfonos de información del Instituto. Igualmente, se lleva a cabo la inclusión del personal externo y liberados sindicales en la aplicación del directorio de personal.

3.- ANTEPROYECTO PROPER:

Pretende llevar a cabo la adecuación de los ficheros y tratamientos de datos de la Administración Regional a la normativa vigente en materia de protección de datos. Este anteproyecto plantea el método para abordar los trabajos de verificación para cada uno de los ficheros de datos de carácter personal afectados, es decir, que contemplan cesiones, para determinar el grado de adecuación a la normativa actual. Constitución de un equipo de trabajo en el Instituto integrado por el Servicio Jurídico, la Sección de Control de Calidad y la Sección de Informática y coordinado por un Inspector General que coordina el desarrollo de dichos trabajos de adecuación de todos los ficheros del ISSORM que contengan datos de carácter personal.

4.- OTROS:

Se inician las gestiones para creación de la página web del Instituto manteniendo contactos con la Dirección General de Sistemas de Información y Comunicaciones, con objeto de recabar información sobre pautas de confección, estilo, etc. Repaso de contenidos en la página de la Consejería referidos al Instituto y envío de información relativa a procedimientos, cambios de denominación de Centros, localización, números de teléfono y demás datos a la Consejería de Trabajo y Política Social hasta que el ISSORM disponga de su propia página.

Confección del “Manual de acogida” para nuevos funcionarios del ISSORM.

Asistencia a :

. Reuniones convocadas por la Dirección General de Recursos Humanos y de Organización Administrativa/Inspección General de Servicios.

. Jornadas “ Las Secciones de Control de Calidad y la mejora de los servicios en la CARM”.

. Jornadas sobre el Régimen jurídico de la protección de los datos de carácter personal, organizadas por la Universidad de Murcia.

. Esta Sección es miembro de la Comisión interna para la ejecución del proyecto NEWEB (Plan de contenidos del web corporativo) de la Consejería de Trabajo y Política Social, coordinando la recopilación y organización de información de interés para el ciudadano, relacionada con los servicios y prestaciones del Instituto y confección de las fichas de inventario de contenidos y servicios.

SERVICIO JURÍDICO

COMPETENCIAS Y FUNCIONES

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

a) Estudio y redacción de propuestas sobre iniciativas normativas y de resoluciones e instrucciones de la Dirección del Instituto en el ámbito de sus competencias.

b) Preparación de compilaciones legales, doctrinales y jurisprudenciales y asesoramiento jurídico general a las distintas unidades y Centros del Instituto.

c) Supervisión y, en su caso, informe de las resoluciones y anuncios antes de su remisión al Boletín Oficial de la Región de Murcia u otros Boletines Oficiales, para su publicación, así como de todas las actuaciones relativas a cuantos asuntos hayan de remitirse a la Secretaría General de la Consejería para su sometimiento al Consejo de Gobierno, o para su tramitación o conocimiento por los Servicios Jurídicos de la Comunidad Autónoma.

d) Informe y trámites de Convenios de Colaboración o Cooperación con entidades públicas o privadas en materia de reservas y ocupación de plazas destinadas a personas mayores, discapacitados y otros colectivos, para su elevación al Consejo de gobierno a través de la Consejería de Trabajo y Política Social, de conformidad con el procedimiento establecido, así como de sus prórrogas.

e) Emisión de informes en materia de su competencia.

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

MEDIOS PERSONALES

1 Jefe de Servicio (Cuerpo Superior de Administradores).

1 Asesor Jurídico (Cuerpo Superior de Administradores).

1 Asesor de Apoyo Jurídico (Cuerpo Superior de Administradores).

1 Auxiliar especialista (Cuerpo Auxiliar).

ACTIVIDADES

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

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

b) Representación letrada de la Comunidad Autónoma ante los Juzgados de 1ª Instancia, Familia, Instrucción y Menores de Murcia, en materia de protección de menores, en virtud de habilitación hecha a la Sra. Jefa de Servicio. (Hasta junio/02)

El trámite comprende un estudio del expediente, todo ello al objeto de preparar la defensa en juicio de esta Comunidad Autónoma en materia de protección de menores.

Durante el año 2002, se han presentado aproximadamente 17 demandas en procedimientos judiciales relativos a oposición a resoluciones administrativas en materia de protección de menores y del procedimiento para determinar la necesidad de asentimiento en la adopción.

Se realiza mediante estudio del expediente, redacción y contestación de demandas, comparecencias y vistas en los Juzgados correspondientes.

Preparación e interposición de Recurso de Reposición ante el juzgado de 1ª Instancia y Recursos de apelación ante la Audiencia Provincial en la referida materia.

c) Estudio y remisión a Secretaría General de la Consejería de Trabajo y Política Social de los Recursos de Alzada en materia de prestaciones económicas y ayudas públicas competencia del Instituto.

Durante el año 2002 han sido remitidos 371 Recursos.

d) Estudio, informe proponente de Resolución previo a la Reclamación Económico-administrativa ante el Excmo. Sr. Consejero de Economía y Hacienda.

Durante el año 2002 se han resuelto en este Servicio Jurídico 55 Recursos de Reposición.

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

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

El procedimiento es el siguiente:

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

Durante el año 2002 se han promovido a través de este Servicio 14 demandas de incapacidad y 6 demandas de tutela.

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

Asesoramiento en esta materia a todos los Servicios implicados.

Creación de la “Fundación Murciana para la Tutela y Defensa Judicial de Adultos” desde su inicio hasta su inscripción en el Registro de Fundaciones de la Región de Murcia, ocupándose este Servicio de la redacción de los Estatutos, elaboración de informes sobre necesidad y conveniencia de su constitución, redacción de propuesta de acuerdo al Consejo de Gobierno, tramitación correspondiente para la obtención del C.I.F., elaboración de memoria explicativa de la actividad de la Fundación y presupuesto de gastos e ingresos, así como redacción de cartas de invitación a miembros del Patronato.

f) Informes jurídicos en materia de contratación administrativa y Asistencia a Mesas de Contratación.

Durante el año que nos ocupa, este Servicio Jurídico ha emitido 100 informes de contratación, 53 correspondientes a contratos administrativos, 47 informes sobre prórrogas de Contratos y el resto sobre otros asuntos.

Mesas de Contratación.

Se ha prestado asistencia jurídica a 82 mesas de Contratación. De conformidad con lo establecido en el Decreto 36/2001, de 18 de mayo, “por el que se atribuye el bastanteo de poderes para suscribir convenios, participar en procedimientos de contratación y prestar garantías, en la Administración Regional, sus Organismos Autónomos y las Empresas Públicas Regionales”, y en el que se atribuye a los Servicios Jurídicos de los Organismos Autónomos, el bastanteo de los poderes legalmente exigibles para participar en procedimientos de contratación por ellos convocados, en el año 2002 este Servicio ha llevado a cabo el bastanteo de 21 poderes.

g) Elaboración de Actas y Certificaciones de los acuerdos de la Comisión Regional de Protección del Menor.

La Comisión Regional de Protección del Menor se reúne con una asiduidad quincenal, y excepcionalmente semanal. La Secretaria de la Comisión es la Jefa del Servicio Jurídico que asiste a la misma.

Como secretaria de la Comisión elabora la resolución de la Directora del ISSORM por la que se determina el orden del día y se ordena la convocatoria de la Comisión, efectúa la convocatoria para los distintos miembros de la Comisión y una vez reunida ésta, participa en las sesiones y elabora el Acta así como la certificación de los distintos asuntos incluidos en el orden del Día.

Durante el año 2001 se ha reunido en 21 ocasiones la Comisión Regional de Protección del Menor.

h) Convenios.

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

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

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

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

Informes Jurídicos emitidos: 29

Así mismo se han tramitado con bajo el concepto “expedientes varios”, 26 expedientes relativos a distintas materias, a solicitud de cualquier servicio de este Instituto.

j) Reclamaciones Patrimoniales:

En el año 2002 se ha tramitado un expediente de Reclamación Patrimonial, que a 31 de diciembre estaba pendiente del Dictámen del Consejo Jurídico de la Región de Murcia, y se han resuelto tres que estaban pendientes de Informe de la Dirección de los Servicios Jurídicos y Dictámenes del Consejo Jurídico, del año anterior. Asimismo, ha sido resuelto un expediente de Revisión de oficio, y se ha iniciado otro que a 31 de diciembre esta pendiente de Informe y Dictámen preceptivos.

k) Negociaciones extrajudiciales llevadas a cabo para:

Partición de herencia de un menor tutelado por el ISSORM, solicitud de autorización judicial y demás trámites complementarios: 1.

i) Actividades Formativas

Asistencia a Congresos y actividades formativas en materia de menores, Servicios Sociales, informática y Aranzadi.

Asistencia al Congreso: Tutela Institucional: la protección del incapaz organizado por el Instituto Tutelar de Bizkaia.

Ponente en las dos ediciones del curso “ Guía de actuaciones y Protocolo de los trastornos de conducta “ organizado por la Escuela de Administración Pública (Curso nº 76. Código 1115)

m) Informe Jurídico y Propuesta de Resolución a la Directora del ISSORM en materia de Expediente de Compatibilidad de personal.

Se han tramitado 9 expedientes.

SERVICIO ECONÓMICO Y DE CONTRATACIÓN

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

- a) Expedientes de gastos y pagos, control interno de la ejecución del presupuesto del Instituto, gestión de la Tesorería del ISSORM y preparación y aplicación del procedimiento de los Programas de Gastos.
- b) Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto.
- c) Gestión y recaudación de tasas, precios públicos, exacciones y otros ingresos del Instituto.
- d) Expedientes de contratación de obras, adquisiciones, servicios y suministros, de consultoría y asistencia y de trabajos específicos y concretos no habituales, así como cualquier incidencia surgida en relación con los mismos y cualesquiera otros contratos competencia del Instituto.
- f) Remisión de datos al Registro de Contratos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- g) Inventario de bienes y control de patrimonio y coordinación de actuaciones con la Dirección General de Patrimonio.
- h) Emisión de informes en materia de su competencia.
- i) Cualesquiera otras que le sean encomendadas en el ámbito de su competencia.

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

- a) Sección de Gestión Económica.
- b) Sección Presupuestaria.
- c) Sección de Contratación.
- d) Sección de Administración de Centros.

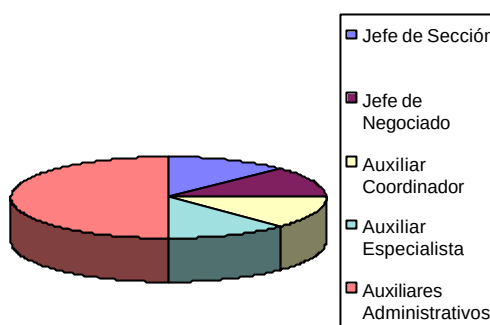
Sección de Gestión Económica (gastos, pagos y tesorería del O.A.)

La sección de Gestión Económica tiene encomendada la preparación del Anteproyecto de Presupuesto del Organismo, la gestión presupuestaria, la

tramitación de expedientes de gastos, la tramitación de propuestas de modificaciones presupuestarias y la gestión de Tesorería del ISSORM.

Para el desarrollo de estas funciones cuenta con los siguientes medios personales:

- Jefe de Sección	1
- Jefe de Negociado	1
- Auxiliar Coordinador	1
- Auxiliar Especialista	1
-Auxiliares Administrativos	4



Estos medios personales se organizan en distintas unidades que realizan las actividades específicas que se detallan a continuación:

UNIDAD DE TESORERÍA

Cuenta con 1 Jefe de Negociado y el apoyo de 1 Auxiliar Administrativo

A dicha Unidad le compete la gestión de los fondos del Tesoro Público Regional atribuidos al ISSORM, la previsión y distribución de existencias y la realización de arqueos para su control.

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

UNIDAD DE GASTOS DE PERSONAL, AYUDAS Y SUBVENCIONES

Cuenta con 1 Auxiliar Coordinador y 1 auxiliar Administrativo.

A dicha Unidad le corresponde la gestión de los expedientes de gastos relativos a convenios y estancias de asistidos en Centros para los diversos colectivos y Familias Acogedoras, convenios de integración social, prestaciones económicas de inserción y protección social de carácter periódico (I.M.I., A.P.I.P.S., A.P.P.D. y A.E.C.M.A.) y ayudas individuales o institucionales no periódicas (Ayudas

para Programas de Inserción, para Personas Mayores, para Personas Discapacitadas, de Urgente Necesidad, etc.).

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

UNIDAD DE GASTOS CORRIENTES

Esta unidad está integrada por 1 Auxiliar Especialista. Tramita las cuentas justificativas de los anticipos de caja fija de todos los Centros y Servicios del ISSORM y los estados de tesorería rendidos por los cajeros pagadores.

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

UNIDAD DE GASTOS DE CONTRATACIÓN E INVERSIONES

Cuenta con 2 Auxiliares Administrativos.

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

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

Por último, a esta Unidad también le corresponde, en directa colaboración con la Jefatura de Sección, la tramitación de los expedientes de modificaciones de crédito.

ESTADO DE GASTOS

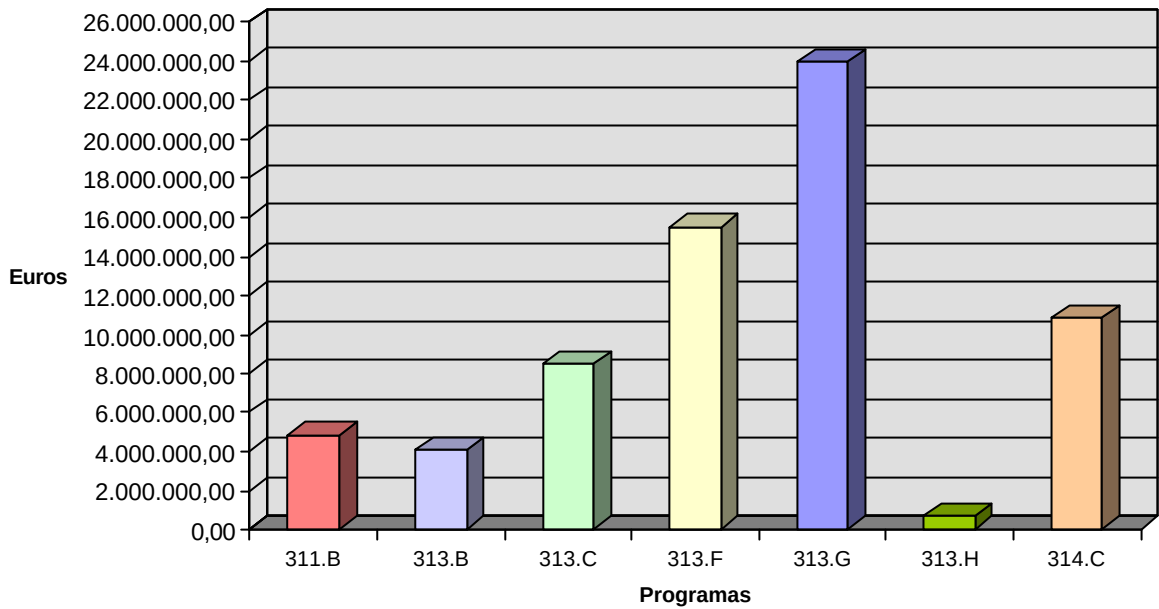
El presupuesto de gastos del Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia para 2.002 ascendía inicialmente a **67.964.981.-Euros**.

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

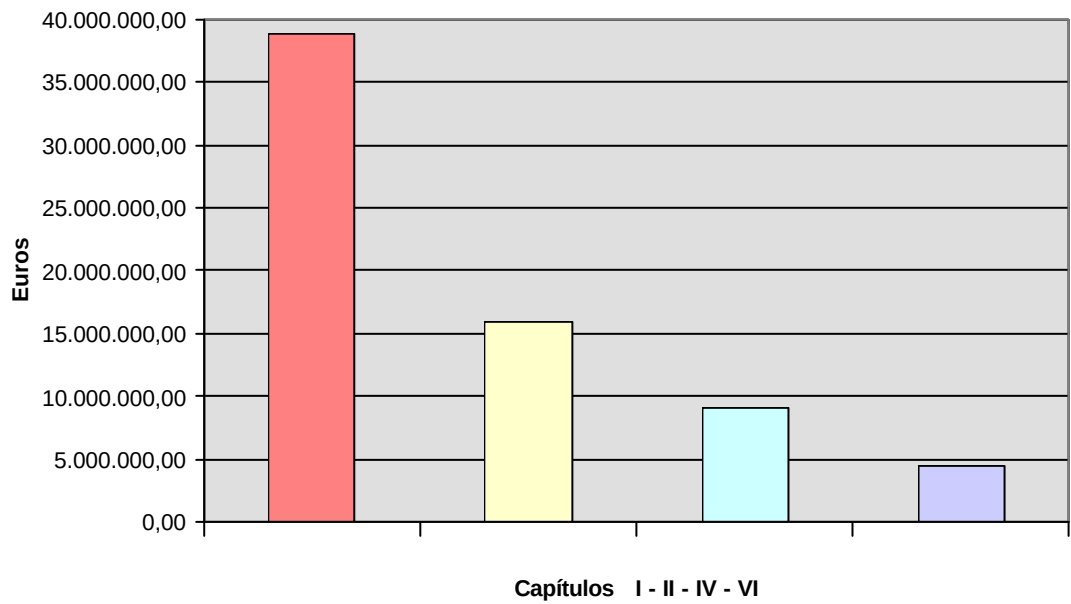
RESUMEN EJECUCION

PROGRAMAS	CAPITULO I			CAPITULO II			CAPITULO N			CAPITULO VI		TOTALES			
	CREDITOS		EJECUCION	CREDITOS		EJECUCION	CREDITOS		EJECUCION	CREDITOS		EJECUCION			
	definitivos			definitivos			definitivos			definitivos					
	Euros	(Euros)	%	Euros	(Euros)	%	Euros	(Euros)	%	Euros	(Euros)	%			
311B	3.229.721,20	3.301.837,71	102,23	984.740,95	980.371,08	99,33	9.614,33	3.846,32	40,00	342.444,94	332.470,12	98,16	4.788.564,99	4.818.505,43	101,05
313B	2.616.120,35	2.708.612,44	103,53	627.632,00	625.957,45	99,74			0,00	761.771,00	740.430,03	99,83	3.985.323,55	4.074.979,92	102,25
313C	2.449.314,33	2.449.439,38	100,00	6.022.468,45	5.982.707,13	99,34			0,00	42.094,94	36.033,87	85,45	8.514.077,72	8.468.220,88	99,46
313F	10.434.829,27	10.837.944,00	104,05	2.578.363,00	2.563.714,54	99,59			0,00	2.561.931,03	2.065.089,24	80,41	15.571.143,30	15.486.747,76	99,46
313G	18.296.274,98	17.405.345,08	95,13	5.461.138,38	5.457.078,10	99,93			0,00	1.134.894,27	1.088.681,79	94,27	24.912.309,63	23.951.304,97	96,14
313H	618.241,83	585.397,44	94,69	239.486,00	69.300,22	28,94			0,00	29.040,00	28.643,44	98,44	886.771,85	683.341,50	77,06
314C	1.419.651,95	1.449.921,26	102,13	231.657,72	231.417,55	99,99			94,42	12.020,00	11.706,93	97,40	11.330.332,67	10.840.363,88	95,68
TOTALES	39.064.362,13	38.758.493,51	99,22	16.143.286,05	15.910.726,57	98,56			94,57	5.084.240,20	4.503.275,62	88,57	69.948.533,71	68.323.464,36	97,65

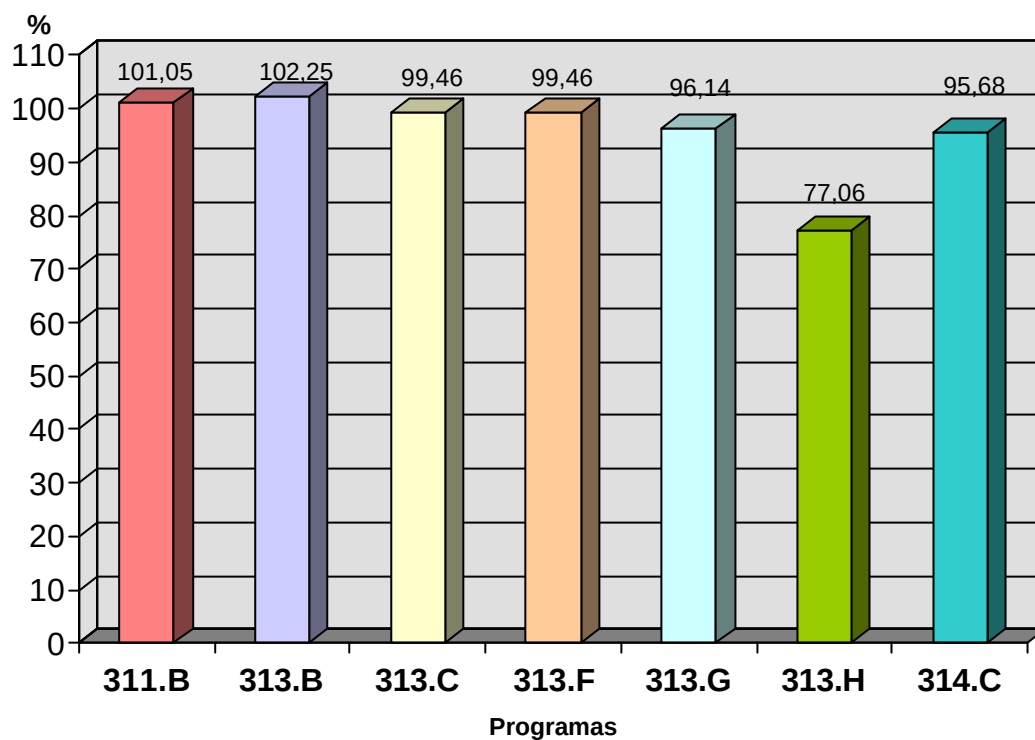
GASTO TOTAL EUROS POR PROGRAMA



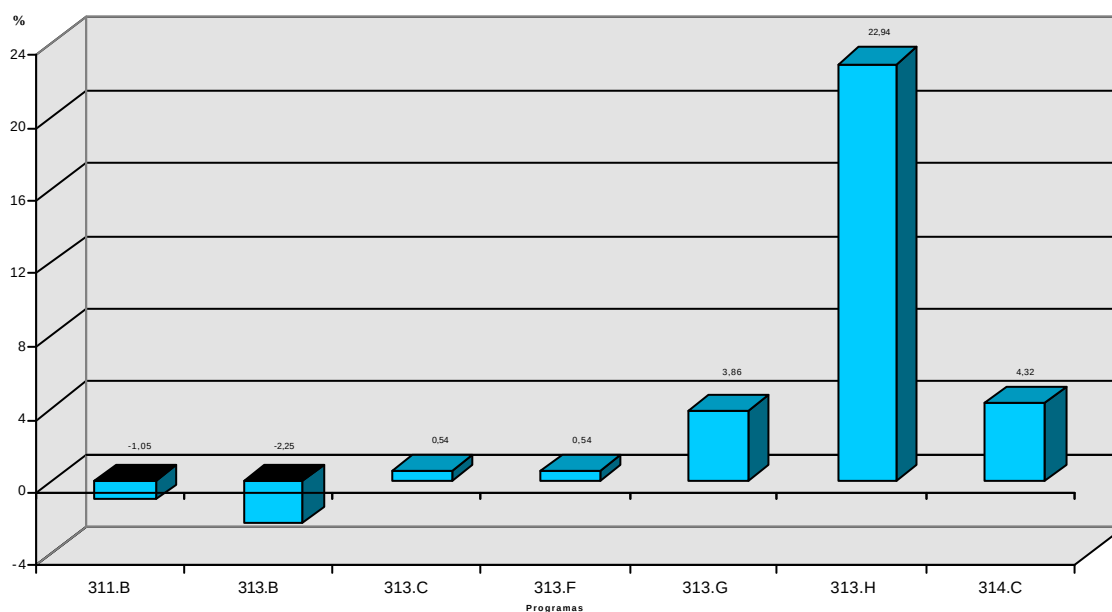
GASTO TOTAL EUROS POR CAPITULOS



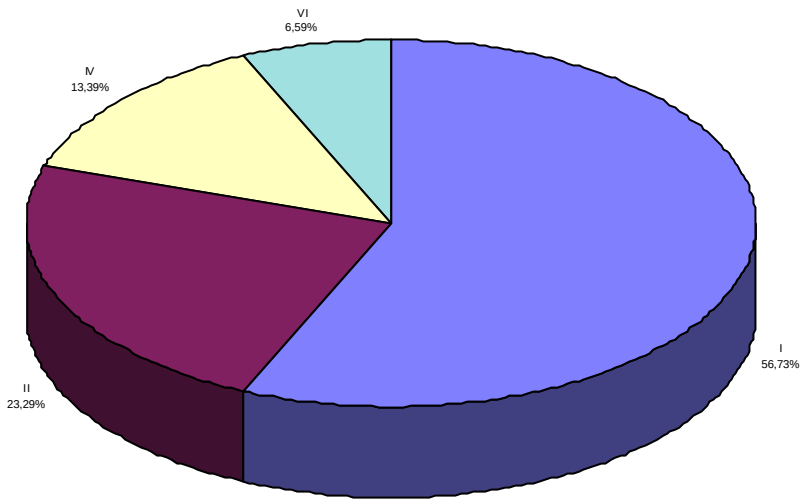
% EJECUCIÓN PRESUPUESTO



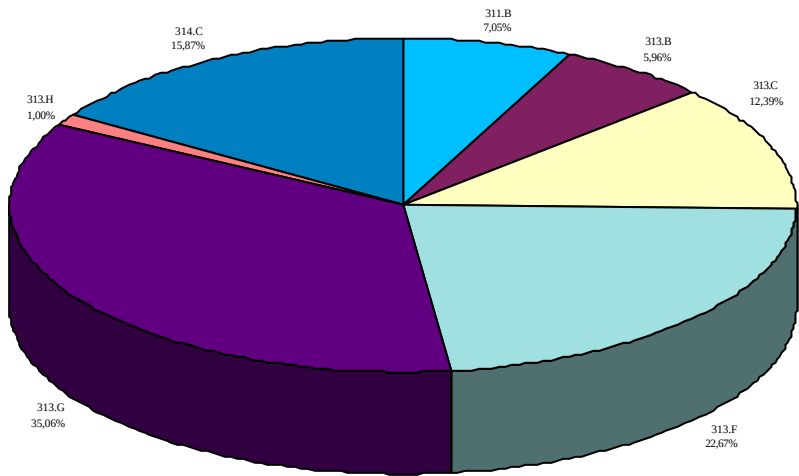
PENDIENTE DE EJECUCION (%)



% DE CADA CAPITULO SOBRE EL TOTAL DE GASTO



% DE CADA PROGRAMA SOBRE EL TOTAL DE GASTO



Sección de Gestión Presupuestaria (ingresos del Organismo Autónomo)

COMPETENCIAS Y FUNCIONES

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

MEDIOS PERSONALES

- 1 Jefe de Sección
- 1 Auxiliar Coordinador
- 1. Auxiliar Especialista
- 1 Jefe de Almacén

ACTIVIDADES ESPECIFICAS

El año 2002 ha sido el de consolidación de las competencias en materia de contabilidad que asumió este Organismo Autónomo en virtud del Decreto 99/2000, de 21 de junio. No obstante, ha habido que adaptarse a la nueva aplicación contable y presupuestaria SIGEPAL, que ha requerido un importante esfuerzo de los recursos humanos (en materia de reciclaje, manejo de un nuevo entorno y una concepción diferente de la contabilidad y de la gestión de los ingresos, ...) habiendo tenido como resultado, en el capítulo de ingresos, el siguiente volumen de tareas (datos extraídos de la propia aplicación SIGEPAL).

- Derechos reconocidos por contraído previo: 1.290 expedientes
- “ “ por ingreso simult.: 423 “
- Anulaciones de liquidaciones: 80 expedientes
- Ingresos: 1.248 movimientos

Todos estos van encaminados a lograr el máximo posible de recaudación de los reintegros de pagos indebidos, habiéndose tramitado durante el 2002 liquidaciones por importe de 254.502'35 €, de los cuales se han recaudado 247.275'46 €.

ESTADO DE INGRESOS

El **presupuesto de Ingresos** del ISSORM para el ejercicio 2002, se cifró **inicialmente** en 67.964.981'00 €, que con las modificaciones que se produjeron dio una previsión definitiva de 69.968.524'16 €; aunque finalmente la cifra de derechos reconocidos a favor del Instituto fue de 71.519.695,53 € (102'21 % sobre previsión definitiva), de los que se recaudaron 60.215.213'02 € (el 84,19 de los derechos reconocidos), quedando pendiente de cobro y por tanto formando parte de la relación de deudores 11.304.482'51 €.

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

CAPITULO	PREVISIÓN DEFINITIVA	DERECHOS RECONOCIDOS	DERECHOS RECAUDADOS
III	4.831.280'64	5.123.092'91	4.297.985'77
IV	60.021.323'32	60.078.455'17	54.333.621'49
V	31.680'00	61.933'65	61.500'90
VII	5.084.240'20	6.256.213'80	1.522.104'86
TOTAL	69.968.524'16	71.519.695'53	60.215.213'02

Sección de Contratación (e inventario y patrimonio)

Las funciones y competencias de esta Sección, compuesta por seis funcionarios comprenden todo lo relativo al inicio, tramitación y finalización de los expedientes de contratos de Obras, Suministros, Servicios, "menores".

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

Las actividades se derivan de todo ello abarcan, tanto la informatización de todos los expedientes, como elaboración de Pliegos, Resoluciones, celebración de las Mesas de Contratación, petición de informes, comunicaciones y relaciones permanentes con los Centros de gastos, control de las facturas -sucesivas- a lo largo del ejercicio contratado, la devolución de garantías, prórrogas de los contratos ya en vigor, así como cualquier otra actividad extraordinaria que puede surgir en relación con esta materia, todo ello quedaría distribuido de la siguiente forma:

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

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

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

INVERSIONES (capítulo VI) ejercicio 2002

programas **ISSORM** (51,00)

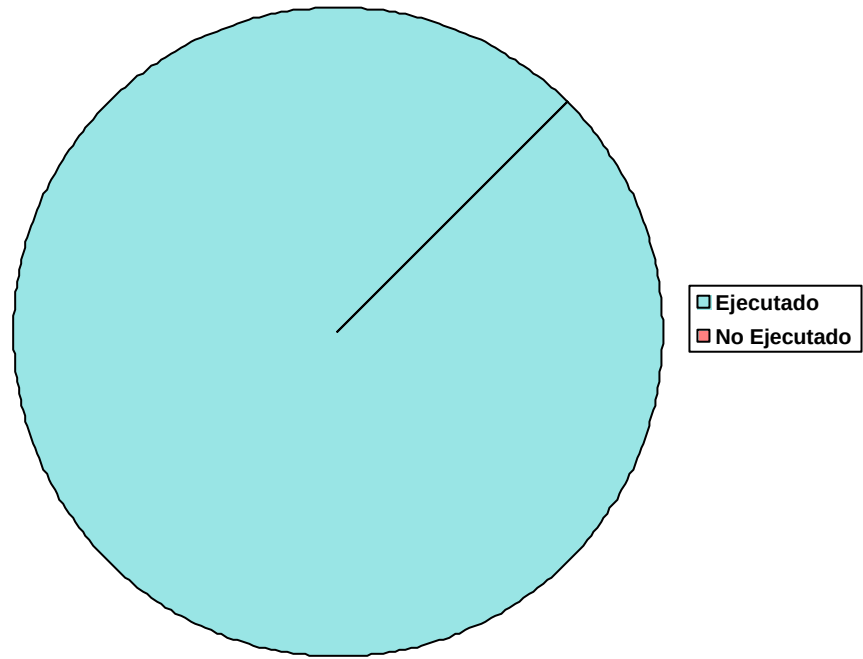
OBRAS	importes	
	adjudicación	ejecutado real
Instalación y traslado de líneas de voz en Centros del ISSORM (El Palmar	56.501,41	56.501,41
Suministro e Instalación elementos necesarios modernización ascensores Espinardo	30.008,04	30.008,04
Obras mejora C.O. El Palmar	51.348,33	51.348,33
Instalación sistema cableado en C.R. Espinardo	13.647,40	13.647,40

Ejecución Módulos Residenciales de enfermos mentales El Palmar	358.013,38	358.013,38
Derribo Residencial Luis Valenciano	158.079,62	158.079,62
Proyecto básico y de ejecución módulo de día en C.O. Los Olivos	57.927	57.927
Reforma interior en planta baja y primera en R.P.M. Lorca	29.579,15	29.579,15
Obras adecuación normativa prevención riesgos laborales en Churra	132.180,30	132.180,30
Reforma interior planta baja y planta segunda para adaptación estancia diurnas en R.P.M. Cartagena	106.334,06	106.334,06
Obras ampliación módulo geriatría en Centro de Día de San Javier	55.000	55.000
Suministro e instalación elementos modernización ascensores Lorca	66.379,82	66.379,82
Ejecución del Centro de Discapacitados Psíquicos de Canteras	1.753.655,72	1.753.655,72
SUMA y sigue	2.852.020,47	2.852.020,47
SUMINISTROS	importes	
	adjudicación	ejecutado real
Adquisición mesas y sillas para distintos Centros de día de Personas Mayores	29.702	29.702
Mobiliario clínico distintos Centros de Personas Mayores	45.879,54	45.879,54
SUMA y sigue	75.581,54	75.581,54
MATERIAL HOMOLOGADO	importes	
	adjudicación	ejecutado real
Adquisición fotocopiadora	8.997,23	8.997,23

Adquisición mobiliario C.O. El Palmar	3.762,70	3.762,70
Adquisición dispensadores jabón y mesa fija C.O. El Palmar	1.105,34	1.105,34
Suministro mobiliario Sº. Centrales	27.482,74	27.482,74
Suministro mobiliario Subdirección de Pensiones	2.330,34	2.330,34
Adquisición Fax Subdirección Pensiones	302,76	302,76
Adquisición Fax R.P.M. Espinardo	302,76	302,76
Adquisición Fax R.P.M. Alhama	302,76	302,76
Adquisición Fax C.O. Churra	302,76	302,76
Adquisición Fax Luis Valenciano	302,76	302,76
Adquisición mobiliario Sº. Centrales	4.570,67	4.570,67
Adquisición coche Sprinter C.O. Cieza	36.087,32	36.087,32
Adquisición 2 coches Seat Ibiza	21.328,58	21.328,58
Adquisición 3 coches Critoen Berlingo	33.452,49	33.452,49
Adquisición copiadora para R.P.M. Cartagena	4.130,61	41.130,61
Adquisición sillas para Subdirección de Pensiones	1.395,64	1.395,64
Adquisición de mobiliario	1.141,05	1.141,05
Adquisición mobiliario Sº. Centrales	321,67	321,67
SUMA y sigue	147.620,18	147.620,18
SERVICIOS	importes	
	adjudicación	ejecutado real
Contratos de Servicios de Personal Técnico (Arquitectos, etc.)	103.868,48	103.868,48

GASTOS MENORES	importes	
	adjudicación	ejecutado real
Pequeñas obras, suministros , etc.	517.314,24	517.314,24
TOTAL	3.696.404,91	3.696.404,91

CREDITOS ejecutados 3.696.404'91..... 3.3696.404'91
diferencias NO EJECUTADO 0.....0

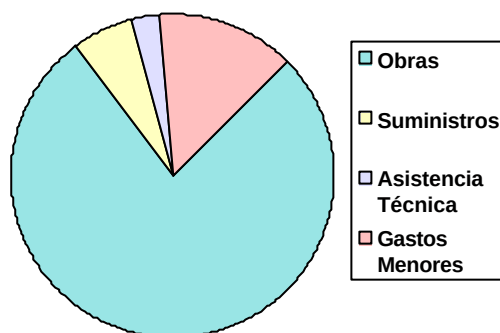


RESUMEN

EXPEDIENTES de CONTRATACION TRAMITADOS por la SECCION

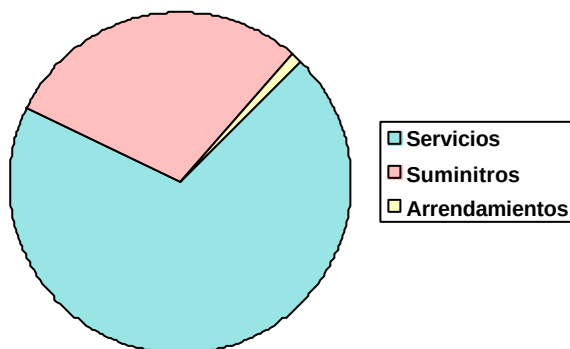
TIPO EXPTE.	CAPTº	Nº EXPTES	IMPORTE
de OBRAS	VI	13	2.852.020,47
de SUMINISTROS	VI	20	223.201,72
de ASISTENCIA TÉCNICA	VI	9	103.868,46
de GASTOS MENORES	VI	69	517.314,24

TOTAL CAPITULO VI.....3.696.404,91



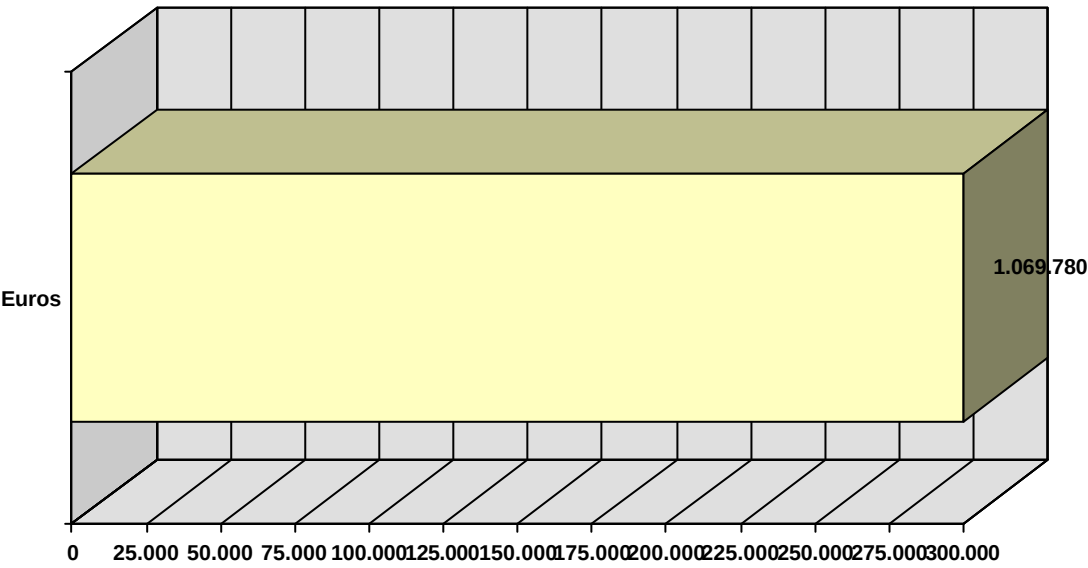
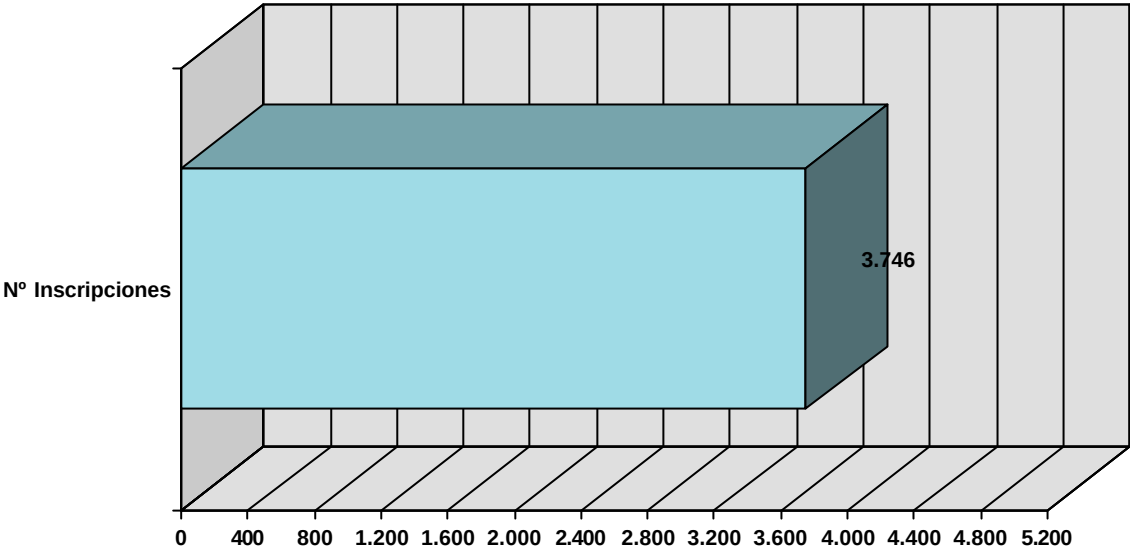
TIPO EXPTE.	CAPTº	Nº EXPTES	IMPORTE
de SERVICIOS	II	91	3.925.292,18
de SUMINISTROS	II	82	1.643.737,75
de ARRENDAMIENTOS	II	4	58.542,78

TOTAL CAPITULO II 5.627.572,71



TOTAL	EJERCICIO/02	466	9.323.977,62	GASTOS
--------------	---------------------	------------	---------------------	---------------

RESUMEN 2.002 ALTAS BIENES INVENTARIADOS



INVENTARIO (movimientos) 2.002

DES G L O S E						TOTAL ALTAS NÚMERO	
Instalaciones Técnicas	Fondo Bibliografico	Vehiculos	Software	Hardware (informatica)	Mobiliario (2)	certificados	bienes
33	libros 91 videos 19 (1) cd 8 Total 118	6	6	219	3.364	381	3.746

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

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

Tambien se realizaron 85 Certificados de Preinventario y de Liquidacion Positiva o Mejora

Número de Bienes por Centros

Nº Inventario	Denominación	Nº Bienes
A/064	Hogar 3ª edad de Alcantarilla	21
AB/001	Hogar 3ª edad de Abaran	31
AM/102	Residencia 3ª edad de Alhama de Murcia	107
AR/1144	Hogar 3ª edad de Archena	68
C/201	Centro Ocupacional de Canteras	59
C/216	Casa Vacaciones Isla Plana	2
C/252	Hogar 3ª edad Cartagena I	9
C/253	Hogar 3ª edad Cartagena III	8
C/254	Residencia 3ª edad de Cartagena	245
C/255	Unidad de valoración y Diagnostico Cartagena	4
CA/193	Hogar 3ª edad de Caravaca	15
CI/307	Centro Ocupacional "Los Olivos" de Cieza	207
CI/312	Hogar 3ª edad de Cieza	53
J/348	Hogar 3ª edad de Jumilla	167
L/394	Unidad de valoración y Diagnostico de Lorca	1
L/394	Residencia 3ª edad de Lorca	164
L/397	Hogar estancias Diurnas de Lorca	17
LU/842	Hogar 3ª edad de La Unión	67
M/507-A	Residencia 3ª edad "Francisco J. Asturiano"	254
M/507-A	Centro Ocupacional "Julio Lopez Ambit"	34
M/507-A	Residencia Luis Valenciano	79
M/507	Centro Ocupacional de El Palmar	190
M/510	Conjunto Espinardo - Administracion	22
M/510	Centro Ocupacional de Espinardo	163

Nº Inventario	Denominación	Nº Bienes
M/510	Residencia 3ª edad de Espinardo	463
M/542	Santa Ana, 1 (ORIAD)	1
M/554	Servicios Centrales (Colegio Santo Angel)	696
M/657	Unidad de Valoración y Diagnostico Murcia	1
M/662	Residencia San Basilio	225
M/663	Centro Ocupacional de Churra	67
M/664	Subdireccion de Pensiones, Ayudas y Subvenc.	44
M/660	Hogar 3ª edad de Murcia I	43
M/661	Hogar 3ª edad de Murcia II	66
MA/431	Residencia Tiempo Libre “El Peñasco”	5
MA/434	Hogar 3ª edad de Puerto de Mazarrón	15
MS/457	Hogar 3ª edad de Molina de Segura	62
SJ/742	Hogar 3ª edad de San Javier	7
SP/763	Residencia Tiempo Libre de San Pedro del P.	0
TC/731	Hogar 3ª edad de Las Torres de Cotillas	10
TP/789	Hogar 3ª edad de Torre Pacheco	7
Y/866	Hogar 3ª edad de Yecla	47

Sección de Administración de CENTROS

FUNCIONES

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

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

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

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

MEDIOS PERSONALES:

- 1 Jefatura de Sección
- 2 Jefaturas de Negociado
- 2 Auxiliares Especialistas
- 1 Jefe de Almacén

Negociado ADMINISTRACIÓN de CENTROS I:

- Archivo de Entrada y Salida de la Sección.
- Recepción y revisión de las propuestas de gasto y pago de todos los Centros.
 - Recepción y revisión de justificaciones de pagos extrapresupuestarios (Anticipos C.F.) de las 17 cajas pagadoras independientes de ISSORM.
 - Recepción balance autocontrol de la evolución del gasto (previsiones año corriente) en Centros de ISSORM.
 - Seguimiento ejecución presupuesto desglosado por Centros y reposiciones a Ctas. A.C.F. para agilizar el pago mediante consultas a Intervención Delegada (ISSORM).
 - Revisión Comisiones de Servicio al personal llegadas de los Centros, pasar a firmas respectivas y trasladarlas a las correspondientes Cajas Pagadoras.

Negociado ADMINISTRACIÓN de CENTROS II:

- Recepción, control y seguimiento de la facturación en esta Sección.
- CAJERO/PAGADOR (programa 311B, 314C y 313C e Informática de todos los Centros de gasto)
 - Gestión del sistema de A.C.F. de la facturación de los Servicios Centrales del Instituto Pensiones, Ayudas y Subvenciones y Subdirección Gestión de Servicios Sociales, incluyendo las fases de:
 - . Recepción de facturas.
 - . Elaboración de propuestas de gasto.
 - . Realización y formalización de transferencias.
 - . Elaboración de justificaciones
 - . Seguimiento de reposiciones bancarias.
 - . Evaluación de Estados de Tesorería y autocontroles.
 - . Transferencias de pago y justificaciones.
 - Seguimiento del gasto de contabilidad C.A.R.M (SIGEPAL) comparado con desglose por Centros en contabilidad interna.

1 Auxiliar Especialista:

- CAJERO/PAGADOR (programa 313G)
- Gestión del sistema de A.C.F. de la facturación de los Hogares de Personas Mayores, incluyendo las fases de:
 - . Recepción de facturas.
 - . Elaboración de propuestas de gasto.
 - . Realización y formalización de transferencias.
 - . Elaboración de justificaciones
 - . Seguimiento de reposiciones bancarias.
 - . Evaluación de Estados de Tesorería y autocontroles.
 - . Transferencias de pago y justificaciones.
- Seguimiento del gasto de contabilidad C.A.R.M (SIGEPAL) comparado con desglose por Centros en contabilidad interna.
- Propuestas a la Dirección y Resoluciones relativas a implantación y actualizaciones producidas en titulares y suplentes de anticipos de caja fija, así como la notificación a los afectados.
- Coordinación con la Dirección General de Presupuestos y Finanzas para el mantenimiento de titulares y suplentes en las cuentas aperturadas para el sistema de A.C.F.
- Propuesta y Resolución de la Dirección del Organismo relativas a la Delegación de Firma para propuestas de gasto del sistema de A.C .F.
- Elaboración de propuestas y resoluciones de adquisiciones de gasto menor de programas presupuestarios de Servicios Centrales (ISSORM).
- Toda la mecanografía en Word bajo Windows de la Sección y de la Jefatura del Servicio.
- Realización de cuadros y hojas de cálculo en EXCEL bajo Windows.
- . Seguimiento de reposiciones bancarias.
- . Evaluación de Estados de Tesorería y autocontroles.
- Recepción de certificaciones de estancias de menores en familias acogedoras y su posterior tramitación mediante propuesta de gasto.
- Recepción de certificaciones de estancias de menores en centros concertados, realización de liquidaciones y su posterior tramitación mediante propuesta de gasto.

1 Auxiliar Especialista:

- Establecimiento de programa de existencias de almacén en Centros de ISSORM, así como su control y seguimiento periódico.

- Mantenimiento permanente de unificación de códigos de artículos en stok en Centros de ISSORM, así como su control mediante visitas periódicas a Centros.
- Atención a todas las consultas sobre control existencias de almacén en todos los Centros.
- Ubicado físicamente en la Sección de Administración de Centros.
- CAJERO PAGADOR de mantenimiento de todos los Centros del Instituto. incluyendo las fases de:
 - . Recepción de facturas.
 - . Elaboración de propuestas de gasto.
 - . Realización y formalización de transferencias.
 - . Elaboración de justificaciones
 - . Seguimiento de reposiciones bancarias.
 - . Evaluación de Estados de Tesorería y autocontroles.
 - . Transferencias de pago y justificaciones.
- Seguimiento del gasto de contabilidad C.A.R.M (SIGEPAL) comparado con desglose por Centros en contabilidad interna.
- .- Actualización del programa de contabilidad interna en Centros de ISSORM.

Jefe de Almacen:

- Apoyo administrativo al Cajero Pagador de mantenimiento de los Servicios Centrales del Instituto del sistema extrapresupuestario A.C.F.
- Recepción de albaranes, facturación propuestas y autorización del gasto de los Servicios Centrales del Instituto.
- Transferencias (pagos)
- Tramitación de propuestas de gasto del Capítulo VI (inversiones) de todos los programas de gasto.
- Revisión e inspección de las existencias de almacen ubicados en los Centros del Instituto.

Durante el año 2.002 se han ejecutado los siguientes apuntes en contabilidad:

Albaranes	16.916
Facturas	16.916
Propuestas autorización gasto	4.106
Anticipos Caja Fija	12.810
Ordenes de Transferencia	908
Justificaciones	1.046

RESÚMEN D A T O S c a j a s P A G A D O R A S

Caja Pagadora número 2

313 B - Residencia "Luis Valenciano"

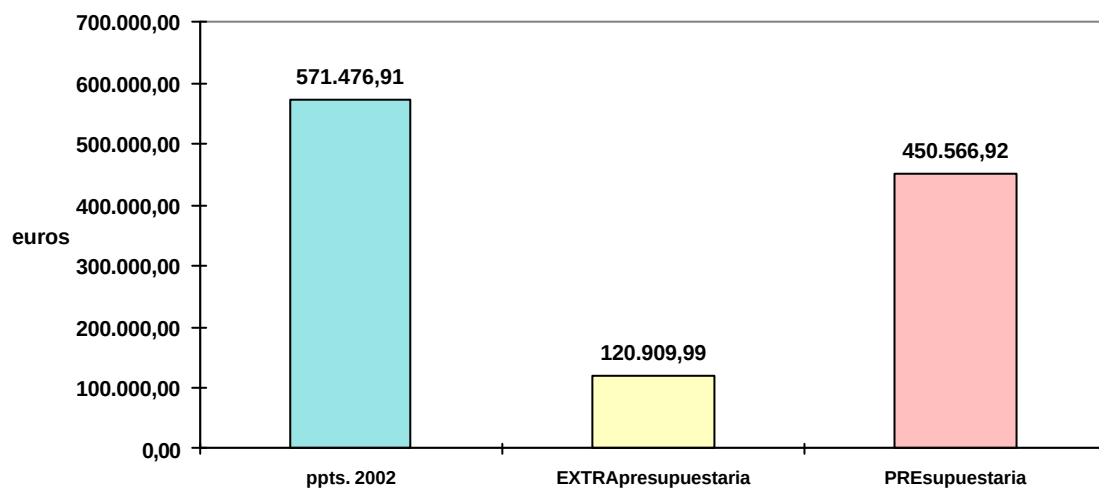
313 F - C. Ocupacional Dr. Julio López-Ámbit Megias

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

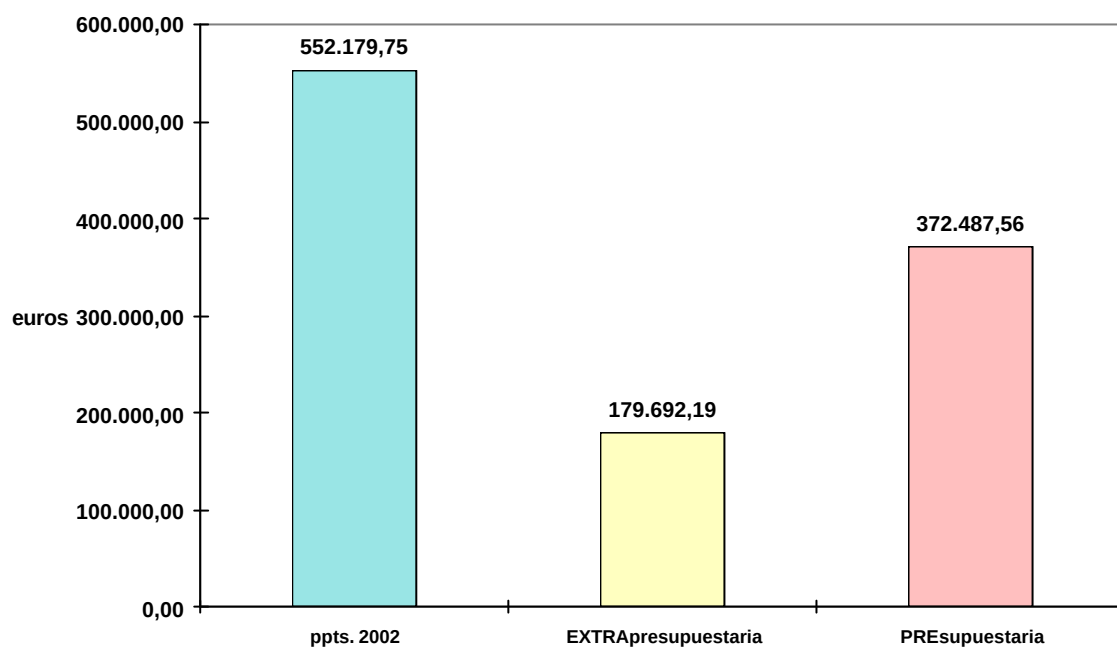
(cantidades en euros)

nº CAJA	cargo programa	área	Cdto. defntv.	gestión	
			Prpts. 2002	EXTRApresupuestaria	PREsupuestaria
2	313 B	Enf. Mentales Crónicos.	571.476'91	120.909'99	450.566'92
	313 F	P. con Discapacidad	552.179'75	179.692'19	372.487'56
	313 G	P. Mayores	289.047'11	80.425'35	208.621'76
		Totales	1.412.703'77	381.027'53	1.031.676'24

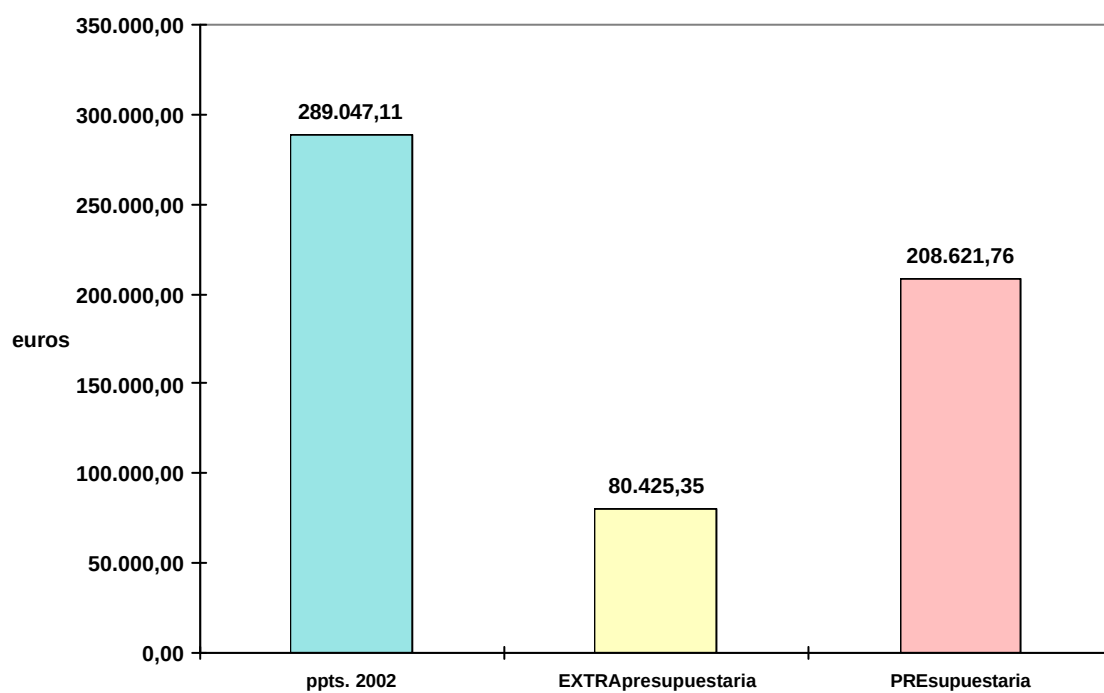
Residencia Luis Valenciano



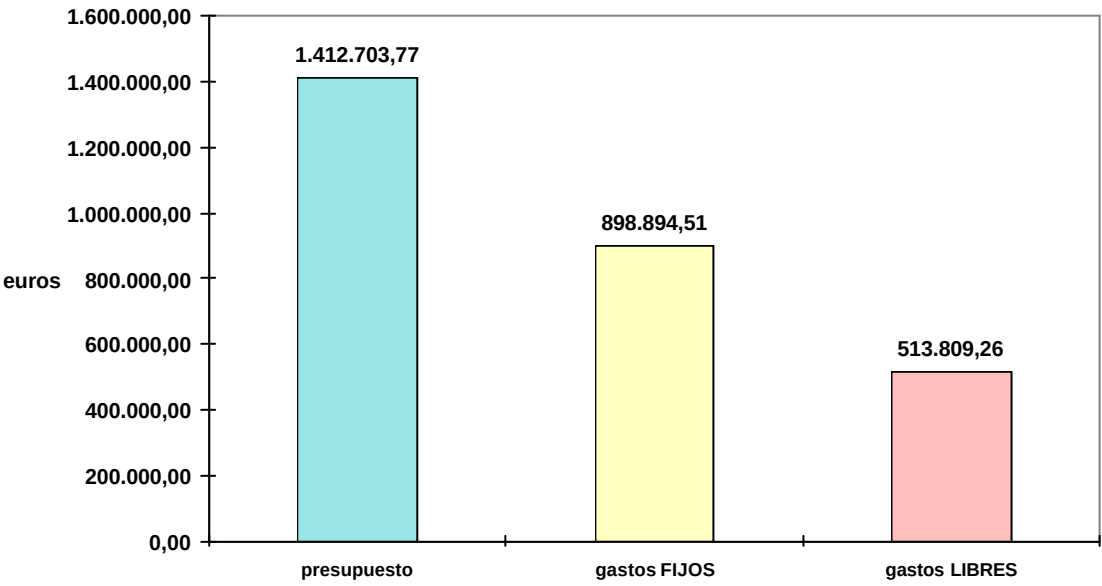
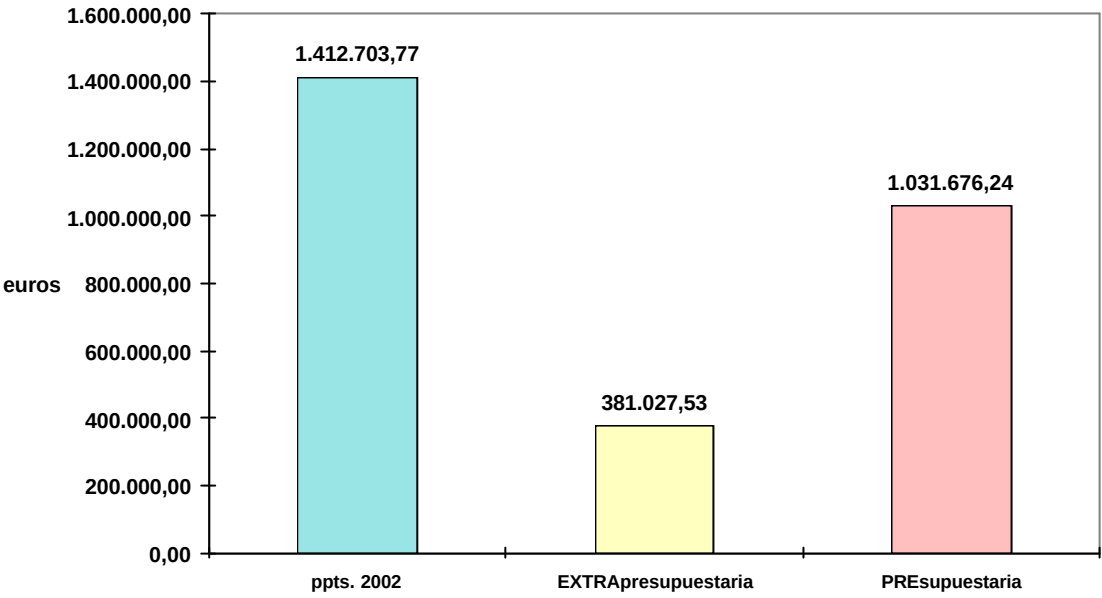
Centro Ocupacional Dr. Julio López-Ambit Megías



Residencia de Personas Mayores Fco. Javier Asturiano



TOTALES CAJA PAGADORA 2

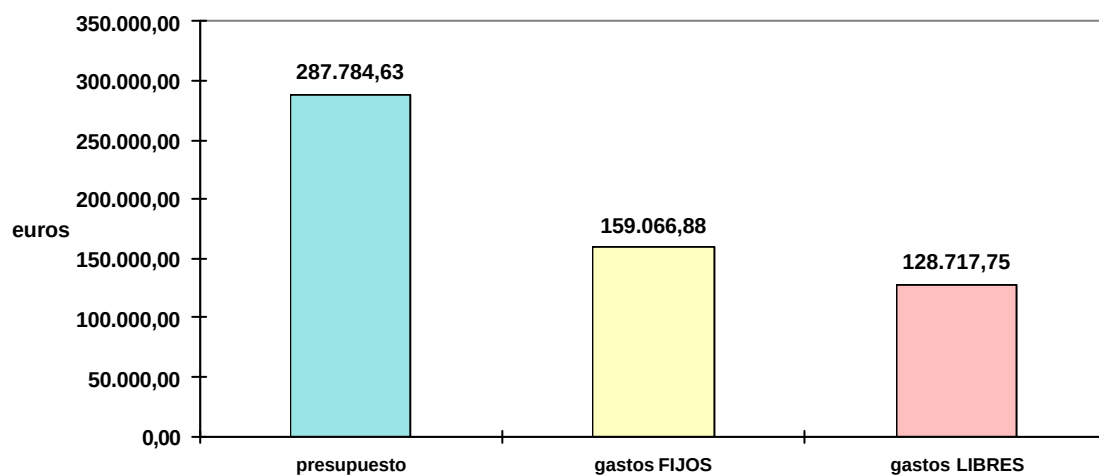
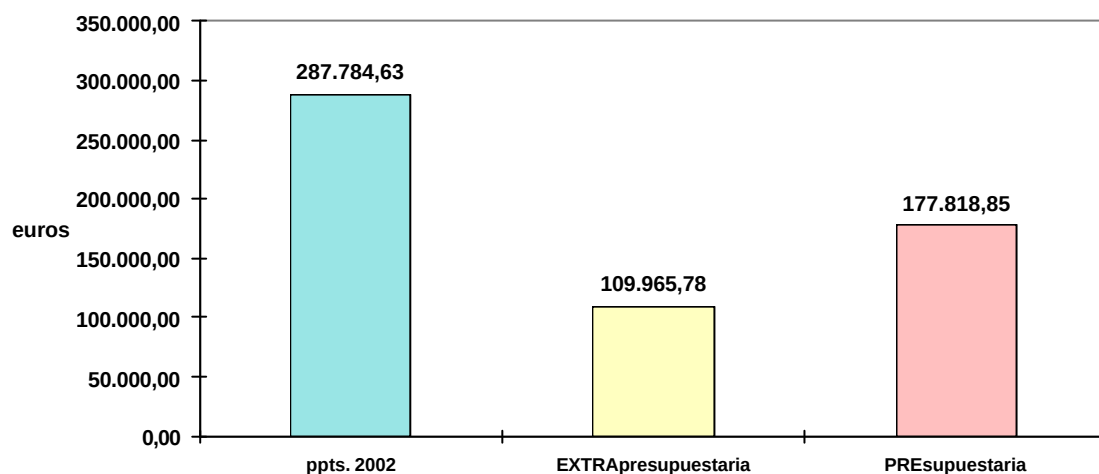


Caja Pagadora número 5

313 F - C. Ocupacional El Palmar

(cantidades en euros)

nº	cargo		Cdto. defntv.	gestión
CAJA	programa	área	Prpts. 2002	EXTRApresupuestaria PREsupuestaria
5	313 F	P. con Discapacidad	287.784'63	109.965'78 177.818'85

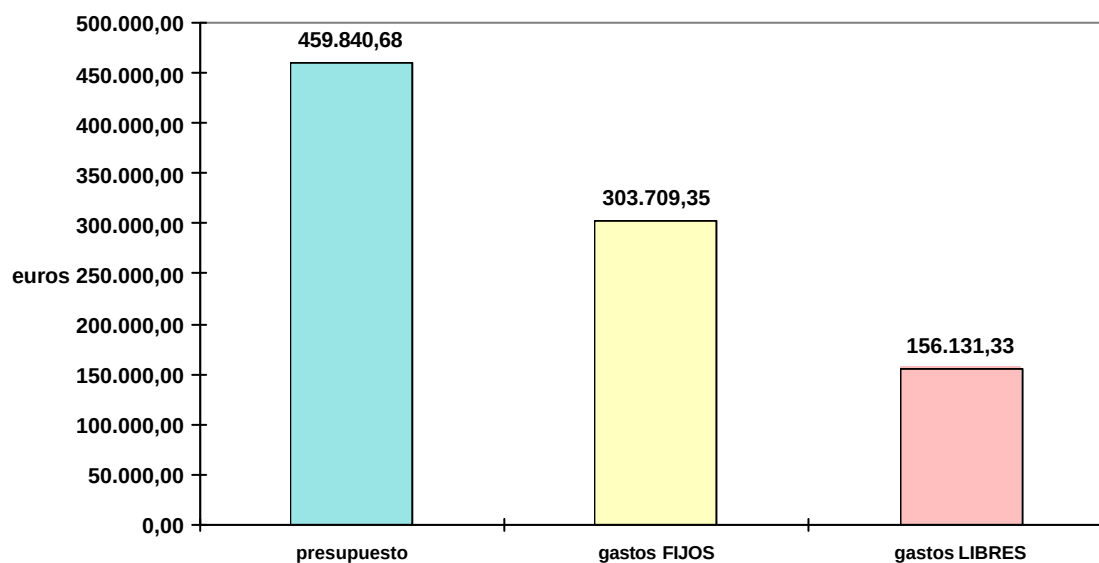
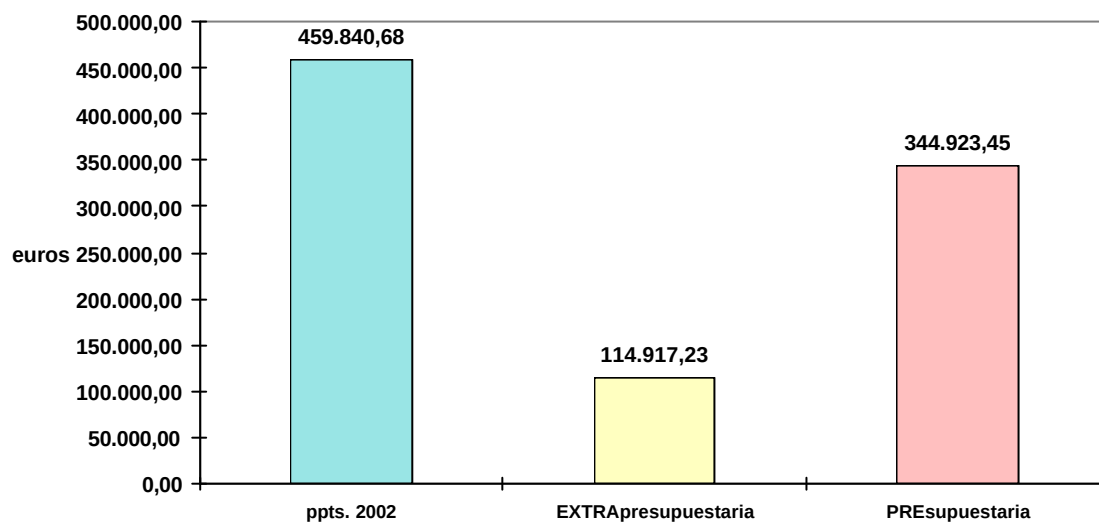


Caja Pagadora número 6

313 F - C. Ocupacional Canteras (Cartagena)

(cantidades en euros)

nº	cargo	Cdto. defntv.				gestión
CAJA	programa	área	Prpts. 2002	EXTRA	presupuestaria	PREsupuestaria
6	313 F	P. con Discapacidad	459.840,68	114.917,23		344.923,45

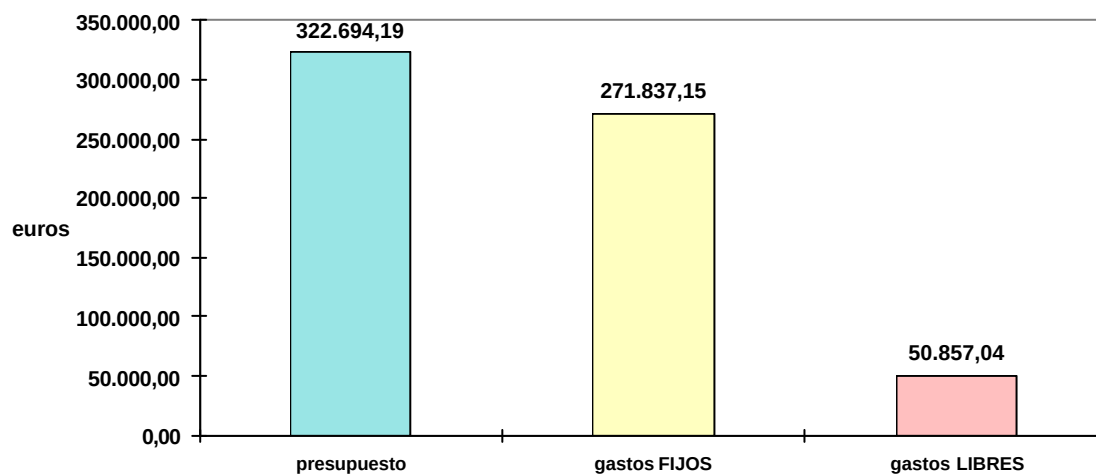
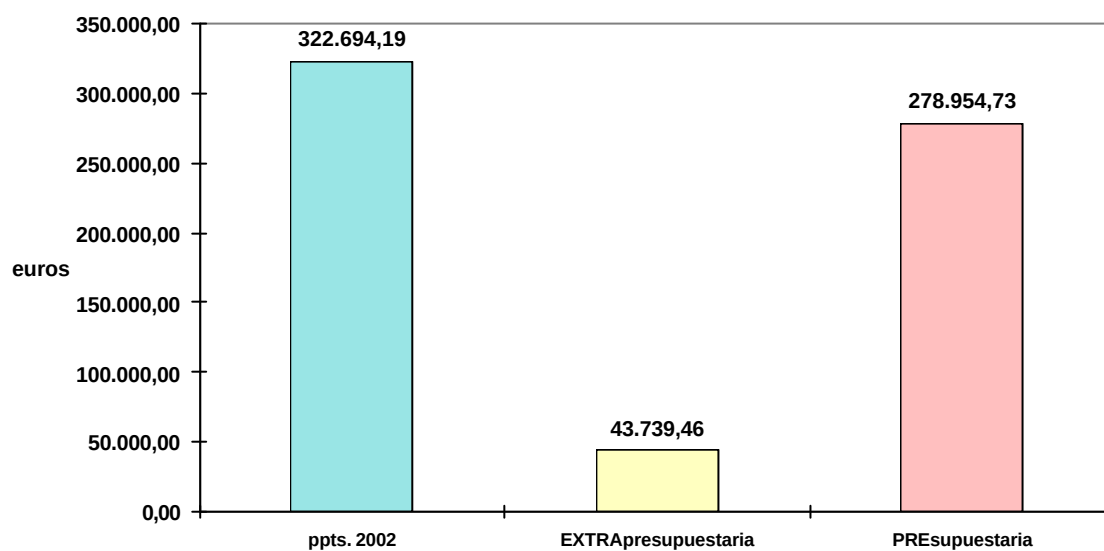


Caja Pagadora número 7

313 F - C. Ocupacional Los Olivos (Cieza)

(cantidades en euros)

nº	cargo		Cdto. defntv.	gestión
CAJA	programa	área	Prpts. 2002	EXTRApresupuestaria PREsupuestaria
7	313 F	P. con Discapacidad	322.694,19	43.739,46 278.954,73

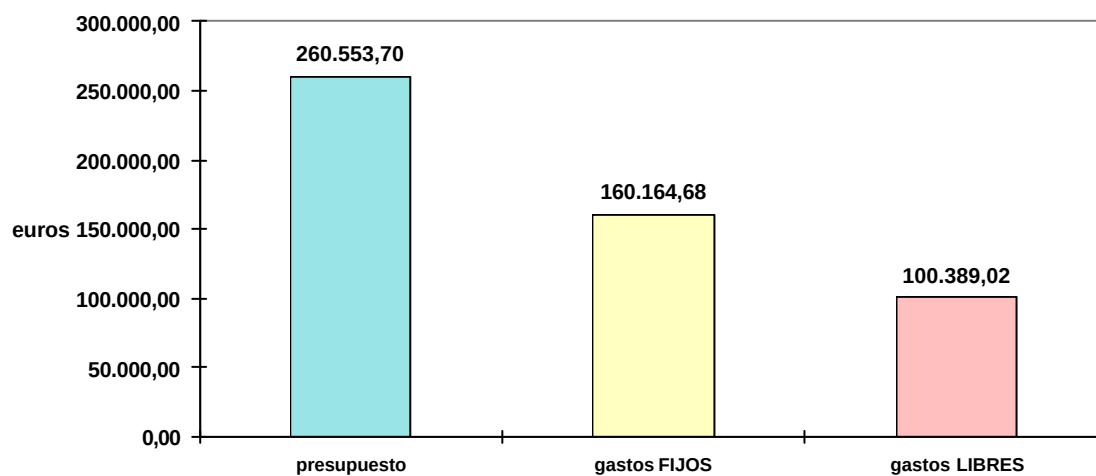
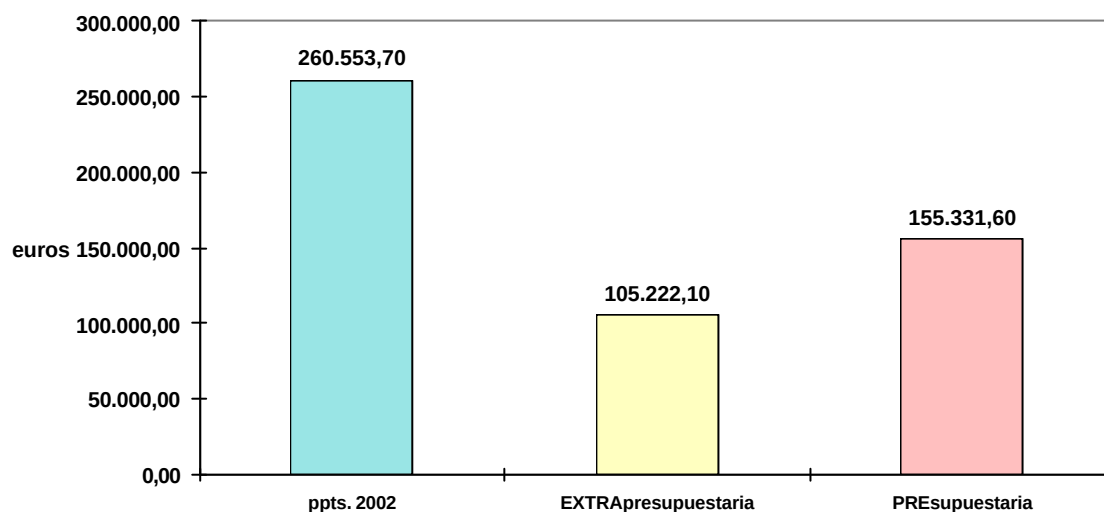


Caja Pagadora número 9

313 G- R. Personas Mayores Alhama de Murcia

(cantidades en euros)

nº	cargo	área	Cdto. defntv.			gestión	
			CAJA	programa	Prpts. 2002	EXTRA	Presupuestaria PREsupuestaria
9	313 G	Personas Mayores			260.553,70	105.222,10	155.331,60

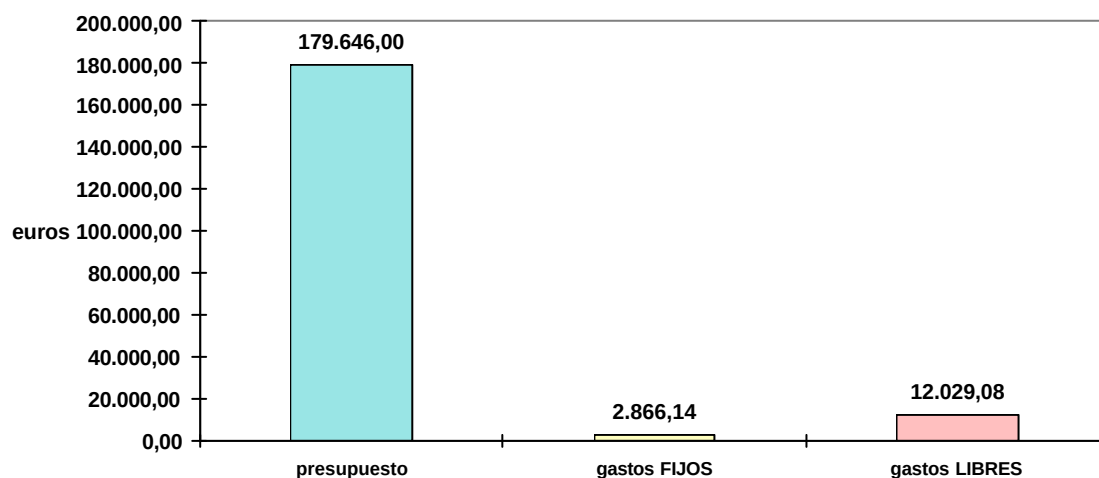
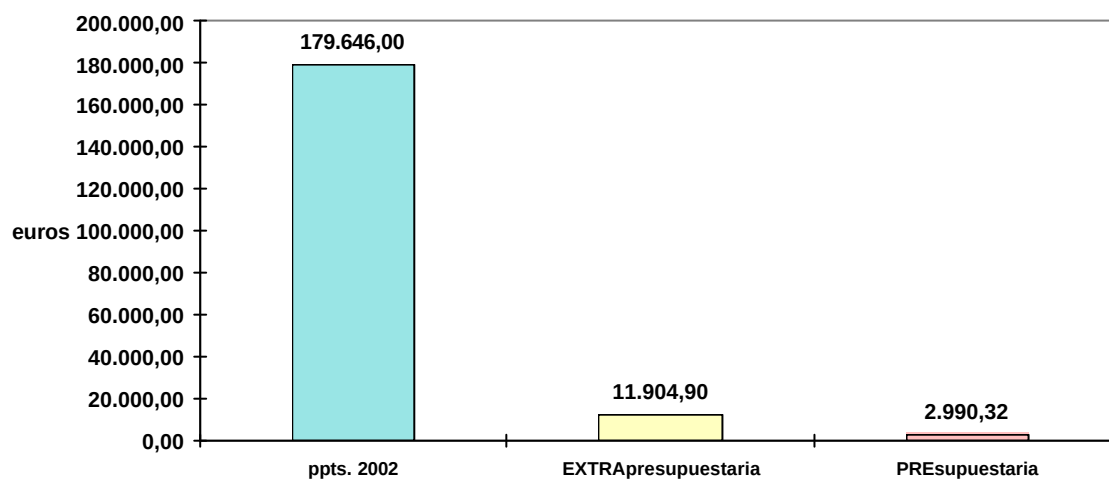


Caja Pagadora número 10

313 H- R. Tiempo Libre San Pedro del Pinatar

(cantidades en euros)

nº	cargo		Cdto. defntv.	gestión
CAJA	programa	área	Prpts. 2002	EXTRApresupuestaria PREsupuestaria
10	313 H	Turismo Social	179.646,00	11.904,90 1.990,32



Caja Pagadora número 12

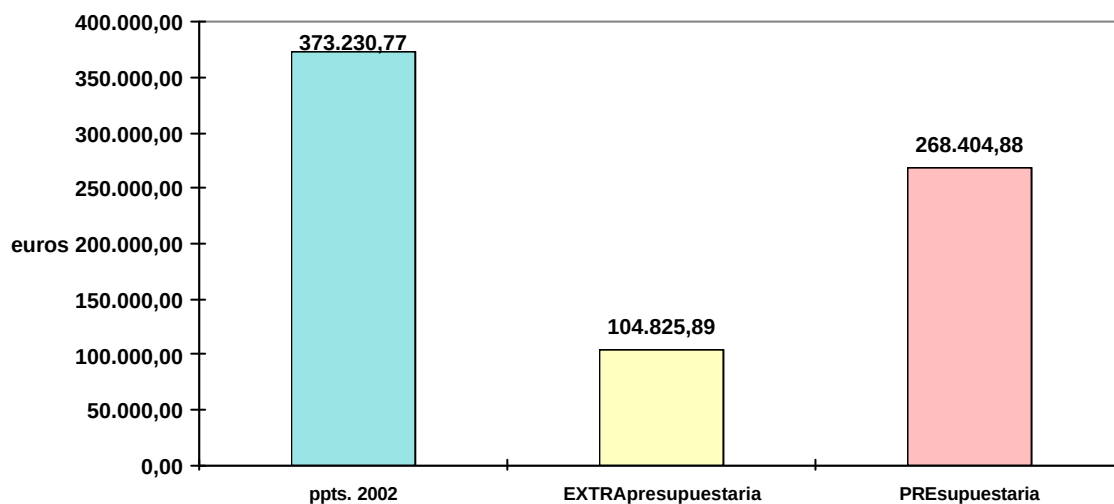
313 F- R. Personas Mayores Alhama de Murcia

313 G- R. Personas Mayores Espinardo (Murcia)

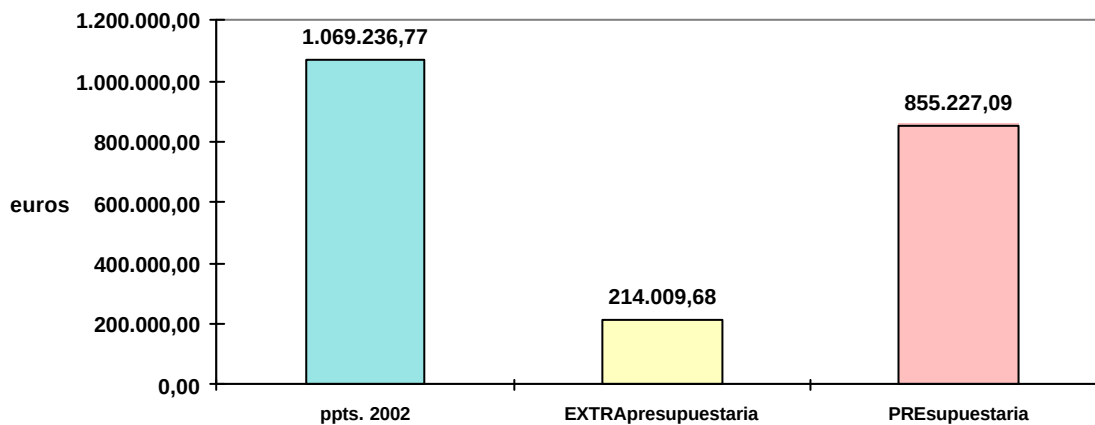
(cantidades en euros)

nº CAJA	cargo programa	área	Cdto. defntv.		gestión	
			Prpts. 2002	EXTRA	presupuestaria	PREsupuestaria
12	313 F	P.con Discapacidad	373.230,77		104.825,89	268.404,88
	313 G	P. Mayores	1.069.236,77.		214.009,68	855.227,09
		Totales	1.442.470,54		318.835,57	1.123.631,97

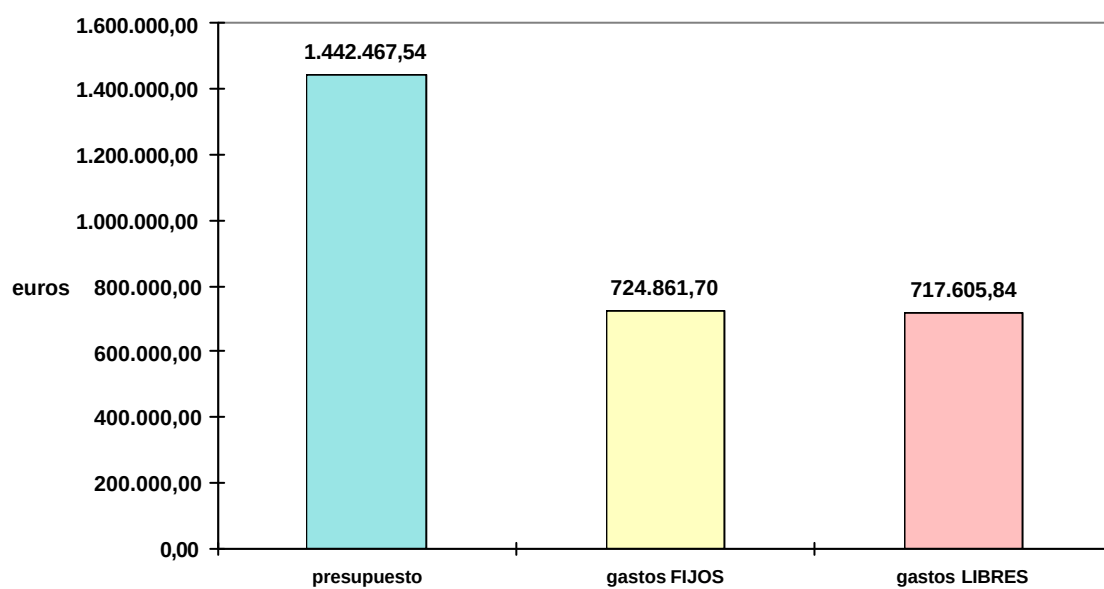
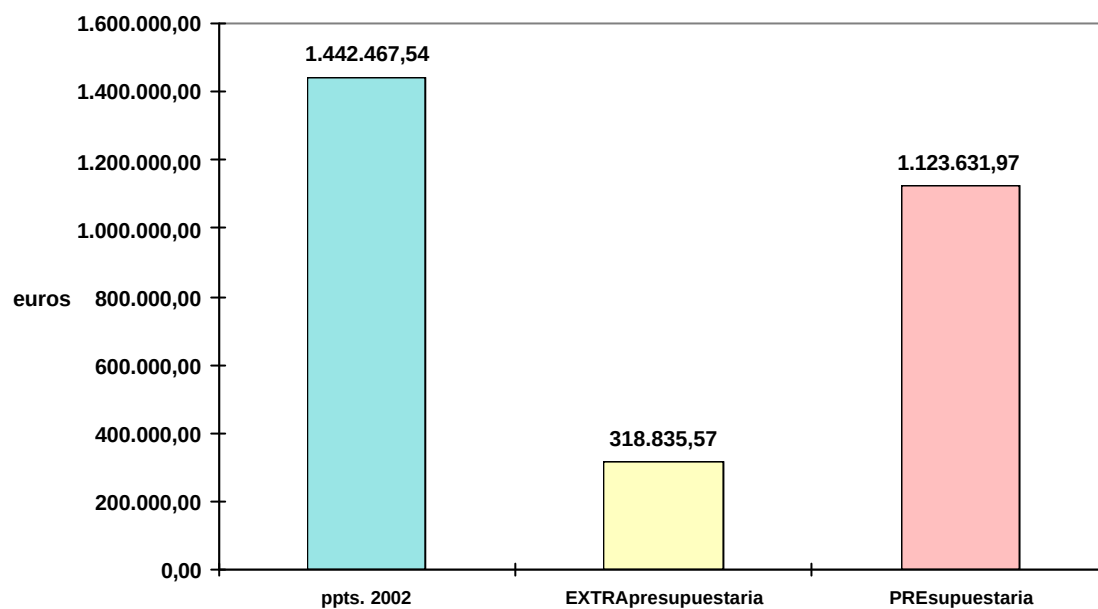
Centro Ocupacional



Residencia de Personas Mayores



Totales Caja 12



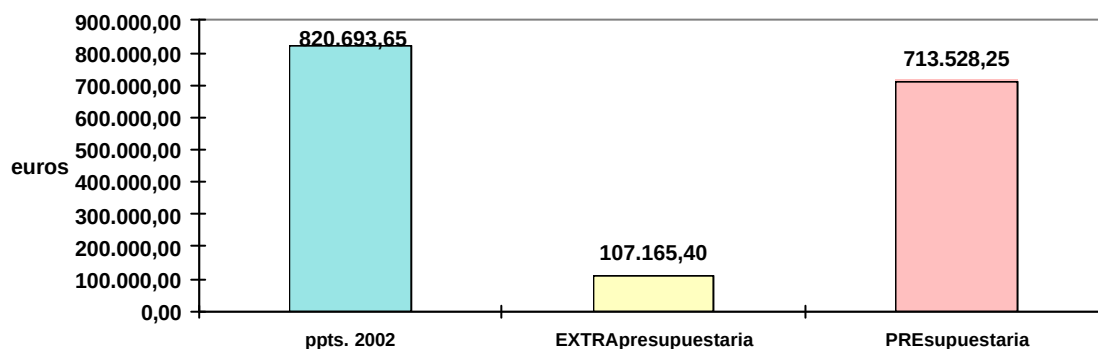
Caja Pagadora número 14

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

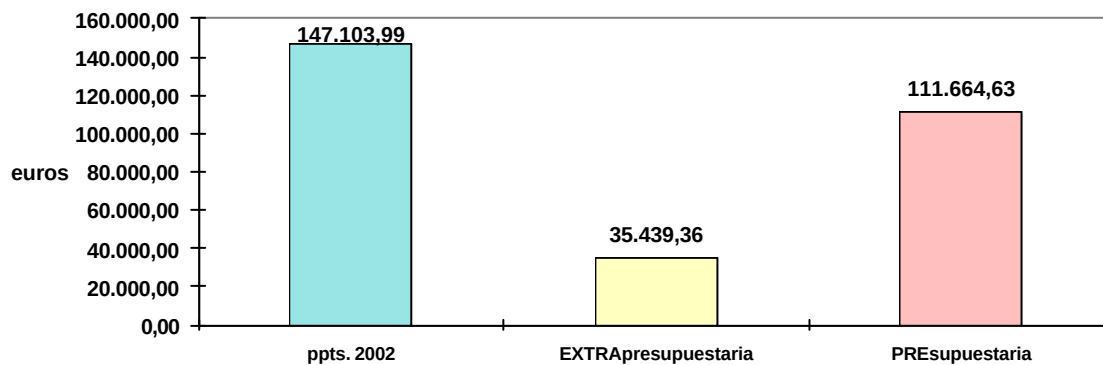
(cantidades en euros)

nº CAJA	cargo programa	área	Cdto. defntv.	gestión	
			Prpts. 2002	EXTRApresupuestaria	PREsupuestaria
14	311 B	Dccn. y S.Generales	820.693'65	107.165'40	713.528'25
	313 C	Servcs. Centrales	147.103'99	35.439'36	111.664'63
	313 C	ORIAD	19.345'28	15.528'75	3.816'53
	314 C	Pensiones	218.516'89	29.417'59	189.099'3
	todos	informática	120.495'20	60.200'04	60.295'16
		Totales	1.326.155,01	247.751,14	1.078.403,87

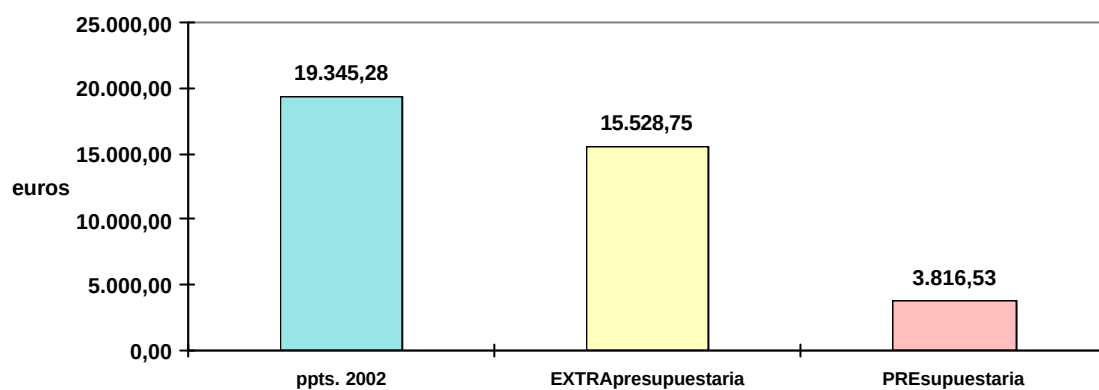
Dirección y Servicios Generales



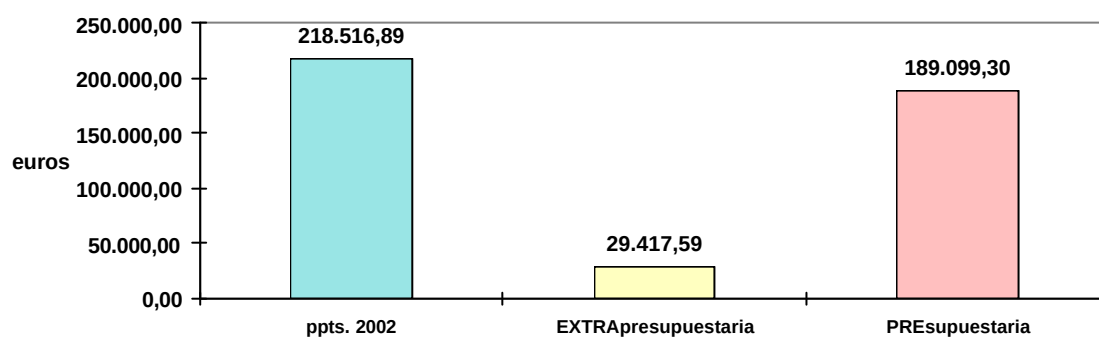
Servicios Centrales 313C



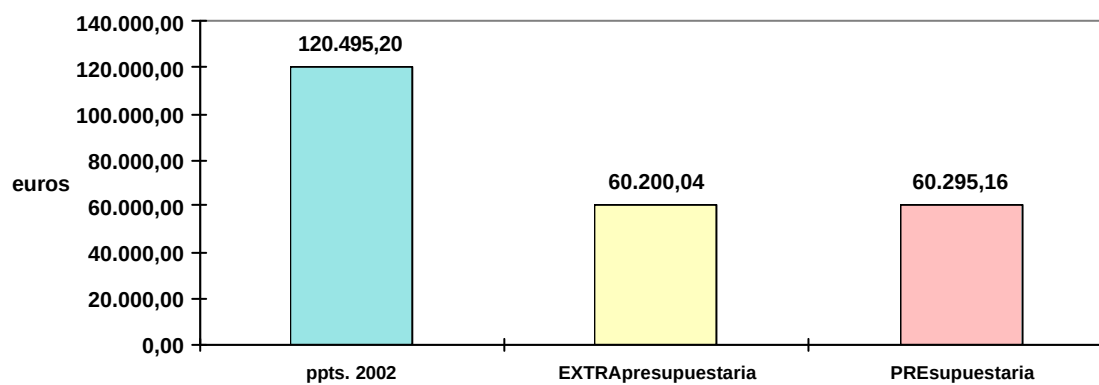
Oficina Regional de Información al Discapacitado



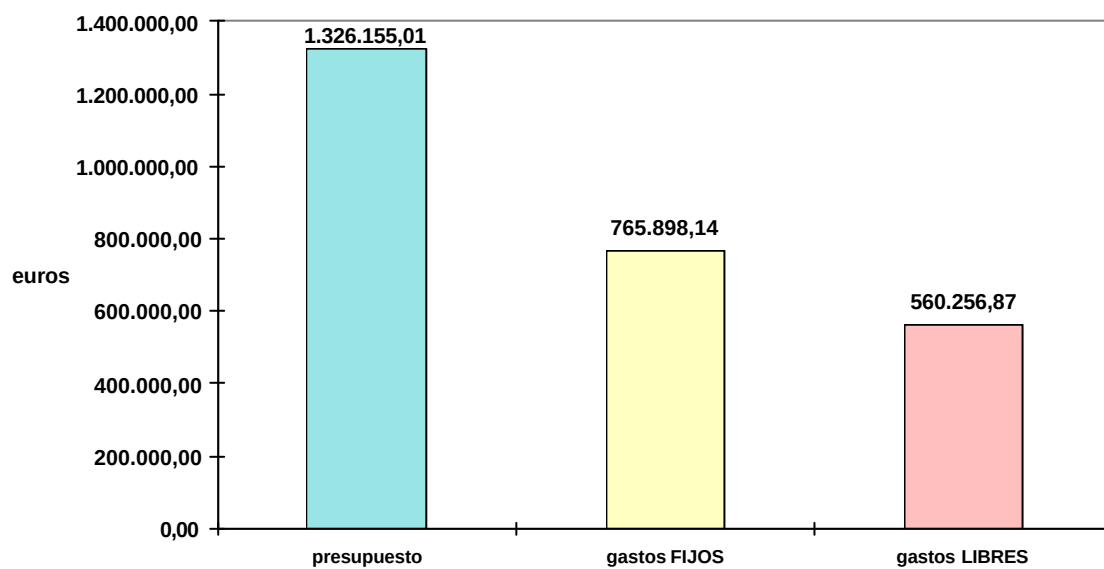
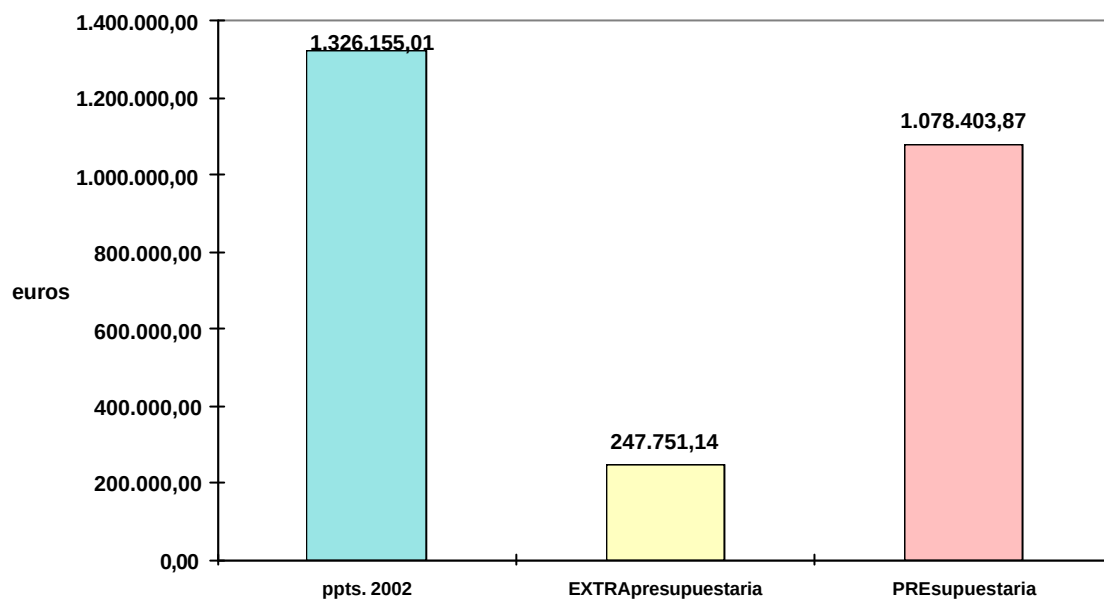
Subdirección de Pensiones, Ayudas y Subvenciones



Todos los Centros de Informática



Totales Caja 14



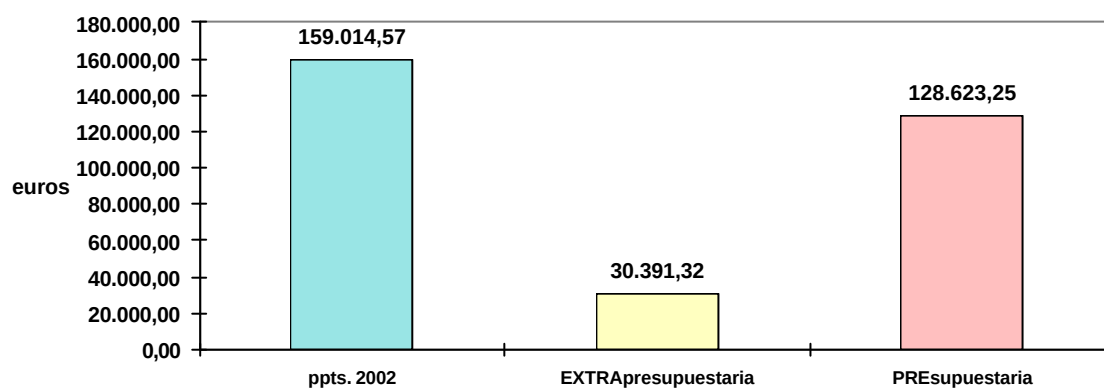
Caja Pagadora número 16

313 C - Gestión de Servicios Sociales (Unidades de Valoración y Diagnóstico)

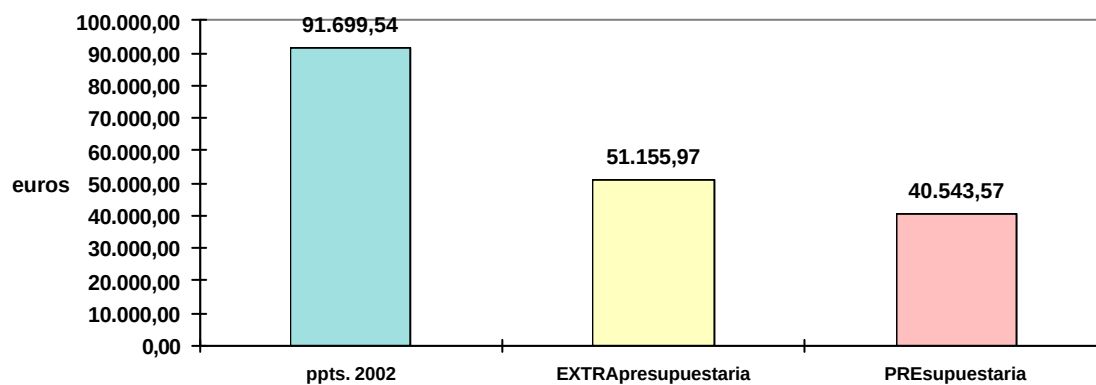
(cantidades en euros)

nº CAJA	cargo programa	área	Cdto. defntv.	gestión	
			Prpts. 2002	EXTRApresupuestaria	PREsupuestaria
16	313 C	U.V.D. de Murcia	159.014,57	30.391,32	128.623,25
		U.V.D. de Cartagena	91.699,54	51.155,97	40.543,57
		U.V.D. de Lorca	41.837,03	20.751,79	21.085,29
		Totales.....	292.551,14	102.299,08	190.252,11
		..			

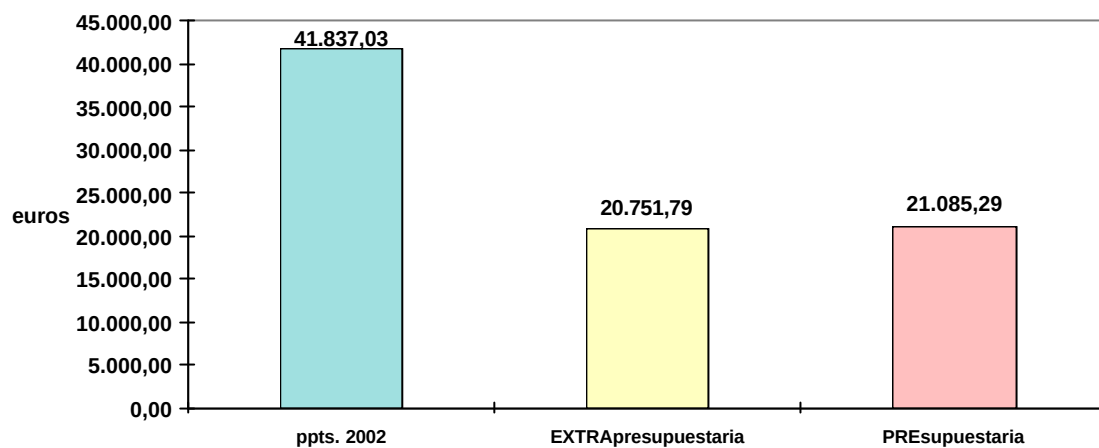
Unidad de Valoración de Murcia



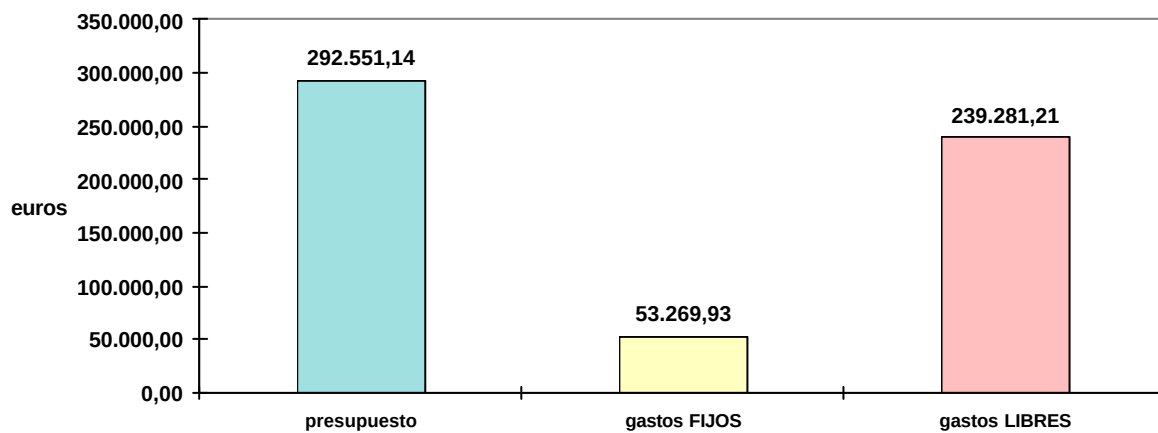
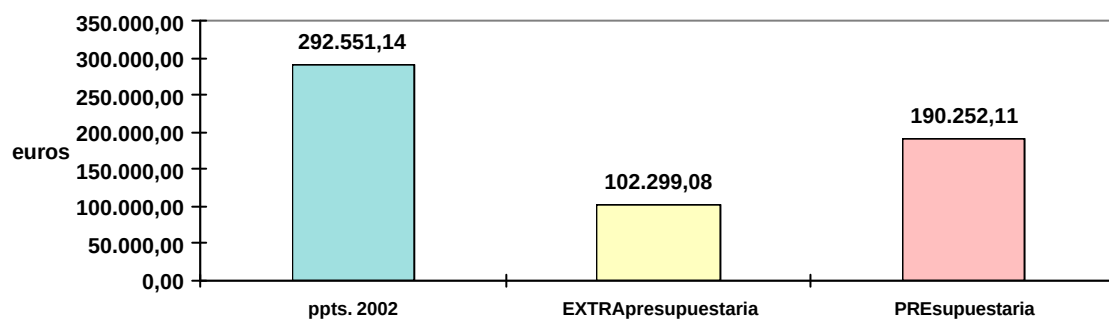
Unidad Valoración de Cartagena



Unidad Valoración de Lorca



Total Caja 16

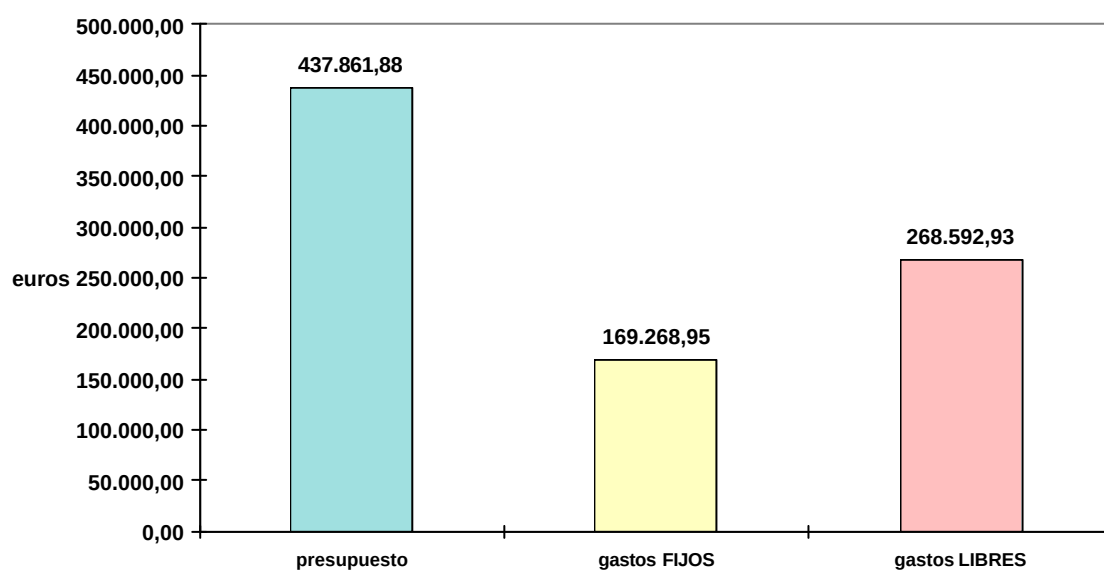
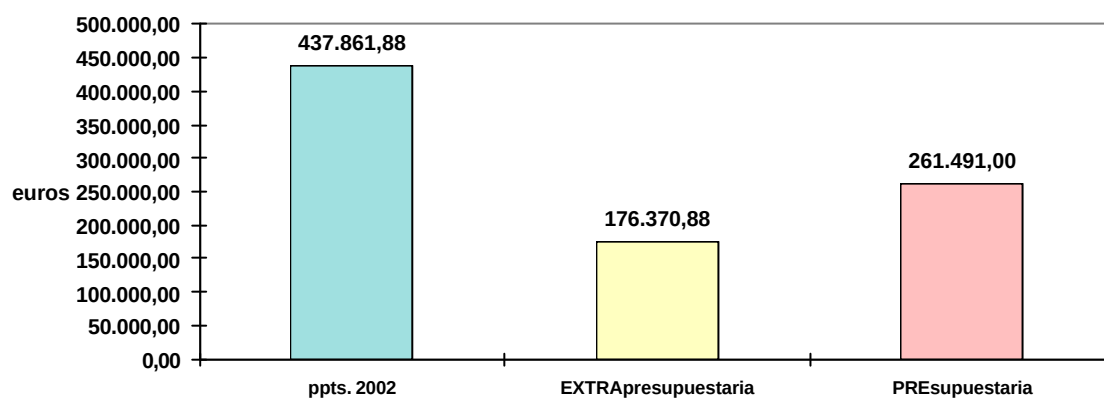


Caja Pagadora número 18

313 F- C. Ocupacional de Churra

(cantidades en euros)

nº	cargo		Cdto. defntv.	gestión	
CAJA	programa	área	Prpts. 2002	EXTRApresupuestaria	PREsupuestaria
18	313 F	P. con Discapacidad	437.861,88	176.370,88	261.491,00

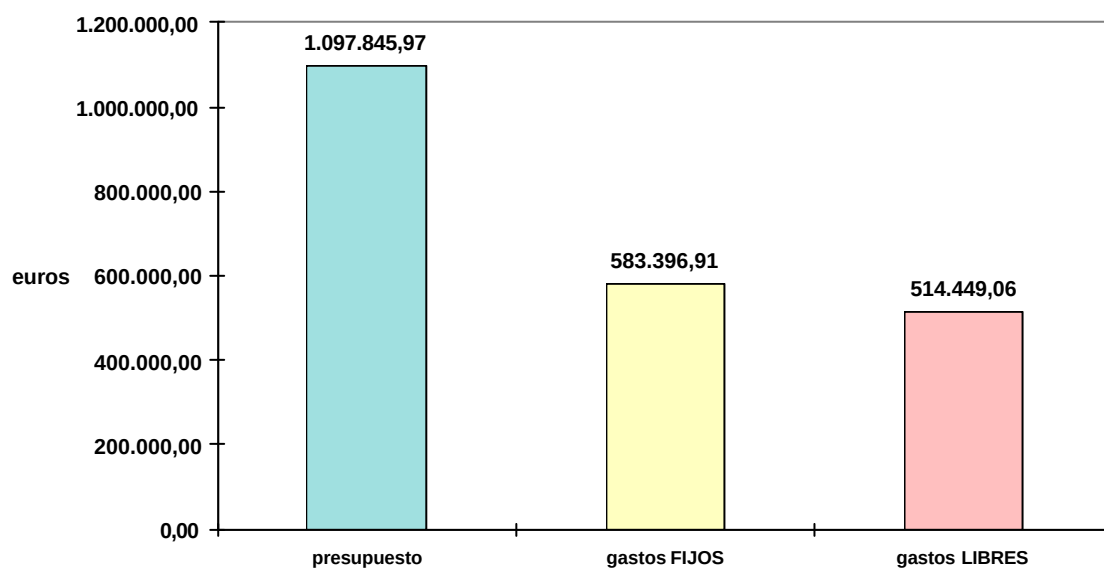
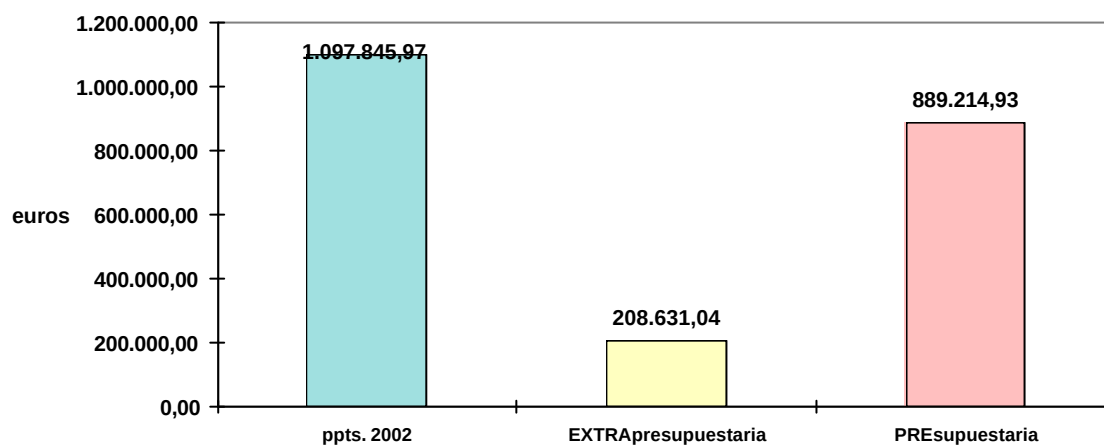


Caja Pagadora número 19

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

(cantidades en euros)

nº CAJA	cargo programa	área	Cdto. defntv.		gestión	
			Prpts. 2002	EXTRA	presupuestari a	PREsupuestaria
19	313 G	P. Mayores	1.097.845,97		208.631,04	889.214,93

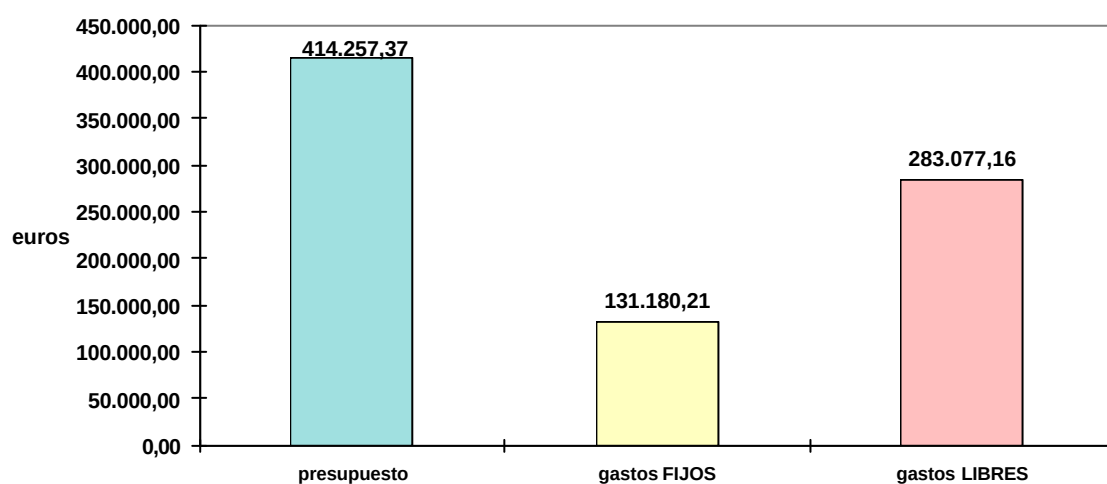
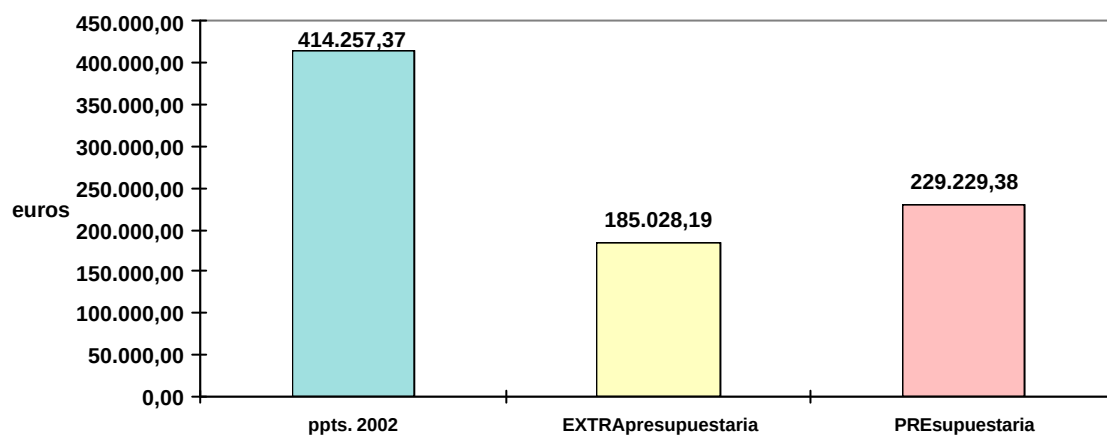


Caja Pagadora número 20

313 G- R. Personas Mayores de Cartagena

(cantidades en euros)

nº CAJA	cargo programa	área	Cdto. defntv.		gestión	
			Prpts. 2002	EXTRA	presupuestaria	PREsupuestaria
20	313 G	P. Mayores	414.257,37		185.028,19	229.229,38

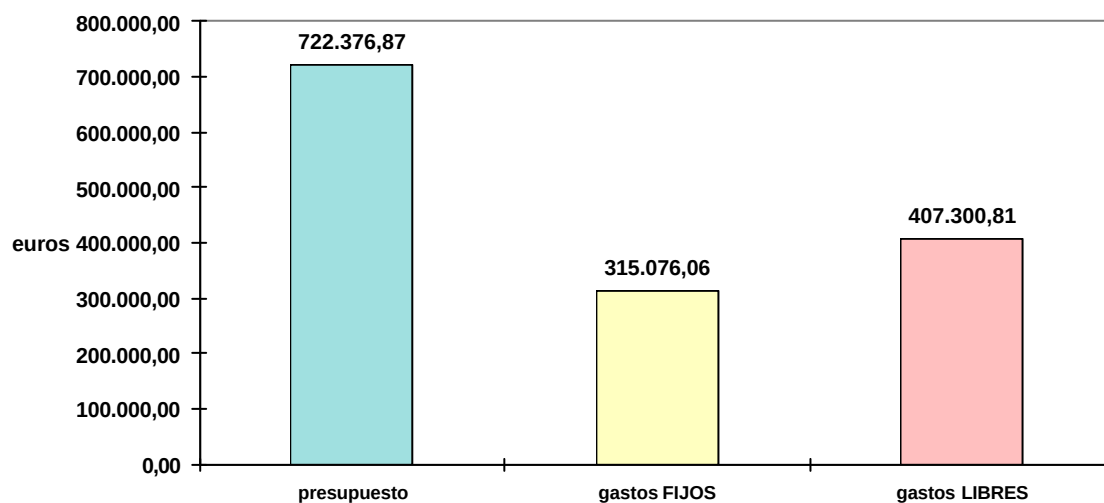
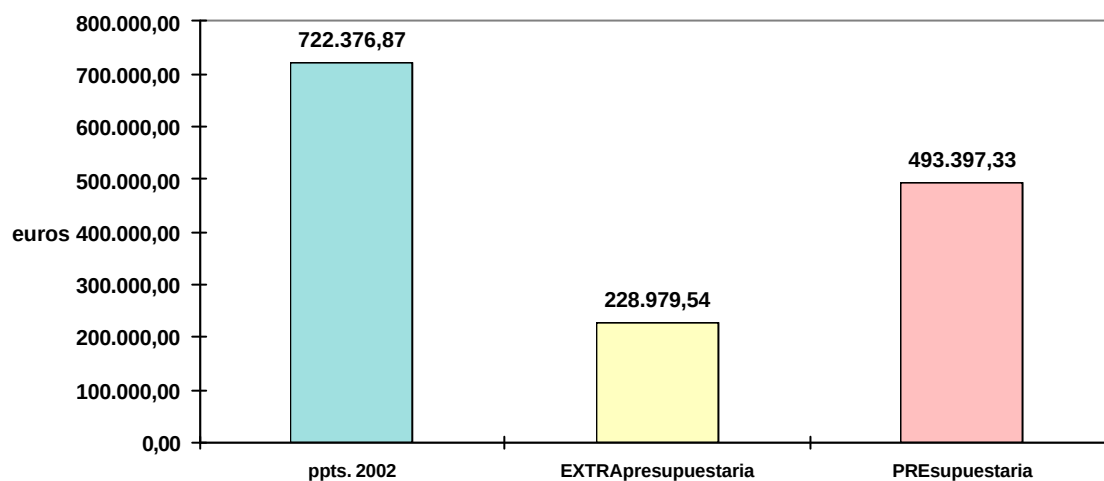


Caja Pagadora número 21

313 G- R. Personas Mayores de Lorca

(cantidades en euros)

nº CAJA	cargo programa	área	Cdto. defntv.		gestión	
			Prpts. 2002	EXTRA	presupuestaria	PREsupuestaria
21	313 G	P. Mayores	722.376,87		228.979,54	493.397,33



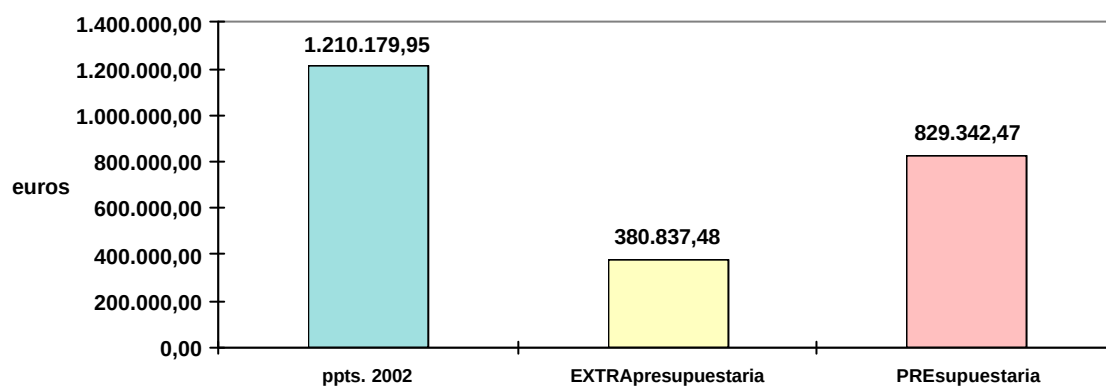
Caja Pagadora número 22

313 G- Hogares de Personas Mayores

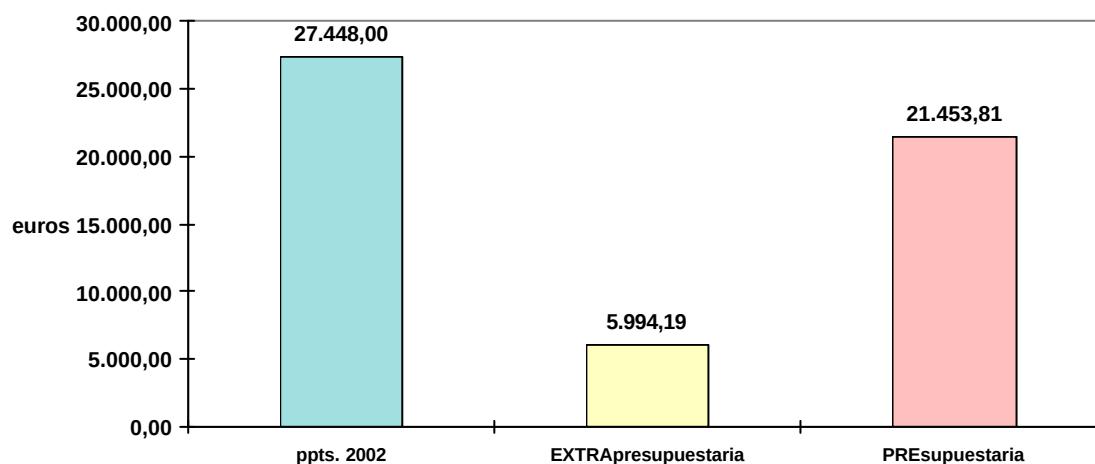
(cantidades en euros)

nº CAJA	cargo programa	área	Cdto. defntv.	gestión	
			Prpts. 2002	EXTRApresupuestaria	PREsupuestaria
22	313 G	P. Mayores	1.210.179,95	380.837,48	829.342,47
	313 H	R.T.L.	27.448,00	5.994,19	21.453,81
		El Peñasco			
		Totales	1.237.627,95	386.831,67	850.796,28

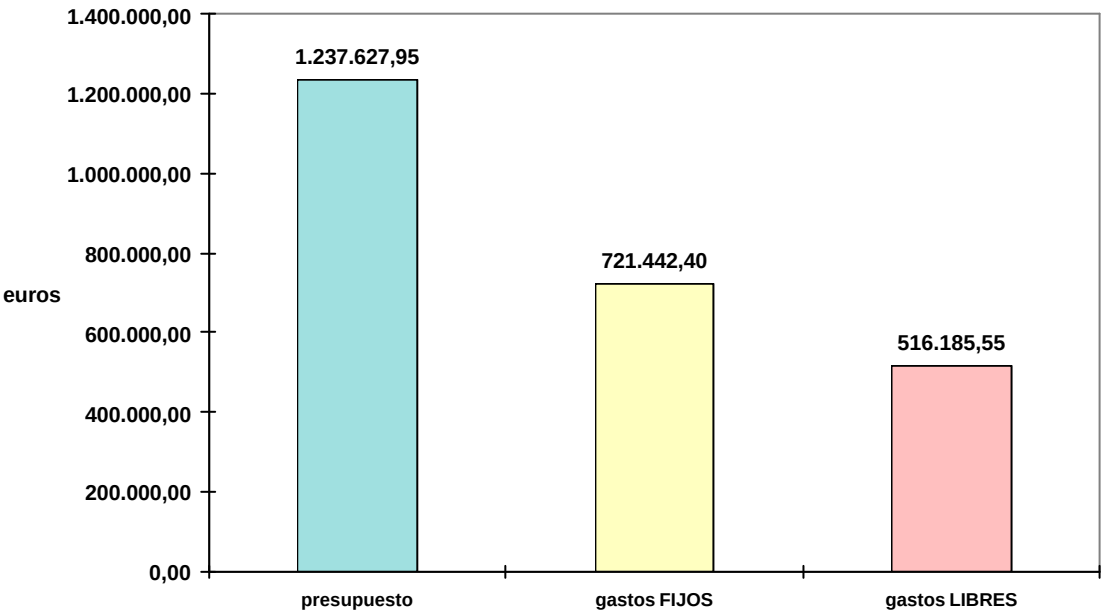
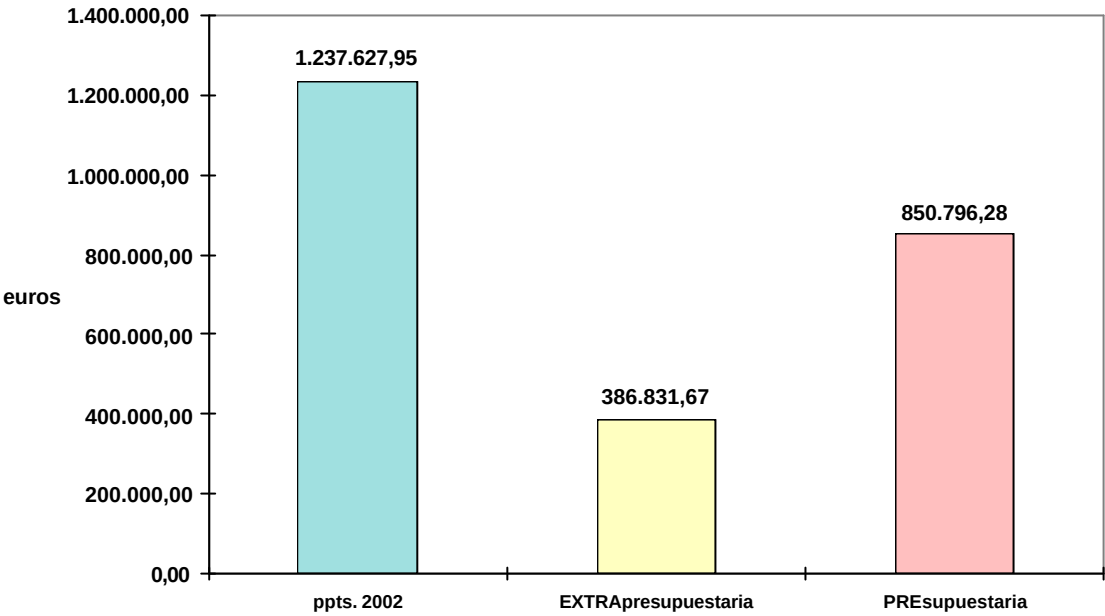
Hogares Personas Mayores



R.T.L. El Peñasco



Totales Caja 22

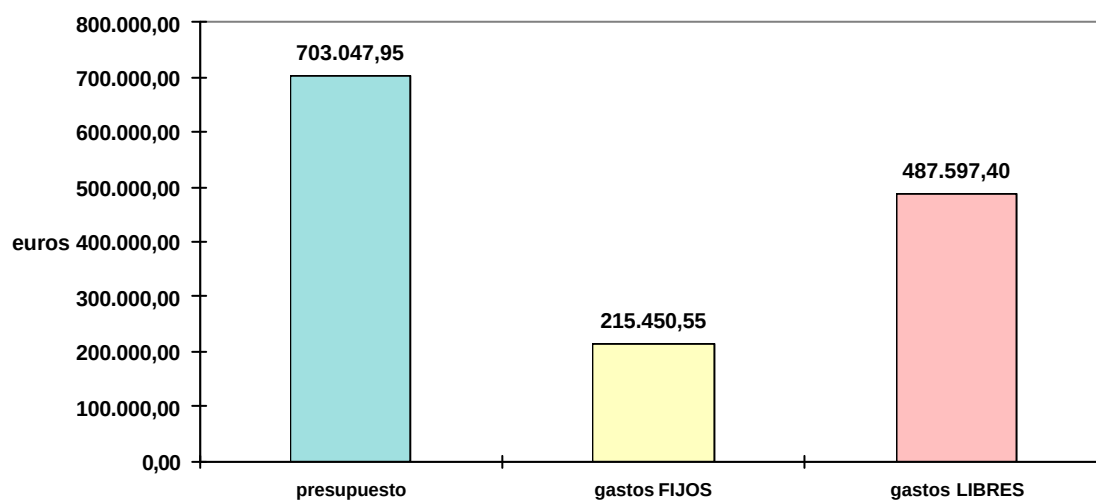
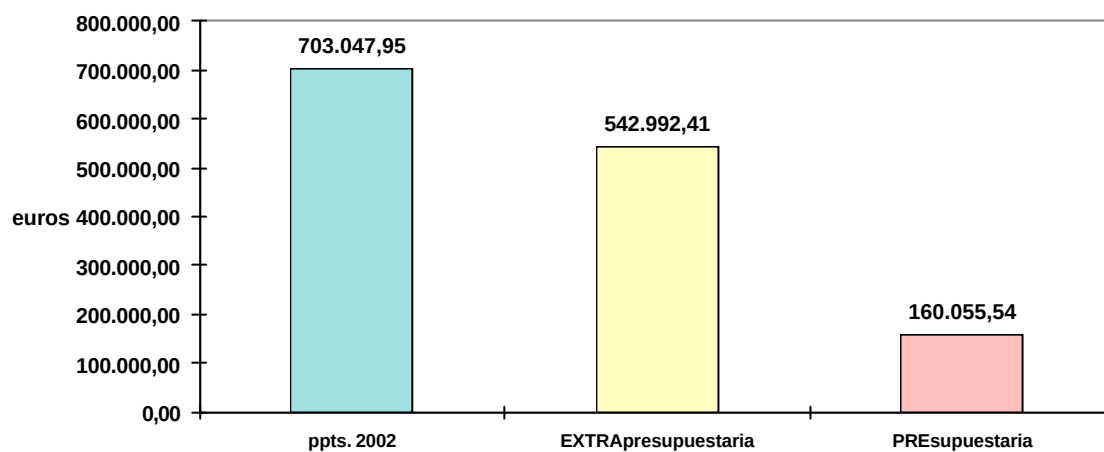


Caja Pagadora número 24

Todos los Programas (Mantenimiento)

(cantidades en euros)

nº CAJA	cargo programa	área	Cdto. defntv.		gestión	
			Prpts. 2002	EXTRA	presupuestaria	PREsupuestaria
24	Todos		703.047,95		542.992,41	160.055,54



SUBDIRECCION DE GESTION DE SERVICIOS SOCIALES

SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

COMPETENCIAS Y FUNCIONES DE LA UNIDAD

El Servicio de Atención a Personas Mayores del Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia, en base a lo explicitado en el apartado II de la Ley 8/1985, de 9 de diciembre, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, presta un servicio social especializado y tiene como funciones básicas las expuestas en el Artículo 28 de dicha Ley.

En el Decreto nº 66/1996, de 2 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia, y en su Artículo 13, se describen las funciones y competencias del Servicio de Atención a Personas Mayores:

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

MEDIOS PERSONALES

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

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	CENTROS RESIDENCIALES					
	Espinardo	Alhama	S. Basilio	Cartagena	Lorca	Fco. Javier Asturiano
Director	1	1	1	1	1	1
Administrador	1	1	1	1	1	--
Administrativo	--	--	--	1	1	--
Auxiliar Administrativo	3	--	2	1	--	1
Médico	3	1	2	1	1	1
Fisioterapeuta	1	--	1	--	--	--
Psicólogo	--	--	1	--	--	--
Coord. Enfermería	1	1	1	1	1	1
A T S./DUE	12	2	12	5	8	2
Coord. Aux. Enfer..	4	--	--	--	--	--

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	CENTROS RESIDENCIALES					
	Espinardo	Alhama	S. Basilio	Cartagena	Lorca	Fco. Javier Asturiano
Auxiliares de Enfermería	96	10	80	11	21	--
Auxiliares de Psiquiatría	--	--	--	--	--	27
Trabajador Social	1	--	1	1	1	1
Educadores	--	2	--	--	--	--
Terapéutas	1	--	2	--	--	1
Jefe de Almacén	1	--	1	1	1	--
Ayudante Almacén	1	--	--	--	--	--
Jefe de Cocina	1	1	1	1	1	--
Cocinero 1ª/of.1º	2	3	--	1	1	--
Cocineros	8	3	5	2	2	--
Ayudantes de Cocina	9	--	7	3	4	--
Jefe de Mantenimiento	--	--	--	1	1	--
Of. de Servicios Tcos.	--	--	1	2	1	--
Ayte. Mantenimiento	5	1	2	--	1	2
Aux. Mantenimiento	2	1	2	--	1	--
Gobernante	--	--	--	--	1	--
Subgobernante	--	--	2	1	1	--
Coord.Ayte.de Servicios	--	1	1	1	--	--
Ayudante de Servicios	5	7	23	34	30	--
Celador	6	--	--	--	--	--
Telefonista	1	--	--	1	--	--
Conserje	--	--	--	--	--	--
Ordenanza	--	--	6	7	6	--

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	CENTROS RESIDENCIALES					
	Espinardo	Alhama	S. Basilio	Cartagena	Lorca	Fco. Javier Asturiano
Subalterno	1	--	--	--	1	--
Vigilante	6	2	--	--	--	--
Animador Deportivo	1	--	--	--	--	--
TOTAL	172	38	155	78	87	37

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

ACTIVIDADES

A) EXPEDIENTES TRAMITADOS

- Solicitudes de Ingreso en Residencias	569
- Solicitudes de Traslado	63
- Estancias Diurnas	206
- Modificación de Circunstancias	344
TOTAL	1.182

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

Abanilla	5	Calasparra	12	Lorca	39	T. Pacheco	5
Abarán	14	C. del Río	5	Lorquí	1	T. Cotillas	9
Águilas	16	Caravaca	3	Mazarrón	1	Totana	20
Alcantarilla	19	Cartagena	86	Molina	14	Ulea	2
Alcázares, Los	1	Cehegín	11	Moratalla	2	Unión, La	5
Alguazas	7	Ceutí	3	Murcia	212	Villanueva	1
Alhama	10	Cieza	22	Ojos	0	Yecla	5
Archena	6	Fortuna	0	Pto. Lumb.	3		
Beniel	1	F. Álamo	3	S. Javier	0		
Blanca	9	Jumilla	0	S.P. Pinatar	4		
Bullas	1	Librilla	2	Santomera	4		

SOLICITUDES DE OTRAS PROVINCIAS

Albacete	1
Alicante	1
Barcelona	2
Mayorca	1
Toledo	1

TOTAL: 569**C) USUARIOS ATENDIDOS EN 2002**

Plazas Residenciales	
Válidos	493
Asistidos	923
Emergencias Sociales	26
Total	1.442

Estancias Diurnas	324
--------------------------	-----

Club. "V. del Oro"	20
---------------------------	----

TOTAL	1.786
--------------	--------------

D) INGRESADOS DURANTE 2002**INGRESOS EFECTUADOS. POR RECURSOS**

Plazas Residenciales	
Estancia continuada	
Válidos	68
Asistidos	185

Plazas Residenciales	
Emergencias Sociales	3
Total	256
Estancias Diurnas	
	98
Club. "V. del Oro"	
	4
TOTAL	358

INGRESOS EFECTUADOS EN PLAZA RESIDENCIAL. DETALLE POR CENTROS

CENTROS	VÁLIDOS		ASISTIDOS		TOTALES	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Espinardo	2	6	15	5	17	11
Alcantarilla	--	--	5	--	5	--
Alhama	3	4	1	--	4	4
S. Basilio	8	5	28	7	36	12
Lorca	10	16	3	2	13	12
Cartagena	3	2	--	--	3	2
Fco. J. Asturiano	--	--	2	3	2	3
S. José y S. E.	4	5	6	6	10	11
Calasparra	--	--	--	--	--	--
H. Caridad	--	--	9	--	9	--
"Virgen del Mar"	--	--	10	3	10	3
Cartagena						
Cehegín	--	--	9	7	9	7
Abarán	--	--	--	--	--	--
Águilas	--	--	10	5	10	5

CENTROS	VÁLIDOS		ASISTIDOS		TOTALES	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Cabo de Palos	--	--	1	2	1	2
H. de Cieza	--	--	9	--	9	--
Molina de Segura	--	--	6	--	6	--
San Diego	--	--	6	1	6	1
Santo Angel	--	--	8	1	8	1
Totana	--	--	2	1	2	1
Villanueva	--	--	3	--	3	--
TOTALES	30	38	133	43	163	81

TOTAL GLOBAL INGRESOS: 488

BAJAS POR NIVEL DE ASISTENCIA

CENTROS	VÁLIDOS		ASISTIDOS		TOTALES	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Espinardo	1	7	14	6	15	13
Alcantarilla	--	--	3	4	10	4
Alhama	5	2	1	--	6	2
S. Basilio	9	4	32	8	47	12
Lorca	13	13	4	1	17	14
Cartagena	10	3	--	--	10	3
S. José y S. E.	3	6	7	5	9	11
Calasparra	--	--	--	--	--	--
H. Caridad	--	--	3	--	3	--
Cehegín	--	--	11	3	11	3
Yecla	--	--	--	--	--	--
Abarán	--	--	2	1	2	1
Águilas	--	--	9	4	9	4

CENTROS	VÁLIDOS		ASISTIDOS		TOTALES	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Cabo de Palos	--	--	2	1	2	1
H. de Cieza	--	--	9	--	9	--
Molina de Segura	--	--	3	--	3	--
Fco. J. Asturiano	--	--	2	5	2	5
"Virgen del Mar" Cartagena	--	--	--	--	--	--
San Diego	--	--	3	1	3	1
Santo Angel	--	--	6	--	6	--
Totana	--	--	2	1	2	1
Villanueva	--	--	--	--	--	--
TOTALES	41	35	113	40	172	75

TOTAL GLOBAL BAJAS: 247

E) ACCIÓN CONCERTADA

PLAZAS EN CENTROS RESIDENCIALES				
Centros	Entidad	Válidos	Asistidos	Total
R. de Ancianos "Sta. Teresa". Abarán	Asociación "R. de Ancianos "Sta. Teresa".	--	18	18
H. R. de Ancianos "San Francisco". Águilas	Asociación H. R. de Ancianos "San Francisco"	--	42	42
R. Geriátrica N ^a S ^a del Mar Menor. C. de Palos	Fundación "N ^a S ^a del Mar Menor", de C. de Palos	--	12	12
R. de Ancianos del Ayt ^o de Calasparra	Patronato de la R. de Ancianos de Calasparra	10	7	17
U. de Asistidos Geriátrica del "Sto. y Real H. de Caridad. Cartagena	Fundación "Sto. y Real H. de Caridad, de Cartagena	--	9	9

PLAZAS EN CENTROS RESIDENCIAL				
Centros	Entidad	Válidos	Asistidos	Total
R. Geriátrica “Virgen del Mar” Cartagena	Asociación Edad Dorada Mensajeros de la Paz	--	20	20
“Hospital-Asilo”. Cehegín	Patronato “Hospital-Asilo de la Real Piedad”, de Cehegín	--	40	40
Hospital de Cieza	Fundación “Hospital de Cieza”	--	42	42
R. Refugio “S. José y S. Enrique”. Cieza	Fundación Refugio “San José y San Enrique”, de Cieza	27	78	105
R. “N ^a S ^a de Fátima”. Molina de Segura	Fundación Carlos Soriano	--	21	21
R. “El Amparo” de Santo Angel. Murcia	Cáritas Parroquial de San Fco. Javier	--	22	22
R. Santa Isabel. Villanueva de Segura	Fundación Residencia de Ancianos Santa Isabel de Villanueva	--	14	14
R. de Ancianos “La Purísima”. Totana	Patronato Municipal Residencia de Ancianos de Totana	--	22	22
R. San Diego. Lorca	Patronato Residencia de Ancianos San Diego de Lorca.	--	11	11
R. “Ntra. Sra. de la Salud” de Alcantarilla	Ayuntamiento de Alcantarilla	--	24	24
TOTAL		37	382	419

PLAZAS EN SERVICIO DE ESTANCIAS DIURNAS		
Centros	Entidad	Número de Plazas
Residencia Mixta de Murcia	* Consejería de Sanidad y Política Social. * Cruz Roja Española	30
Residencia "La Purísima" de Totana	* Consejería de Sanidad y Política Social. * Ayuntamiento de Totana.	20
Centro de Día para Personas Mayores de Abarán	* Consejería de Sanidad y Política Social. * Ayuntamiento de Abarán * Cruz Roja Española	20
Centro de Día para Personas Mayores de Alcantarilla	* Consejería de Sanidad y Política Social. * Ayuntamiento de Alcantarilla * Cruz Roja Española	20
Centro de Día para Personas Mayores de Caravaca de la Cruz	* Consejería de Sanidad y Política Social. * Ayuntamiento de Caravaca * Cruz Roja Española	20
Centro de Día para Personas Mayores Cartagena III	* Consejería de Sanidad y Política Social. * Ayuntamiento de Cartagena. * Cruz Roja Española	20
Centro de Día para Personas Mayores de Cieza	* Consejería de Sanidad y Política Social. * Ayuntamiento de Cieza * Cruz Roja Española	20
Centro de Día para Personas Mayores de Jumilla	* Consejería de Sanidad y Política Social. * Ayuntamiento de Jumilla. * Cruz Roja Española	20

PLAZAS EN SERVICIO DE ESTANCIAS DIURNAS		
Centros	Entidad	Número de Plazas
Centro de Día para Personas Mayores de Lorca	* Consejería de Sanidad y Política Social. * Ayuntamiento de Lorca. * Cruz Roja Española	20
Centro de Día para Personas Mayores de Molina de Segura	* Consejería de Sanidad y Política Social. * Ayuntamiento de Molina. * Cruz Roja Española	20
Centro de Día para Personas Mayores de Yecla	* Consejería de Sanidad y Política Social. * Ayuntamiento de Yecla. * Cruz Roja Española	20
Centro de Día para Personas Mayores de Las Torres de Cotillas	* Consejería de Sanidad y Política Social. * Ayuntamiento de Las Torres de C.* Cruz Roja Española	20

PLAZAS EN SERVICIO DE ESTANCIAS DIURNAS EN ACCIÓN CONCERTADA		
Centros	Entidad	Número de Plazas
Residencia "Ntra. Sra. de Fátima" de Molina de Segura	* Consejería de Sanidad y Política Social. * Fundación Carlos Soriano	15
Residencia "La Purísima" de Totana	* Patronato Municipal Totana.	20

F) CENTROS DE DÍA

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

Sus objetivos son:

- Mejorar la calidad de vida de los usuarios
- Promover la capacidad de participación, potenciando las relaciones interpersonales.
- Mejorar la integración social, favorecer la autonomía personal y la permanencia en su entorno habitual.

HOGARES	Nº DE SOCIOS
ABARÁN	35
ALCANTARILLA	6.129
ARCHENA	2.078
CARAVACA	8.509
CARTAGENA I	18.725
CARTAGENA II	6.281
CARTAGENA III	8.834
CIEZA	5.411
JUMILLA	3.093
LA UNIÓN	3.983
LAS TORRES DE COTILLAS	2.961
LORCA	13.660
MOLINA DE SEGURA	6.380
MURCIA I	17.080
MURCIA II	9.736
PUERTO DE MAZARRÓN	4.068
ROLDÁN	1.056
SAN JAVIER	3.631
YECLA	4.734
TOTAL	126.084

PRESTACIONES Y SERVICIOS	DÍAS DE ATENCIÓN AL AÑO
1/ Servicios Generales:	
* Cafetería	5.972
* Peluquería	4.821
* Transporte	1.266
* Comedor	4.732
2/ Servicio de Atención Especializada:	
* Podología	822
* Enfermería	1.034
* Atención sanitaria.....	654
* S.E.D.....	2.214

TIPO DE DEMANDA (ANUAL)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1/ Servicio de Información y Orientación					
* Pensiones y prestaciones:					
- PNC, FAS Y LISMI.....	3.854	1.116	3.274	6	31
- INSS	972	357	299	--	15
* Centros:					
- Residencias Personas Mayores	960	474	346	1º	91
- SED	1.114	896	425	187	305
- Servicio Socio-Sanitario	370	186	113	11	83
- Otros	309	149	38	16	31
* Programas Insero:					
- Termalismo.....	1.796	526	894	---	30
- Vacaciones	1.625	353	589	---	12
* Otros recursos:					
- SAD	758	346	78	20	97
- Reconocimiento Minusvalía	1.451	438	797	--	---
- Teleasistencia	434	126	26	1	17

- Prestaciones SS.SS. Municipales	492	204	19	6	7
- Asociaciones	198	121	35	25	25
* Servicios y Actividades Centro:					
- Condición de Socio	3.303	546	2.052	7	9
- Servicios Generales del Hogar	2.287	682	518	17	15
- Programas Área Social.....	1.237	571	314	17	61
* Relaciones otros Organismos					
- Servicios Sociales Municipales	417	555	28	97	5
- Servicio Murciano de Salud	228	304	22	33	---
- INSS	454	256	311	1	---
- ONG	109	116	2	36	5
- Otros	236	123	129	4	9

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

ÁREA OCUPACIONAL	Número de Sesiones al Año	Número de Participantes en la Actividad
* Manualidades	721	449
* Nutrición y cocina	62	188
* Teatro	769	200
* Folklore.....	169	116
* Gerontogimnasia	2.231	1.197

* Yoga.....	262	70
* Tai-chi	248	81
* Macramé	48	12
* Corte y confección.....	546	187
* Música (Rondalla, otros).....	1.005	283
* Coral	917	515
* Francés	36	25
* Inglés	156	44
* Dibujo y pintura	597	212
* Informática	99	106
* Trajes regionales	179	93
* Baile	626	233
* Canto	77	40
* Guitarra	142	28
* Bordados.....	138	75
* Sofrogimnasia	72	14
* Bailes regionales	281	98
* Memoria	552	308
* Mantenimiento Intelectual	400	103
* Habilidades Sociales.....	40	40
* Lectura.....	100	20
* Senderismo.....	44	14
* Voluntariado	20	9
* De la experiencia	24	12
* Crecimiento Personal.....	16	16
* Salud	151	204
* Relajación	112	208
* Tertulias Literarias.....	22	158
* Sexualidad.....	5	13
* Redacción Revista “El Veterano”	121	25
* Redacción Revista “Murcia II”	20	38

* Voluntarios Culturales Mayores.....	52	54
* El papel y sus posibilidades.....	50	15
* Artesanía de esparto con colegios...	20	12
* Bolillos.....	18	8
* Alfabetización de Mayores.....	262	94

ÁREA SOCIO-CULTURAL	Número activs./año	Nº medio participantes
1/ Actividades:		
1.1. Lúdicas		
* Bailes	968	3.795
* Lotería familiar.....	761	3.322
* Campeonatos deportivos (billar, petanca, ajedrez, etc.).....	163	1.304
* Desfiles.....	37	1.187
1.2. Culturales		
* Exposiciones	43	945
* Concursos: belenes, repostería	23	204
* Concursos literarios.....	22	471
* Concursos de canción	14	194
* Cineforum	38	77
* Teatro	145	1.138
* Recitales.....	66	883
* Relaciones con medios de comunicación:	4	10
- programas de radio	137	125
- prensa	110	115
- TV	59	463
1.3. Religiosas		
* Celebraciones	63	3.071
* Otras	34	1.009
1.4. Formación/Información		
* Conferencias	170	1.562

* Debates	34	167
* Café tertulias	40	14
* Presentación libros	2	80
1.5. Convivencias		
* Excursiones:		
- de un día	358	1.231
- de varios días	83	1.160
* Jornadas de convivencia:		
- intergeneracionales	69	2.500
- intercentros	106	1.869

PROGRAMAS ESPECÍFICOS

- Atención sanitaria
- Mantenimiento físico
- Terapia ocupacional
- Acogida de nuevos socios
- Formación y apoyo a familiares
- Cesión en uso de ayudas técnicas
- Servicio de Estancias Diurnas
- Colaboración con la Unidad de Valoración y Diagnóstico
- Edición de revista
- Grupo de Guías Mayores Voluntarios de Turismo
- Información, orientación y diagnóstico
- Intervención social
- Promoción de cuidadores
- Taller de memoria
- Prevención violencia familiar en mayores “maltrato familiar”
- Curso moderadores y reporteros culturales de paz
- Detección de situaciones de riesgo

- Programa comunitario: Relaciones intergeneracionales:

- La Escuela y Nuestro entorno
- Proyecto de intervención, estereotipos en mayores y jóvenes
- Los mayores entrenadores de campeones
- Convivencias intergeneracionales
- Teatro entre mayores y jóvenes

- Nuestros mayores son los protagonistas. Participación y salud

- La psicología nuestros mayores

- Escuela de salud

REUNIONES DE TRABAJO	NÚMERO
* Director-Junta de Gobierno	461
* Director-Personal del Centro	462
* Director-Servicios Centrales	280
* Director-Otras Instituciones	306

G) RESIDENCIAS DE PERSONAS MAYORES PROPIAS

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

CENTRO: R.P.M “VIRGEN DEL ROSARIO” DE ALHAMA

USUARIOS ATENDIDOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
1/ Edad:			
* menos de 60.....	1	--	1
* de 61 a 70.....	6	4	10

* de 71 a 80	14	11	25
* de 81 a 90	10	16	26
* más de 90	2	8	10
TOTALES ATENDIDOS	33	39	72
2/ Grados de Autonomía:			
*Válidos.....	30	30	60
* Asistidos.....	3	9	12
3/ Características Biopsicosociales más relevantes:			
3.1. Grado de alfabetización			
* Analfabeto	4	13	17
* Lecto-escritura	24	22	46
* Estudios medios.....	0	0	0
* Estudios superiores.....	2	0	2
TOTAL	30	35	66
3.2.. Con trastornos de movilidad			
* En silla de rueda.....	5	10	15
* Con andador.....	0	7	7
* Encamados permanentes	0	1	1
TOTAL	5	18	23
3.3. Presentan conductas perturbadoras importantes.....	4	1	5
3.4. Alcoholismo actual	10	2	12
3.5. Demencia.....	4	7	11
4/ Percepción de prestaciones económicas:			
4.1. FAS.....	--	1	1
4.2. LISMI.....	--	--	--
4.3. No contributivas.....	5	5	10
4.4. Clases pasivas	1	5	6
4.5. Seguridad Social.....	26	27	53
4.6. Carece	--	--	--
4.7. Otras.....	3	2	5

PROFESIONALES	
Director/a	1
Administrador	1
Médico	1
Psicólogo	0
Trabajador Social	1 (Dos días por semana)
Fisioterapeuta	1
Coordinador de enfermería	1
ATS/DUE	4
Coordinador de auxiliares	0
Auxiliares de enfermería	16
Terapeuta ocupacional	0
Auxiliares de psiquiatría	0
Jefe de cocina	1
Personal de cocina (excluido el jefe de cocina)	6
Personal de limpieza	9
Personal de mantenimiento	1
Personal administrativo	0
Ordenanzas	2
TOTAL	42

ÁREA DE TRABAJO TÉCNICO	NÚMERO
* Reuniones del equipo multiprofesional	1
* Reuniones con personal de atención directa	3
* Otros	9
Perfeccionamiento profesional	
* Participación en cursos de formación	28

* Organización de cursos de formación	
* Ponencia en cursos de formación	
* Artículos en prensa	
* Realización de estudios estadísticos	12
* Otros	

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

ÁREA DE SALUD PROGRAMAS	Nº USUARIOS ATENDIDOS
1/ Programa de inmunización. Vacunaciones	
* Antigripal	63
* Neumocócica.....	4
* Antitetánica	41
* Otras	
2/ Programa de higiene bucodental	50
3/ Programa de alimentación y nutrición: Dietas	
* Aparato Digestivo	10
* Diabetes	14
* Obesidad	6
* Cardiovasculares	12
* Otras	6
4/ Programa de Obesidad	14
5/ Programa Epilepsia	2

6/ Programa Diabetes	17
7/ Programa Incontinencia	6
8/ Programa Hipertensión	21
9/ Programa Salud mental	14
10/ Programa fisioterapia y rehabilitación	26
11/ Prevención de lesiones cutáneas por presión	10
12/ Otros	

ÁREA SOCIAL**PENSIONES, PRESTACIONES Y AYUDAS ECONÓMICAS**

	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº. TRAMITACIONES
a) Prestaciones y Pensiones		
b) Ayudas Económicas	8	4

AREA SOCIAL**AYUDAS TÉCNICAS**

	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº. TRAMITACIONES
a) Sillas de ruedas		4
b) Sillas adaptadas		1
c) Andadores		5
d) Prótesis motoras		
e) Prótesis sensoriales		
f) Otras		

ÁREA SOCIAL DOCUMENTACIÓN		
	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº. TRAMITACIONES
a) Solicitud D.N.I		
b) Renovación D.N.I.		
c) Solicitud N.I.F.		
d) Documento sanitario		16
e) Reconocimiento minusvalía		
f) Partida de nacimiento		
g) Empadronamiento		9
h) Póliza de enterramiento		1
i) Otras		7

AREA SOCIAL SITUACIÓN JURIDICA	Nº USUARIOS
1/ Incapacitaciones	
* Inicio trámite durante el año	
* Sentencia resuelta durante el año	
2/ Tutela	
* Inicio trámite durante el año	
* Sentencia resuelta durante el año	
3/ Defensa judicial	
4/ Ejercicio de tutela	
* ISSORM	1
* Familiares	2
* Otros	1

AREA SOCIAL INTERVENCIONES SOCIO FAMILIARES	NUMERO USUARIOS
a) Entrevistas con familiares	33
b) Visitas domiciliarias.....	

c) Usuarios cuyos familiares participan en las actividades del Centro.....	35
AREA SOCIAL	NUMERO
RECLAMACIONES	USUARIOS
a) Quejas o reclamaciones formuladas por escrito por usuarios/familiares	
AREA OCUPACIONAL	
a) Actividades Ocupacionales Tipo de actividad ocupacional	Nº. Usuarios
TOTAL	
b) Actividades Socio-Culturales. Tipo de actividad socio-culturales	Nº. Actividades
* Lúdicas	
Bailes	5
Juegos	
Desfiles	3
Celebraciones, onomásticas oficiales	70
Otros/Excursiones	2
* Culturales	
Exposiciones	1
Concursos	1
Cine	
Teatro	2
Conciertos y recitales	6
Otros	
* Religiosas	
Celebraciones	28
Otras	
* Formación e información	
Conferencias	2
Debates	
Mesas Redondas	
Otros	
TOTAL	120

CENTRO: RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES “FUENTES CUBAS” DE CARTAGENA

USUARIOS ATENDIDOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
1/ Edad:			
* menos de 60.....	--	--	--
* de 61 a 70.....	1	1	2
* de 71 a 80.....	8	24	32
* de 81 a 90.....	12	46	58
* más de 90.....	2	8	10
TOTALES ATENDIDOS	23	79	102
2/ Grados de Autonomía:			
*Válidos.....	21	51	72
* Asistidos.....	2	28	30
3/ Características Biopsicosociales más relevantes:			
3.1. Grado de alfabetización			
* Analfabeto	1	7	8
* Lecto-escritura	16	58	74
* Estudios medios.....	8	12	20
* Estudios superiores.....	--	--	--
TOTAL	25	77	102
3.2.. Con trastornos de movilidad			
* En silla de rueda.....	1	14	15
* Encamados permanentes	--	3	3
TOTAL	1	17	18
3.3. Presentan conductas perturbadoras importantes.....	--	--	--
3.4. Alcoholismo actual	--	--	--
3.5. Demencia.....	4	7	11

USUARIOS ATENDIDOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
4/ Percepción de prestaciones económicas:			
4.1. FAS.....	--	1	1
4.2. LISMI.....	--	--	--
4.3. No contributivas.....	2	2	4
4.4. Clases pasivas	3	11	14
4.5. Seguridad Social.....	24	78	102
4.6. Carece	--	2	2
4.7. Otras.....	2	2	4

PROFESIONALES	
Director/a	1
Administrador	1
Médico	1
Psicólogo	--
Trabajador Social	1
Fisioterapeuta	--
Coordinador de enfermería	1
ATS/DUE	5
Coordinador de auxiliares	--
Auxiliares de enfermería	12
Terapeuta ocupacional	--
Auxiliares de psiquiatría	--
Jefe de cocina	1
Personal de cocina (excluido el jefe de cocina)	7
Personal de limpieza	31
Personal de mantenimiento	3
Personal administrativo	5
Ordenanzas	8
TOTAL	77

ÁREA DE TRABAJO TÉCNICO	NÚMERO
* Reuniones del equipo multiprofesional	38
* Reuniones con personal de atención directa	27
* Otros	9
Perfeccionamiento profesional	
* Participación en cursos de formación	58
* Organización de cursos de formación	
* Ponencia en cursos de formación	
* Artículos en prensa	
* Realización de estudios estadísticos	
* Otros	

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

ÁREA DE SALUD PROGRAMAS	Nº USUARIOS ATENDIDOS
1/ Programa de inmunización. Vacunaciones	
* Antigripal	93
* Neumocócica.....	15
* Antitetánica	
* Otras	
2/ Programa de higiene bucodental.....	50
3/ Programa de alimentación y nutrición: Dietas	
* Aparato Digestivo	4

* Diabetes	20
* Obesidad	
* Cardiovasculares	14
* Otras	12
4/ Programa de Obesidad	
5/ Programa Epilepsia	
6/ Programa Diabetes	3
7/ Programa Incontinencia	29
8/ Programa Hipertensión	6
9/ Programa Salud mental	
10/ Programa fisioterapia y rehabilitación	16
11/ Prevención de lesiones cutáneas por presión	34
12/ Otros	

ÁREA SOCIAL**PENSIONES, PRESTACIONES Y AYUDAS ECONÓMICAS**

	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº. TRAMITACIONES
a) Prestaciones y Pensiones	45	
b) Ayudas Económicas	26	

AREA SOCIAL**AYUDAS TÉCNICAS**

	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº. TRAMITACIONES
a) Sillas de ruedas		
b) Sillas adaptadas		
c) Andadores	7	1
d) Prótesis motoras		
e) Prótesis sensoriales		
f) Otras		

ÁREA SOCIAL		
DOCUMENTACIÓN		
	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº. TRAMITACIONES
a) Solicitud D.N.I	5	1
b) Renovación D.N.I.	6	1
c) Solicitud N.I.F.		
d) Documento sanitario	28	9
e) Reconocimiento minusvalía	5	2
f) Partida de nacimiento		
g) Empadronamiento	5	1
h) Póliza de enterramiento	65	
i) Otras		

AREA SOCIAL	
SITUACIÓN JURIDICA	Nº USUARIOS
1/ Incapacitaciones	
* Inicio trámite durante el año	1
* Sentencia resuelta durante el año	
2/ Tutela	
* Inicio trámite durante el año	
* Sentencia resuelta durante el año	
3/ Defensa judicial	
4/ Ejercicio de tutela	
* ISSORM	
* Familiares	1
* Otros	

AREA SOCIAL	
INTERVENCIONES SOCIO FAMILIARES	NUMERO USUARIOS
a) Entrevistas con familiares	173
b) Visitas domiciliarias.....	

c) Usuarios cuyos familiares participan en las actividades del Centro.....	96
AREA SOCIAL	NUMERO
RECLAMACIONES	USUARIOS
a) Quejas o reclamaciones formuladas por escrito por usuarios/familiares	
AREA OCUPACIONAL	
a) Actividades Ocupacionales Tipo de actividad ocupacional	Nº. Usuarios
* Jardinería	31
* Carpintería	6
* Coro	6
* Rondalla	20
* Manualidades	24
* C.C. Monroy	17
*Taichi	39
* Laborterapia y Taller de Lectura	63
TOTAL 10	TOTAL 228
b) Actividades Socio-Culturales. Tipo de actividad socio-culturales	Nº. Actividades
* Lúdicas	
Bailes	19
Juegos	38
Desfiles	1
Celebraciones, onomásticas oficiales	102
Otros/Excursiones	8
* Culturales	
Exposiciones	3
Concursos	3
Cine	
Teatro	4

Conciertos y recitales	9
Otros	6
* Religiosas	
Celebraciones	417
Otras	
* Formación e información	
Conferencias	3
Debates	
Mesas Redondas	
Otros	
TOTAL	613

RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES “FRANCISCO JAVIER ASTURIANO”

USUARIOS ATENDIDOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
1/ Edad:			
* menos de 60	--	--	--
* de 61 a 70	22	9	31
* de 71 a 80	12	3	15
* de 81 a 90	4	5	9
* más de 90	--	--	--
TOTALES ATENDIDOS	38	17	55
2/ Grados de Autonomía:			
*Válidos.....	--	--	--
* Asistidos.....	38	17	55
3/ Características Biopsicosociales más relevantes:			
3.1. Grado de alfabetización			
* Analfabeto	14	7	21
* Lecto-escritura	22	8	30
* Estudios medios.....	2	2	4

USUARIOS ATENDIDOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
* Estudios superiores.....	--	--	--
TOTAL	38	17	55
3.2.. Con trastornos de movilidad	20	5	25
* En silla de rueda.....	4	4	8
* Encamados permanentes	--	--	--
TOTAL.....	24	9	33
3.3. Presentan conductas perturbadoras importantes.....	35	15	50
3.4. Alcoholismo actual	4	--	4
3.5. Demencia.....	2	4	6
4/ Percepción de prestaciones económicas:			
4.1. FAS.....	--	--	--
4.2. LISMI.....	--	--	--
4.3. No contributivas.....	21	11	32
4.4. Clases pasivas	2	--	2
4.5. Seguridad Social.....	23	6	29
4.6. Carece	--	--	--
4.7. Otras.....	--	--	--

PROFESIONALES	
Director/a	1
Administrador	1/3
Médico	½
Psicólogo	1/3
Trabajador Social	½
Fisioterapeuta	½
Coordinador de enfermería	1
ATS/DUE	5

Coordinador de auxiliares (Jefe de grupo)	1
Auxiliares de enfermería	--
Terapeuta ocupacional	1
Auxiliares de psiquiatría	26
Jefe de cocina	--
Personal de cocina (excluido el jefe de cocina)	--
Personal de limpieza	--
Personal de mantenimiento	2
Personal administrativo	1
Ordenanzas (repcionistas)	2
TOTAL	42

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

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

ÁREA DE SALUD PROGRAMAS	Nº USUARIOS ATENDIDOS
1/ Programa de inmunización. Vacunaciones	
* Antigripal	55
* Neumocócica.....	
* Antitetánica	
* Otras	
2/ Programa de higiene bucodental	55
3/ Programa de alimentación y nutrición: Dietas	
* Aparato Digestivo	10
* Diabetes	15
* Obesidad.....	12
* Cardiovasculares	5
* Otras	
4/ Programa de Obesidad	12
5/ Programa Epilepsia	4
6/ Programa Diabetes.....	15
7/ Programa Incontinencia	20
8/ Programa Hipertensión	16
9/ Programa Salud mental	55
10/ Programa fisioterapia y rehabilitación	20
11/ Prevención de lesiones cutáneas por presión	8
12/ Otros	

ÁREA SOCIAL		
PENSIONES, PRESTACIONES Y AYUDAS ECONÓMICAS		
	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº. TRAMITACIONES
a) Prestaciones y Pensiones		2
b) Ayudas Económicas		5

AREA SOCIAL		
AYUDAS TÉCNICAS		
	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº. TRAMITACIONES
a) Sillas de ruedas		2
b) Sillas adaptadas		2
c) Andadores		
d) Prótesis motoras		
e) Prótesis sensoriales		
f) Otras		

ÁREA SOCIAL		
DOCUMENTACIÓN		
	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº. TRAMITACIONES
a) Solicitud D.N.I		1
b) Renovación D.N.I.		2
c) Solicitud N.I.F.		
d) Documento sanitario		6
e) Reconocimiento minusvalía		
f) Partida de nacimiento		6
g) Empadronamiento		5
h) Póliza de enterramiento		
i) Otras		

AREA SOCIAL	Nº
SITUACIÓN JURIDICA	USUARIOS
1/ Incapacitaciones	
* Inicio trámite durante el año	2
* Sentencia resuelta durante el año	2
2/ Tutela	
* Inicio trámite durante el año	5

* Sentencia resuelta durante el año	3
3/ Defensa judicial	
4/ Ejercicio de tutela	
* ISSORM	14
* Familiares	25
* Otros	11

AREA SOCIAL INTERVENCIONES SOCIO FAMILIARES	NUMERO USUARIOS
a) Entrevistas con familiares	59
b) Visitas domiciliarias.....	
c) Usuarios cuyos familiares participan en las actividades del Centro.....	11
AREA SOCIAL RECLAMACIONES	NUMERO USUARIOS
a) Quejas o reclamaciones formuladas por escrito por usuarios/familiares	

AREA OCUPACIONAL	
b) Actividades Ocupacionales Tipo de actividad ocupacional	Nº. Usuarios
* Mejora en actividades vida diaria	9
* Laborterapia	17
* Terapia recreativa y lúdica	20
TOTAL	26
b) Actividades Socio-Culturales. Tipo de actividad socio-culturas	Nº. Actividades
* Lúdicas	
Bailes	
Juegos	
Desfiles	

Celebraciones, onomásticas oficiales. Cumpleaños mensual y Navidad 2002	13
Otros: Convivencia en residencia vacacional	2
* Culturales	
Exposiciones	
Concursos: Certamen socio cultural ISSORM	1
Cine	
Teatro	
Conciertos y recitales: Palacio Congresos Murcia	1
Otros	
* Religiosas	
Celebraciones	
Otras	
* Formación e información	
Conferencias	
Debates	
Mesas Redondas	
Otros	
TOTAL	17

CENTRO RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES DE ESPINARDO

USUARIOS ATENDIDOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
1/ Edad:			
* menos de 60.....	3	5	8
* de 61 a 70.....	17	13	30
* de 71 a 80.....	33	52	85
* de 81 a 90.....	12	45	57
* más de 90	5	14	19

USUARIOS ATENDIDOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
TOTALES ATENDIDOS	70	129	199
2/ Grados de Autonomía:			
*Válidos.....	10	5	15
* Asistidos.....	60	124	184
3/ Características Biopsicosociales más relevantes:			
3.1. Grado de alfabetización			
* Analfabeto	--	--	90
* Lecto-escritura	--	--	104
* Estudios medios.....	--	--	5
* Estudios superiores.....	--	--	--
TOTAL	--	--	199
3.2.. Con trastornos de movilidad	--	--	145
* En silla de rueda.....	--	--	61
* Encamados permanentes	--	--	6
TOTAL	--	--	212
3.3. Presentan conductas perturbadoras importantes.....	--	--	--
3.4. Alcoholismo actual	--	--	--
3.5. Demencia.....	--	--	--
4/ Percepción de prestaciones económicas:			
4.1. FAS	--	2	2
4.2. LISMI.....	2	1	3
4.3. No contributivas	31	44	75
4.4. Clases pasivas	1	7	8
4.5. Seguridad Social.....	33	69	102
4.6. Carece	2	2	4
4.7. Otras	1	1	2

PROFESIONALES	
Director/a	1
Administrador	1
Médico	2
Psicólogo	--
Trabajador Social	1
Fisioterapeuta	1
Coordinador de enfermería	1
ATS/DUE	12
Coordinador de auxiliares	4
Auxiliares de enfermería	100
Terapeuta ocupacional-monitora	1
Auxiliares de psiquiatría	--
Jefe de cocina	--
Personal de cocina (excluido el jefe de cocina)	--
Personal de limpieza	F.A.J.
Personal de mantenimiento	3
Personal administrativo	2
Ordenanzas	--
TOTAL	129

ÁREA DE TRABAJO TÉCNICO	NÚMERO
* Reuniones del equipo multiprofesional	6
* Reuniones con personal de atención directa	30
* Otros	
Perfeccionamiento profesional	
* Participación en cursos de formación	5
* Organización de cursos de formación	
* Ponencia en cursos de formación	

* Artículos en prensa	
* Realización de estudios estadísticos	
* Otros	

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

ÁREA DE SALUD PROGRAMAS	Nº USUARIOS ATENDIDOS
1/ Programa de inmunización. Vacunaciones	
* Antigripal	
* Neumocócica.....	5
* Antitetánica	8
* Otras	
2/ Programa de higiene bucodental.....	36
3/ Programa de alimentación y nutrición: Dietas	
* Aparato Digestivo	150
* Diabetes	60
* Obesidad.....	16
* Cardiovasculares	20
* Otras	11
4/ Programa de Obesidad	18
5/ Programa Epilepsia	2
6/ Programa Diabetes.....	60
7/ Programa Incontinencia.....	15
8/ Programa Hipertensión	80

9/ Programa Salud mental	94
10/ Programa fisioterapia y rehabilitación	56
11/ Prevención de lesiones cutáneas por presión	70
12/ Otros	

ÁREA SOCIAL		
PENSIONES, PRESTACIONES Y AYUDAS ECONÓMICAS		
	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº. TRAMITACIONES
a) Prestaciones y Pensiones	4	2
b) Ayudas Económicas	5	4

AREA SOCIAL		
AYUDAS TÉCNICAS		
	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº. TRAMITACIONES
a) Sillas de ruedas	12	10
b) Sillas adaptadas		
c) Andadores	1	1
d) Prótesis motoras		
e) Prótesis sensoriales	2	
f) Otras: cojines	20	

ÁREA SOCIAL		
DOCUMENTACIÓN		
	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº. TRAMITACIONES
a) Solicitud D.N.I	1	1
b) Renovación D.N.I.	2	2
c) Solicitud N.I.F.		
d) Documento sanitario	36	36

e) Reconocimiento minusvalía		
f) Partida de nacimiento	10	10
g) Empadronamiento	3	3
h) Póliza de enterramiento	15	
i) Otras: Fe de vida	4	4

AREA SOCIAL SITUACIÓN JURIDICA	Nº USUARIOS
1/ Incapacitaciones	
* Inicio trámite durante el año	
* Sentencia resuelta durante el año	1
2/ Tutela	
* Inicio trámite durante el año	
* Sentencia resuelta durante el año	3
3/ Defensa judicial	
4/ Ejercicio de tutela	
* ISSORM	16
* Familiares	34
* Otros	

AREA SOCIAL INTERVENCIONES SOCIO FAMILIARES	NUMERO USUARIOS
a) Entrevistas con familiares	129
b) Visitas domiciliarias.....	2
c) Usuarios cuyos familiares participan en las actividades del Centro.....	2
AREA SOCIAL RECLAMACIONES	NUMERO USUARIOS
a) Quejas o reclamaciones formuladas por escrito por usuarios/familiares	2

AREA OCUPACIONAL	
c) Actividades Ocupacionales Tipo de actividad ocupacional	Nº. Usuarios
* Taller de manualidades, diario	14
* Taller de memoria	22
* Taller psicoestimulación	6
TOTAL	42
b) Actividades Socio-Culturales. Tipo de actividad socio-culturas	Nº. Actividades
* Lúdicas	
Bailes	1
Juegos	3
Desfiles	1
Celebraciones, onomásticas oficiales	4
Otros	4
* Culturales	
Exposiciones	
Concursos	
Cine	
Teatro	
Conciertos y recitales	1
Otros	
* Religiosas	
Celebraciones	70
Otras	
* Formación e información	
Conferencias	
Debates	
Mesas Redondas	
Otros: escuela de adultos, 3 sesiones semanales	3
TOTAL	87

CENTRO RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES “DOMINGO SASTRE” LORCA

USUARIOS ATENDIDOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
1/ Edad:			
* menos de 60	--	--	--
* de 61 a 70	27	5	32
* de 71 a 80	49	38	87
* de 81 a 90	26	45	71
* más de 90	2	17	19
TOTALES ATENDIDOS	104	105	209
2/ Grados de Autonomía:			
*Válidos.....	88	87	175
* Asistidos.....	16	18	34
3/ Características Biopsicosociales más relevantes:			
3.1. Grado de alfabetización			
* Analfabeto	8	10	18
* Lecto-escritura	96	95	191
* Estudios medios.....	--	--	--
* Estudios superiores.....	--	--	--
TOTAL.....	104	105	209
3.2.. Con trastornos de movilidad	--	--	--
* En silla de rueda.....	10	15	25
* Encamados permanentes	--	2	2
TOTAL.....	10	17	27
3.3. Presentan conductas perturbadoras importantes.....	5	2	7
3.4. Alcoholismo actual	8	--	8
3.5. Demencia.....	12	18	30
4/ Percepción de prestaciones económicas:			
4.1. FAS.....	--	--	--

USUARIOS ATENDIDOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
4.2. LISMI.....	--	4	4
4.3. No contributivas.....	14	13	27
4.4. Clases pasivas	1	2	3
4.5. Seguridad Social.....	63	69	132
4.6. Carece	--	3	3
4.7. Otras.....	6	2	8

PROFESIONALES	
Director/a	1
Administrador	1
Médico	1
Psicólogo	--
Trabajador Social	1
Fisioterapeuta	--
Coordinador de enfermería	1
ATS/DUE	8
Coordinador de auxiliares	--
Auxiliares de enfermería	21
Terapeuta ocupacional	--
Auxiliares de psiquiatría	--
Jefe de cocina	1
Personal de cocina (excluido el jefe de cocina)	7
Personal de limpieza	32
Personal de mantenimiento	3
Personal administrativo	1
Ordenanzas	7
TOTAL	85

ÁREA DE TRABAJO TÉCNICO	NÚMERO
* Reuniones del equipo multiprofesional	16
* Reuniones con personal de atención directa	21
* Otros	
Perfeccionamiento profesional	
* Participación en cursos de formación	29
* Organización de cursos de formación	
* Ponencia en cursos de formación	
* Artículos en prensa	
* Realización de estudios estadísticos	
* Otros	

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

ÁREA DE SALUD PROGRAMAS	Nº USUARIOS ATENDIDOS
1/ Programa de inmunización. Vacunaciones	
* Antigripal	190
* Neumocócica.....	91
* Antitetánica	75
* Otras	3
2/ Programa de higiene bucodental.....	
3/ Programa de alimentación y nutrición: Dietas	
* Aparato Digestivo	90

* Diabetes	82
* Obesidad	21
* Cardiovasculares	82
* Otras	
4/ Programa de Obesidad	30
5/ Programa Epilepsia	7
6/ Programa Diabetes	82
7/ Programa Incontinencia	65
8/ Programa Hipertensión	105
9/ Programa Salud mental	85
10/ Programa fisioterapia y rehabilitación	105
11/ Prevención de lesiones cutáneas por presión	88
12/ Otros	

ÁREA SOCIAL**PENSIONES, PRESTACIONES Y AYUDAS ECONÓMICAS**

	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº. TRAMITACIONES
a) Prestaciones y Pensiones	12	3
b) Ayudas Económicas	16	14

AREA SOCIAL**AYUDAS TÉCNICAS**

	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº. TRAMITACIONES
a) Sillas de ruedas	2	1
b) Sillas adaptadas		
c) Andadores	3	3
d) Prótesis motoras		
e) Prótesis sensoriales	2	2
f) Otras	3	2

ÁREA SOCIAL		
DOCUMENTACIÓN		
	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº. TRAMITACIONES
a) Solicitud D.N.I		
b) Renovación D.N.I.		
c) Solicitud N.I.F.		
d) Documento sanitario	23	23
e) Reconocimiento minusvalía		
f) Partida de nacimiento		
g) Empadronamiento	23	23
h) Póliza de enterramiento	7	7
i) Otras	18	18

AREA SOCIAL	Nº
SITUACIÓN JURIDICA	USUARIOS
1/ Incapacitaciones	
* Inicio trámite durante el año	
* Sentencia resuelta durante el año	
2/ Tutela	
* Inicio trámite durante el año	
* Sentencia resuelta durante el año	
3/ Defensa judicial	
4/ Ejercicio de tutela	
* ISSORM	1
* Familiares	
* Otros	

AREA SOCIAL	NUMERO
INTERVENCIONES SOCIO FAMILIARES	USUARIOS
a) Entrevistas con familiares	45
b) Visitas domiciliarias.....	18
c) Usuarios cuyos familiares participan en las actividades del Centro.....	50

AREA SOCIAL RECLAMACIONES	NUMERO USUARIOS
a) Quejas o reclamaciones formuladas por escrito por usuarios/familiares	

AREA OCUPACIONAL	
d) Actividades Ocupacionales Tipo de actividad ocupacional	Nº. Usuarios
* Corte y confección	28
* Yoga y relajación	24
* Manualidades	27
* Gimnasia	33
TOTAL	112
b) Actividades Socio-Culturales. Tipo de actividad socio-culturales	Nº. Actividades
* Lúdicas	
Bailes	10
Juegos	31
Desfiles	--
Celebraciones, onomásticas oficiales	3
Otros	2
* Culturales	
Exposiciones	
Concursos	
Cine	63
Teatro	3
Conciertos y recitales	8
Otros	
* Religiosas	
Celebraciones	78
Otras	15
* Formación e información	

Conferencias	
Debates	
Mesas Redondas	
Otros	--
TOTAL	213

CENTRO RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES SAN BASILIO

USUARIOS ATENDIDOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
1/ Edad:			
* menos de 60.....	1	1	2
* de 61 a 70.....	15	5	20
* de 71 a 80.....	27	38	65
* de 81 a 90.....	24	83	107
* más de 90	3	23	26
TOTALES ATENDIDOS	70	105	220
2/ Grados de Autonomía:			
*Válidos.....	--	--	60
* Asistidos.....	--	--	150
3/ Características Biopsicosociales más relevantes:			
3.1. Grado de alfabetización			
* Analfabeto	24	83	107
* Lecto-escritura	31	41	72
* Estudios medios.....	10	20	30
* Estudios superiores.....	7	4	11
TOTAL	72	148	220
3.2.. Con trastornos de movilidad	--	--	--
* En silla de rueda.....	14	63	77
* Encamados permanentes	11	28	39

USUARIOS ATENDIDOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
TOTAL	25	91	116
3.3. Presentan conductas perturbadoras importantes.....	5	2	7
3.4. Alcoholismo actual	3	--	7
3.5. Demencia.....	24	41	65
4/ Percepción de prestaciones económicas:			
4.1. FAS.....	1	5	6
4.2. LISMI.....	5	17	22
4.3. No contributivas.....	13	13	26
4.4. Clases pasivas	2	9	11
4.5. Seguridad Social.....	49	88	137
4.6. Carece	--	--	--
4.7. Otras SOVI.....	9	26	35

PROFESIONALES	
Director/a	1
Administrador	1
Médico	3
Psicólogo	1
Trabajador Social	1
Fisioterapeuta	2
Subgobernanta	1
Jefa de Almacén	1
Auxiliar de Almacén	1
Coordinador de enfermería	1
ATS/DUE	14
Coordinador de auxiliares	3
Auxiliares de enfermería	88
Terapeuta ocupacional	1

Auxiliares de psiquiatría	--
Jefe de cocina	1
Personal de cocina (excluido el jefe de cocina)	13
Personal de Servicios (incluida la Coordinadora)	26
Personal de mantenimiento	3
Personal administrativo	2
Ordenanzas	6
TOTAL	170

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

ÁREA DE SALUD PROGRAMAS	Nº USUARIOS ATENDIDOS
1/ Programa de inmunización. Vacunaciones	
* Antigripal	183
* Neumococica.....	14
* Antitetánica	
* Otras	
2/ Programa de higiene bucodental.....	
3/ Programa de alimentación y nutrición: Dietas	196
* Aparato Digestivo	20
* Diabetes	30
* Obesidad	1
* Cardiovasculares	3
* Otras	142

4/ Programa de Obesidad	1
5/ Programa Epilepsia	
6/ Programa Diabetes	
7/ Programa Incontinencia	
8/ Programa Hipertensión	
9/ Programa Salud mental	
10/ Programa fisioterapia y rehabilitación	
11/ Prevención de lesiones cutáneas por presión	
12/ Otros	

ÁREA SOCIAL		
PENSIONES, PRESTACIONES Y AYUDAS ECONÓMICAS		
	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº. TRAMITACIONES
a) Prestaciones y Pensiones		
b) Ayudas Económicas	15	3

AREA SOCIAL		
AYUDAS TÉCNICAS		
	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº. TRAMITACIONES
a) Sillas de ruedas		7
b) Sillas adaptadas		
c) Andadores		2
d) Prótesis motoras		
e) Prótesis sensoriales		
f) Otras		

ÁREA SOCIAL		
DOCUMENTACIÓN		
	Nº INFORMACIONES Y ORIENTACIONES	Nº. TRAMITACIONES
a) Solicitud D.N.I		
b) Renovación D.N.I.	16	4
c) Solicitud N.I.F.		
d) Documento sanitario		45
e) Reconocimiento minusvalía		
f) Partida de nacimiento	15	
g) Empadronamiento		45
h) Póliza de enterramiento		
i) Otras: Fe de vida		

AREA SOCIAL	Nº
SITUACIÓN JURIDICA	USUARIOS
1/ Incapacitaciones	
* Inicio trámite durante el año	15
* Sentencia resuelta durante el año	15
2/ Tutela	
* Inicio trámite durante el año	15
* Sentencia resuelta durante el año	15
3/ Defensa judicial	
4/ Ejercicio de tutela	
* ISSORM	2
* Familiares	13
* Otros	

AREA SOCIAL	NUMERO
INTERVENCIONES SOCIO FAMILIARES	USUARIOS
a) Entrevistas con familiares	100
b) Visitas domiciliarias.....	5
c) Usuarios cuyos familiares participan en las actividades del Centro.....	20

AREA SOCIAL RECLAMACIONES	NUMERO USUARIOS
a) Quejas o reclamaciones formuladas por escrito por usuarios/familiares	7
AREA OCUPACIONAL	
e) Actividades Ocupacionales Tipo de actividad ocupacional	Nº. Usuarios
Talleres creatividad I y II	
* Manualidades (220)	20
* Bingo (142)	20 (+5)
* Exxursiones (36)	8
* Bañoterapia-Balnearioterapia(5)	5
	Generalmente mismos participantes
TOTAL	30-35
b) Actividades Socio-Culturales. Tipo de actividad socio-culturas	Nº. Actividades
* Lúdicas	
Despedidas	4
Bailes:burgaleses, mexicanos, carnaval	7
Desfiles: Navidad, rondalla	1
Celebraciones, onomásticas oficiales	15
Otros	
* Culturales	
Exposiciones :Propias (2), Exterior (1)	3
Concursos:Certamen ISSORM	4
Cine	
Conciertos y recitales	1
Otros	
* Religiosas	
Celebraciones: Eucaristía Semanal	48

Otras: Funerales	12
* Formación e información	
Conferencias	
Debates	
Mesas Redondas	
Otros: Programa Radio "La Edad de Oro"	1
TOTAL	318

H) SERVICIO DE ESTANCIAS DIURNAS

Es un servicio socio-sanitario y de apoyo familiar que ofrece, durante el día atención a las necesidades personales básicas, terapéuticas y socioculturales de personas mayores afectadas por situaciones de dependencia, promoviendo su autonomía y la permanencia en su entorno habitual.

MOVIMIENTO DE SOLICITUDES	NÚMERO
* Total recibidas.....	192
* Valoradas no aptas	27
* Valoradas aptas	164

RECEPCIÓN DE CASOS	NÚMERO
* Directamente en Departamento de T.S.....	162
* Derivados de otras instituciones:	
- Ayuntamiento	43
- Centro de Salud	11
- Salud Mental.....	---
- Hospitales	1
- Hogares 3ª Edad.....	2
- Otros	4
TOTAL	140

MOVIMIENTO DE BENEFICIARIOS	NÚMERO
* Ingresados en el ejercicio	92
* En lista de espera.....	66
* Bajas.....	89
Causas de la baja:	
- Enfermedad	24
- Inadaptación	5
- Alteración de la convivencia.....	4
- Cumplimiento de objetivos	---
- Renuncia voluntaria.....	25
- Ingreso en residencia	16
- Cambio de domicilio	3
- Otros	10

USUARIOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
1/ Edad:			
* de 61 a 70 años.....	9	16	25
* de 71 a 80 años.....	31	83	114
* más de 80.....	35	93	128
TOTALES.....	75	191	266
2/ Características Biopsicosociales más relevantes:			
2.1. Procedencia de contextos carenciales	4	12	16
2.2. Formas de convivencia			
* Solo	8	55	62
* Con otra persona mayor	25	32	57
* Con hijos.....	21	66	87
* Con otros familiares	7	23	27
* Rotando	5	17	22
* Otros.....	5	13	17

USUARIOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
2.3. Discapacidades sensoriales			
* Ceguera	9	15	24
* Sordera	5	35	40
2.4. Discapacidades motóricas			
* En silla de ruedas.....	18	36	54
* Camina con apoyo	22	75	97
2.5. Diagnosticados de trastorno mental	4	23	27
2.6. Deficiencia intelectual	---	5	5
2.7. Presentan conductas perturbadoras importantes por:			
* Consumo excesivo de alcohol	4	---	4
* Por problemas mentales	2	6	8
* Otros.....	--	--	---
2.8. Demencias			
* Alzheimer.....	6	45	51
* Demencia senil	10	35	45
* Otros.....	6	7	13

ORIGEN PRESTACIONES ECONÓMICAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
3/ Percepción de prestaciones económicas:			
3.1. FAS	---	3	3
3.2. Prestaciones LISMI			
* SGIM	1	11	12
* SATP	--	1	1
* SMGT.....	---	---	---
* Asistencia Sanitaria y Farmacéutica	---	--	--
TOTAL	1	12	13
3.3. No Contributivas			

ORIGEN PRESTACIONES ECONÓMICAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
* Invalidez.....	1	3	4
* Jubilación.....	1	11	12
TOTAL	2	14	16
3.4. Clases Pasivas	3	11	14
3.5. Seguridad Social			
* Hijo a cargo	1	3	4
* Invalidez.....	12	21	33
* Orfandad.....	1	5	6
* SOVI.....	4	5	8
* Viudedad.....	1	129	130
* Jubilación.....	53	38	91
TOTAL	72	201	272
3.6. Carece	---	9	9
3.7. Otras	--	---	--

ÁREAS DE INTERVENCIÓN	Nº. USUARIOS
4/ Área de Salud:	
4.1. Programa de Atención Sanitaria.....	515
4.2. Programa de Mantenimiento Físico	293
5/ Área de Terapia Ocupacional:	
5.1. Programa de Mantenimiento y Recuperación de capacidades cognoscitivo-motrices	272
5.2. Programa de Mantenimiento y Recuperación de las A.V.D	257
6/ Área de Entorno Familiar:	
6.1. Programa de Integración Familiar	261
7/ Área de Integración Socio-Cultural:	

ÁREAS DE INTERVENCIÓN	Nº. USUARIOS
7.1. Programa de Viajes y Excursiones	211
7.2. Programa de Actividades Culturales y de Ocio	254
8/ Área de Trabajo Técnico:	130

4/ Área de Salud	NÚMERO DE ACTUACIONES
4.1. <u>Programa de atención sanitaria</u>	
* Vacunaciones	
- Neumococo	82
- Otras	109
* Control de alimentación y Nutrición. Dietas	
- Aparato digestivo	94
- Diabetes	2.072
- Obesidad	532
- Cardiovasculares	624
- Otras	22
* Consultas de enfermería	4.099
* Control de constantes vitales	
- Tensión Arterial	6.892
- Pulso	2.832
* Control de glucemia	4.440
* Control de peso	1.664
* Control de micciones	17.358
* Control de defecaciones	3.266
* Curas	406
* Inyectables	177
* Dispensación de medicamentos	
- número de usuarios	1.597

4/ Área de Salud	NÚMERO DE ACTUACIONES
- número dispensaciones/día	116
* Sondajes	--
* Reconocimientos Médicos	421
* Consultas médicas a demanda	1.244
* Interconsultas con Centros de Salud	280
* Petición de pruebas complementarias	97
* Información a familiares	1.171
* Higiene corporal	
- Cambios de pañal	19.350
- Cambios bolsa colostomía	61
- Baños geriátricos.....	2.383
4.2. Programa de Mantenimiento Físico	
* Recuperación funcional	
Ejercicios con aparatos:	
- Ruedas de hombro	2.671
- Mesa de ejercicios de manos.....	2.243
- Pronosupinador	1.600
- Paralelas.....	2.081
- Ejercicios muñeca	2.378
- Sillón de pedaleo	2.343
Tablas de ejercicios	5.093
Otras Actividades:	
- Paseos	8.893
- Juegos de bolos	67
- Petanca.....	71
- Mini-golf	3
- Otros.....	238

5/ Área de Terapia Ocupacional	NÚMERO DE ACTUACIONES
5.1. <u>Programa de Mantenimiento y Recuperac. de capacidades cognoscitivo-motrices</u>	
Técnicas de Evaluación de capacidades	
* Cuestionario del estado Mental portátil de Pfeifer	143
* Mini-examen cognitivo de Lobo.....	188
* Otros	168
Actividades y Ejercicios	
* Actividades de grafomotricidad	6.606
* Actividades de lectoescritura	8.036
* Ejercicio de memoria.....	11.030
* Actividades de identificación.....	9.312
* Actividades de asociación.....	9.008
* Operaciones numéricas.....	7.133
* Ejercicios lectura y comprensión textos.....	5.467
* Activs. de orientación temporo-espacial.....	19.465
* Actividades de seriación.....	4.599
* Ejercicios de esquema corporal	6.221
* Ejercicios de estimulación auditiva ...	6.221
* Trabajos manuales	6.674
* Otros	3.329
5.2. <u>Programa de Recuperación y Mantenimiento de las A.V.D.</u>	
Técnicas de Evaluación de capacidades	
* Índice de Barthel.....	194
* Índice de Lawton de actividades instrumentales de la vida diaria	117
* Otros	1.668
Actividades y Ejercicios	

5/ Área de Terapia Ocupacional	NÚMERO DE ACTUACIONES
* Actividades de alimentación	
- Mantenimiento	6.736
- Recuperación.....	10.110
* Actividades de higiene	
- Mantenimiento	26.350
- Recuperación.....	8.638
* Actividades del vestido	
- Mantenimiento	6.601
- Recuperación.....	90
* Actividades de carácter domésticos	
- Mantenimiento	6.299
- Recuperación.....	155
* Otras actividades	
- Mantenimiento	275
- Recuperación.....	--

6/ Área de Entorno Familiar	NÚMERO DE ACTUACIONES
6.1. <u>Programa de Integración, Orientación y Apoyo Familiar</u>	
* Entrevistas individualiz. con la familia.....	1.666
* Visitas domiciliarias.....	404
* Presentación del equipo de profesionales de atención.....	177
* Comunicaciones telefónicas	3.738
* Comunicaciones escritas	2.715
* Usuarios que disfrutan de vacaciones.....	78
* Usuarios cuyos familiares participan en las actividades del Centro	218

6/ Área de Entorno Familiar	NÚMERO DE ACTUACIONES
* Recogida quejas/sugerencias familiares	71
* Reuniones grupales con las familias	309
* Charlas informativas a las familias ...	434

7/ Área de Integración Socio-Cultural	NÚMERO DE ACTUACIONES
7.1. Programa de Viajes y Excursiones	
* Visitas culturales	35
* Jornadas de convivencia	67
* Excursiones varias	61
* Otros	1
7.2. Programa de Actividades culturales y de ocio	
* Lúdicas:	
- Bailes.....	246
- Juegos.....	2.339
- Desfiles	1
- Celebraciones, onomásticas oficiales	220
- Otros.....	59
* Culturales:	
- Exposiciones	12
- Concursos	2
- Videoforum	237
- Teatro	20
- Conciertos	71
- Recitales	18
- Otros.....	52
* Religiosas:	
- Celebraciones	49

7/ Área de Integración Socio-Cultural	NÚMERO DE ACTUACIONES
- Otras.....	1.846
* Formación e Información:	
- Charlas.....	142
- Debates.....	74
- Mesas Redondas	30
- Otros	23
* Actividades culturales y de ocio organizadas por el Centro en las que participan los usuarios de la unidad	190

8/ Área de Trabajo Técnico	NÚMERO DE ACTUACIONES
Funcionamiento del equipo del SED	
* Reuniones de Valoración de casos ..	141
* Reuniones de Coordinación y Seguimiento de casos	704
* Reuniones con personal de atención directa	637
Perfeccionamiento profesional	
* Participación en cursos de formación	32
* Organización de cursos de formación	3
* Ponencia en cursos de formación.....	11
* Artículos en prensa	35
* Realización de estudios estadísticos	--
* Otros	2
Divulgación del programa SED	
* Edición de publicidad impresa.....	1
* Participación en medios de comunicación oral	26

8/ Área de Trabajo Técnico	NÚMERO DE ACTUACIONES
* Artículos en prensa	34
* Reuniones informativas con profesionales de otras instituciones ..	60
* Charlas informativas	42
* Otros	--

I) PROGRAMA DE TERMALISMO SOCIAL

1^{er} turno De Febrero a Agosto ambos, inclusive		2º turno De Septiembre a Diciembre, ambos inclusive		TOTAL	
Nº Solicitudes	Nº Plazas solicitadas	Nº Solicitudes	Nº Plazas solicitadas	Nº Solicitudes	Nº Plazas solicitadas
1.198	1.838	1.308	1.999	2.506	3.837

SERVICIO DE ATENCIÓN A DISCAPACITADOS Y OTROS COLECTIVOS

COMPETENCIAS Y FUNCIONES

Legislación o Normativa

La Ley 8/1985, de 9 de diciembre, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, establece los Servicios Sociales Especializados, servicios que van dirigidos a sectores específicos de la población con necesidades sociales, incluyendo entre ellos, el Servicio Social de Minusválidos, Servicio Social de la Mujer, Servicio Social de Minorías Étnicas y Otros.

En 1986 se crea el Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia mediante la Ley 11/1986 de 19 de diciembre, como órgano de gestión de los Servicios Sociales previstos en la Ley 8/1985.

El Decreto nº. 66/1996 de 2 de agosto, establece la Estructura Orgánica del ISSORM, contemplando la atención a los colectivos anteriormente mencionados dentro del Servicio de Atención a Discapacitados y Otros Colectivos, se configura como un único Servicio que tiene a su cargo las siguientes funciones:

- ✓ Coordinación, dirección y control de las unidades dependientes del Servicio.
- ✓ La gestión de los Centros, Servicios y Programas para Discapacitados y Otros Colectivos.
- ✓ La admisión de usuarios.
- ✓ La acción concertada para reserva y ocupación de plazas.
- ✓ Las prestaciones técnicas.
- ✓ La gestión de promoción del empleo y de la formación ocupacional y del ocio y tiempo libre.
- ✓ El apoyo a la accesibilidad y movilidad.
- ✓ La asistencia a los órganos de participación de las personas con discapacidad en los Centros.

MEDIOS PERSONALES

Estructura del Servicio

Según la Orden de 30 de mayo de 1997 de la Consejería de Presidencia, por la que se aprueba la relación de puestos de trabajo de la Administración Pública de la Región de Murcia, corresponden a este Servicio las Unidades:

- Sección de Gestión de Centros de Discapacitados
- Sección de Programas de Discapacitados
- Sección de Otros Colectivos

Además, en el área de Discapacitados, se incorpora La Oficina de Asesoramiento a Personas con Discapacidad (ORIAD) creada en 1998 por Orden de 17 de septiembre, de la Consejería de Sanidad y Política Social.

Posteriormente mediante Orden de 12 de abril de 2000, de la Consejería de Trabajo y Política Social, se crea la Oficina Regional de Atención a la Inmigración.

Para esta gestión se cuenta con:

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

Estructura de los Centros

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

En el área de Discapacitados:

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

En el área de Enfermos Mentales Crónicos:

- Residencia “Luis Valenciano” (Murcia)

En el área de Turismo Social:

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

Para dar cobertura a las actuaciones desarrolladas por este Servicio, esta Unidad Administrativa se ha estructurado según el siguiente organigrama:

Tabla 1

A) Personal de Centros de Personas con discapacidad

Denominación puesto de trabajo	Centros						
	CA.	CIIE	ESP	PAL	JLA	CH	TOTAL
Director	1	1	1	1	1	1	6
Médico General	1	1	1	1	1	1	6
Médico Psiquiatra	0	0	0	0	1	0	1
Psicólogo	0	1	1	1	0	1	4
Pedagogo	1	0	0	1	0	0	2
Coordinador	1	1	1	1	1	1	6
Administrador	1	1	0	1	0	1	4
Coordinador Enfermería	0	0	0	0	1	0	1
A.T.S./DUE	3	0	1	4	9	5	22
Auxiliar Coordinador Psiquiatría	0	0	0	0	1	0	1
D.T.S.	1	0	1	1	1	1	5
Terapeuta	0	0	7	0	3	3	13
Fisioterapeuta	0	0	0	0	0	1	1
Técnico Educador	3	0	6	3	0	4	16
Educador	16	2	5	23	0	1	47
Jefe de Cocina	0	0	0	1	0	1	2
Oficial 1ª Cocina	5	0	0	2	0	2	9
Ayte. de Cocina	1	0	0	0	0	3	4
Jefe de Mantenimiento	0	0	0	0	0	1	1
A.T.E.	41	26	16	21	0	64	168
Lavandero	1	0	0	1	0	0	2
Cocinero de 1ª	0	0	0	0	0	0	0
Cocinero	7	0	0	4	0	3	14
Auxiliar Psiquiatría	0	0	0	0	49	0	49
Auxiliar Especialista	1	0	1	0	0	0	2
Jefe de Almacén	1	0	0	0	0	1	2
Oficial de Servicios Técnicos	0	0	0	0	0	2	2

Denominación puesto de trabajo	Centros						
	CA.	CIIE	ESP	PAL	JLA	CH	TOTAL
Auxiliar Mantenimiento	3	1	0	3	0	0	7
Conductor	0	0	0	0	0	1	1
Auxiliar Administrativo	1	0	0	0	0	1	2
Coordinador de Aytes. de Servicios	0	0	0	1	0	1	2
Ayudante de Servicios	5	0	3	1	0	20	29
Telefonista	0	0	0	0	0	0	0
Subalterno vigilante	2	2	0	2	0	0	6
Subalterno/Ordenanza	2	0	0	0	0	5	7
TOTALES	98	38	44	73	68	125	

B) Centros de Otros Colectivos

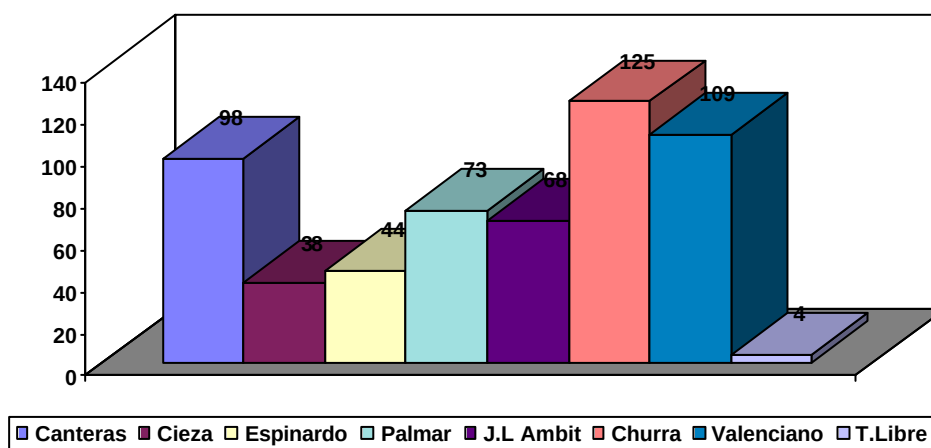
Denominación puesto de trabajo	Centros		
	Resid. Valenciano	Luis Peñasco e Isla Plana	TOTAL
Director	1	1	2
Médico Psiquiatra	1	0	1
Psicólogo	1	0	1
Administrador	1	0	1
Coordinador Enfermería	1	0	1
A.T.S	5	0	5
Auxiliar Coordinador Psiquiatría	2	0	2
D.T.S./DUE	1	0	1
Terapeutas	2	0	2
Jefe de Cocina	1	0	1
Ayte. de Cocina	11	0	11
Ayte. de Mantenimiento	8	0	8
Auxiliar Coordinador	1	0	1
Maestro Carpintero	1	0	1
Maestro Peluquero	2	0	2
Lavandero	1	0	1
Cocinero	6	0	6

Denominación puesto de trabajo	Centros		
	Resid. Valenciano	Luis Peñasco e Isla Plana	TOTAL
Fontanero	1	0	1
Auxiliar especialista Psiquiatría	3	0	3
Oficial 1ª Carpintero	1	0	1
Oficial 1ª Mecánico Cerrajero	1	0	1
Oficial 1ª Electricista	2	0	2
Auxiliar Psiquiatría Conductor	2	0	2
Auxiliar Psiquiatría	22	0	22
Auxiliar Administrativo	2	0	2
Ayudante de Servicios	15	4	19
Peluquero	1	0	1
Telefonista	2	0	2
Ayte. Mantenimiento	0	1	1
Subalterno	3	0	3
Ordenanza	4	0	4
Vigilante	4	0	4
TOTALES	109	4	113

Los datos se reflejan en el gráfico 1

Personal de Centros de Atención a Discapacitados y Otros Colectivos

Gráfico 1



ACTIVIDADES DEL SERVICIO

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

1.1. Descripción de éste ámbito

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

1.2. Población atendida

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

1.3 Características de la población

Tabla 2

Distribución de la población por centros y el régimen de atención

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

Los datos reflejan la atención mayoritaria de los usuarios en régimen de internado en centros con un total de 370 usuarios frente a 169 en régimen de media pensión.

Según la edad cronológica de los usuarios (tabla 3) la distribución mayoritaria se da en el tramo de los 18 a los 29 años seguidos de los 30 a 39.

Tabla 3

Distribución por edades (frecuencias)

TRAMOS DE EDAD	1 DISTRIBUCIÓN
O-17	2
18-29	161
30-39	164
40-49	94
50-59	87
>60	31

Por último según el grado de autonomía se distribuyen como se refleja en la tabla 4 (gráfico 2)

Tabla 4

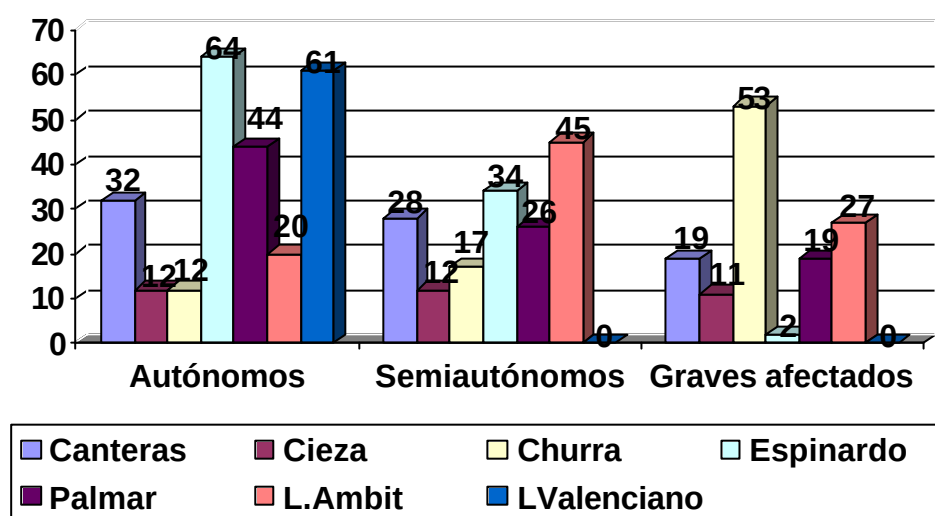
Grado de autonomía

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

Observamos que la mayor parte de la población se encuentra clasificada como autónoma, con 245 usuarios, estando la mayoría en el centro ocupacional de Espinardo y la Residencia Luis Valenciano. Le sigue la población clasificada como semiautónomos con 162, de los cuales 45 se encuentran en el centro ocupacional López Ambit. Finalmente 131 usuarios se encuentran en gravemente afectados destacando Centro Ocupacional de Churra.

Distribución por centros según el grado de autonomía

Gráfico 2



En relación a las actividades que se desarrollan para el tratamiento de las personas con discapacidad en los centros ocupacionales, desde el Servicio de Atención a Personas con Discapacidad se cuenta con el Informe de Seguimiento Mensual de Centro, herramienta diseñada con el fin de obtener información mensual sobre el funcionamiento de los centros. El modelo de informe mensual ha sufrido variaciones desde su puesta en marcha y fruto de la experiencia se han realizado adaptaciones. Esto ha motivado que la presente memoria se refiera en dos semestres.

Primer semestre 2002

Datos del área santiaria:

Tabla 5

INGRESOS HOSPITALARIOS	
Ingresos programados	0
Ingresos por urgencia	14
Nº. usuarios ingresados	16

INGRESOS HOSPITALARIOS

Total días estancias hospitalarias	26
Permanecen ingresados	0

Tabla 6

CONSULTAS EXTERNAS

Nº. de consultas	36
Nº. de usuarios atendidos	27

Tabla 7

DERIVACIÓN A SERVICIOS DE URGENCIAS

Número de casos	42
-----------------	----

Tabla 8

INTERVENCIONES DEL SERVICIO DE URGENCIAS

Número de intervenciones:	
* Mañana	13
*Tarde	1
* Noche	27
* Con traslado urgencias	14
Total	41

Tabla 9

NUTRICIÓN

	C.N.*	T.R..*
Menú básico	112	31
Sometidos a dietas específicas	0	
Con procesos de deshidratación	0	
Con procesos de desnutrición	0	
Usuarios con sonda	0	
Usuarios con nutrición artificial	0	

Tabla 10

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

Tabla 11

MOVILIDAD	
N°. usuarios que precisan de terceros	65
N°. de usuarios con andador	4
N°. de usuarios en silla de ruedas	88
N°. de usuarios encamados perman.	0
N°. de usuarios encamados tempor.	0

Tabla 12

CAÍDAS	
N°. caídas	12
Usuarios afectados	12
Con atención sanitaria	12
Con consecuencias graves	0

Tabla 13

INCONTINENCIA	
N°. usuarios con incontinencia	149
Usuarios con sonda vesical	3
Usuarios con colector externo	1
Usuarios con pañal nocturno	67
Usuarios con pañal 24 h.	132
Usuarios incontinentes sin ninguna medida anterior	0

Tabla 14

ÚLCERAS POR PRESIÓN	
Nº. de usuarios con úlceras	3
Con más de una úlcera	0
De grado I	0
De grado II	0
De grado III	1
De grado IV	0
Usuarios con úlceras producidas	0

Tabla 15

EPILEPSIA	
Nº. usuarios epilépticos	198
Nº. crisis convulsivas	100
Nº. usuarios con crisis convulsivas	44

Tabla 16

FISIOTERAPIA	
A) Nº. de sesiones en Fisioterapia	2.488
B) Nº. de usuarios atendidos	123

Tabla 17

FALLECIMIENTO	
Usuarios fallecidos	4

Tabla 18

TRASTORNOS DE COMPORTAMIENTO	
Nº. usuarios con trastornos de comportamiento	59
Con crisis de agitación	30
Con crisis de heteroagresividad	34
Con crisis de autoagresividad	12

Tabla 19

AGRESIONES	
Nº. agresiones	65
Nº. de usuarios que han agredido	40
Nº. de usuarios afectados por agres.	46
Nº. de profesionales afectados	3

Tabla 20

ACTIVIDAD OCUPACIONAL	
Usuarios en actividades ocup. Centro	1.668
Usuarios distintos en actividad Ocup.	176
Nº. de actividades ocupac. Centro	30
Usuarios en actividad fuera del Centro	106

Tabla 21

ANIMACIÓN SOCIO-CULTURAL	
Usuarios en activ. Socio-culturales	1.057
Nº. usuarios distintos, participantes	225
Nº. actividades animación en Centro	48
Usuarios en activid. fuera del Centro	219
Nº. usuarios distintos, participantes	149
Nº. salidas a activ. fuera del Centro	61

Otros datos:

Tabla 22

SALIDAS AUTORIZADAS	
Nº. usuarios en domicilio familiar	94
Total estancias domicilio familiar	590
Nº. usuarios que permanecen en el Centro	55
Usuarios que salen por otras causas	1
Total ausencias producidas	13

Tabla 23

RECLAMACIONES	
* N°. de quejas o reclamaciones formuladas por escrito por usuarios/familiares	0
* N°. de quejas o reclamaciones formuladas verbalmente por usuarios/familiares	0
* N°. de quejas o reclamaciones formuladas por personal del Centro por escrito	0

Tabla 24

INCAPACITACIONES	
N°. usuarios en trámite incapacitaciones	112
N°. usuarios incapacitados judicialmente	352
N°. usuarios en trámite tutela	28
N°. usuarios tutelados por el ISSORM	86
N°. usuarios con auto de tutela	318
N°. usuarios tutelados por su familia	228

Tabla 25

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES (Datos en media aritmética)	
a) N°. de actuaciones requeridas al Servicio de Régimen Interior	2
b) N°. de actuaciones ejecutadas	3.2
c) Tiempo medio de ejecución (en días)	1.4

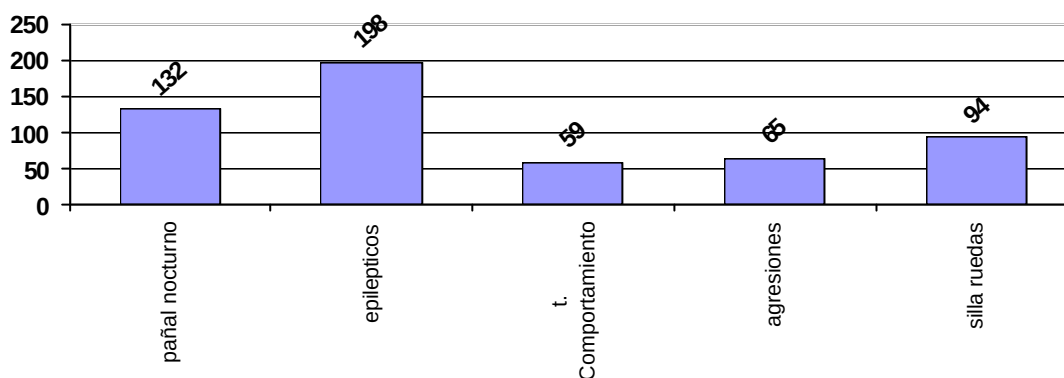
De los datos anteriores destacamos:

- o Escaso número de ingresos hospitalarios por urgencia (14)
- o 41 intervenciones de los servicios de urgencia siendo la mayoría en la noche.
- o El bajo número de caídas en los centros (12)
- o Ningún caso de intoxicación alimentaria.

- o 59 usuarios con trastornos de conducta
- o Gran número de tramitaciones de incapacitaciones (112)
- o 86 usuarios tutelados por el ISSORM

En el gráfico 4 encontramos datos referidos a las variables que estimamos más significativas

Gráfico 4



Datos del segundo semestre 2002

Datos de usuarios

Tabla 26

Distribución de usuarios según el grado de afectación

	Graves Afectados	Semiautónomos	Autónomos	Total
Nº. usuarios	131	163	245	539

Tabla 27

Distribución de usuarios según el régimen de atención

	Media pensión	Internos	Total
Régimen	170	369	539

Datos de profesionales

Tabla 28

Distribución de los profesionales según la categoría laboral

	(A)Técnicos Cuerpo Sup.	(B) A.T.S T.T.M	(C) Educadores	(D) Aux .Enferm Psiqu.Educ.	(E) Personal SS.Grales.	Total
Total	18	54	57	269	87	485
Profesionales Nº de profesionales en IT (media)	0	0´7	0´47	2´63	1´13	0´98
Nº Jornadas por IT no sustituidas. (media)	0	1´41	5´36	13´45	8´89	5
Nº Jornadas de ausencias(media)	5´36	8´24	13´58	30´44	7´15	12´95
Nº de jornadas no cubiertas (media)	2´8	7´44	10´67	29´15	6´51	11´24
Horas extraordinarias Remuneradas. (media)	0	11´22	5´62	77´04	19´88	22´75
Horas extraordinarias compensadas. (media)	0´02	0´45	2´28	7´04	0´8	2´11

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

Tabla 29

MÓDULOS DE ATENCIÓN CONTINUADA					
Módulos de atención continuada (López Ambit)	1.33	2	0	0	0
Módulos de atención continuada L. Valenciano	0	16,85	0		

Datos psicopedagógicos

Tabla 30

**ACTIVIDADES DEL AREA
PSICOPEDAGÓGICA**

Nº informes emitidos	319
Nº entrevistas realizadas	403
Nº de diagnósticos revisados.	314
Nº de revisiones de programas individuales	240
Nº de programas preventivos de trastornos de conducta	166
Nº de usuarios en programas de comunicación alternativa	94
Nº de usuarios con programa de incontinencia.	242
Nº de programas de tratamiento fisioterapéutico	152
Nº de usuarios en programas de estimulación sensorio-motora	147
Nº de usuarios en programas ocupacionales	1.121
	144
Nº usuarios en programas ocupacionales fuera del centro	
Nº de usuarios en programas de formación de adultos	56
Nº de usuarios en programa de educación física	116
Nº de usuarios en programas de teatro	21
Nº de usuarios participan en programas de ocio	539

Nota: En los datos referidos a la tabla anterior falta el Centro Ocupacional de Churra.

Datos sanitarios

Tabla 31

NUTRICIÓN (Datos en medias aritméticas)		
	C.N.*	T.R..*
Menú básico	628	83
Dietas	1.277	407

Tabla 32

	Nuevos casos	Permanentes
Nº. usuarios con sonda Nasogástrica	0	0

Tabla 33

MOVILIDAD	
Nº. usuarios que precisan de terceros	79
Nº. de usuarios con andador	7
Nº. de usuarios en silla de ruedas	94
Nº. de usuarios encamados permanentemente	0
Nº. de usuarios encamados temporalmente	2

Tabla 34

CAÍDAS	
* Nº. caídas en el centro con intervención sanitaria	43
*Nº. caídas en el centro con derivación a urgencias sanitarias	2

Tabla 35

INCONTINENCIA	
Nº. usuarios con incontinencias	184
Nº. de usuarios con sonda vesical	0
Nº. de usuarios con colector externo	0
Nº. de usuarios con pañal nocturno	81
Nº. de usuarios con pañal 24 horas	157

Tabla 36

EPILEPSIA	
Nº. usuarios epilépticos	198
Nº. de crisis convulsivas	100
Nº. de usuarios con crisis convulsivas	44

Tabla 37

ULCERAS POR PRESIÓN	
Nº.de usuarios con úlceras	7
Nº. de usuarios con más de una úlcera	1
De grado I y II	7
De grado III y IV	0

Tabla 38

CONTENCIÓN MECÁNICA	
Nº.de usuarios con contención diurna	21
Nº. de usuarios con contención nocturna	35
Nº. de usuarios con contención 24 horas	6

Tabla 39

ENFERMEDADES DE DECLARACIÓN OBLIGADA	CASOS NUEVOS
Nº. intoxicaciones alimentarias	0
Hepatitis B	0

ENFERMEDADES DE DECLARACIÓN OBLIGADA	CASOS NUEVOS
Hepatitis C	1
TBC	0
E.T.S.	0
V.I.H.	0
Otras	0

Tabla 40

FISIOTERAPIA	
Nº. de sesiones de Fisioterapia	2.488
Nº. de usuarios atendidos	123

Tabla 41

ATENCIÓN HOSPITALARIA	
Nº. ingresos hospitalarios	21
Nº. de usuarios a consultas externas	261
Nº. urgencias	18

En el gráfico 5 se muestran las actividades de mayor carácter sanitario por centros

Gráfico 5

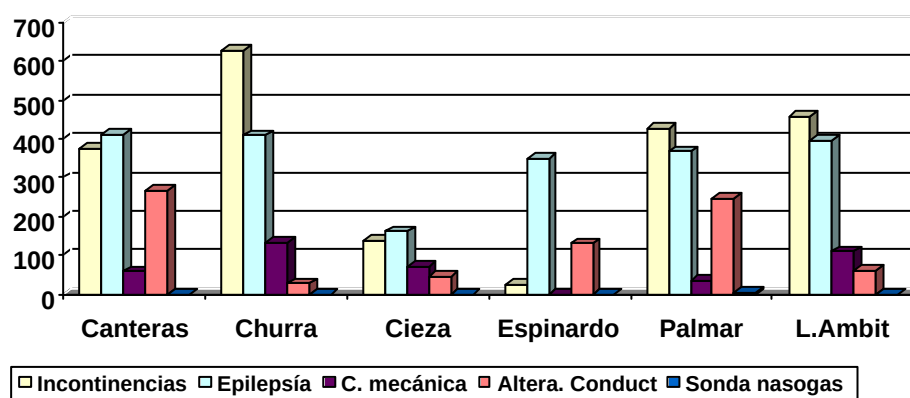


Tabla 42

DATOS SOCIALES	
Nº. de entrevistas familiares	377
Intervención en programas individuales	63
Gestiones de seguimiento de programas	182
Nº. revisiones de situaciones sociales	167
Nº. usuarios incapacitados judicialmente	
Nº. usuarios tutelados ISSORM	77
Nº. de usuarios visitados por sus familias en el centro	241
Gestión de recursos externos	139
Nº. usuarios en programa de salida con familias alternativas	471
Nº. usuarios en vivienda tutelada	24
Nº. de solicitudes de traslado de centro	3

Tabla 43

OTROS DATOS	
Nº. de usuarios que agredido	65
Nº. agresiones a usuarios	57
Nº. agresiones a trabajadores	22
Nº. usuarios con autoagresiones	77
Nº. de partes emitidos al servicio	31
Nº. de reclamaciones de usuarios	0
Nº. de reclamaciones de familiares	6
Nº. usuarios con trastornos de conducta	277
Nº. usuarios con crisis de agitación	102
Abandono de centros sin autorización	10
Días de abandono sin autorización	32
Incidencias de transporte	26

De entre los datos anteriores, destacamos:

En cuanto a los datos psicopedagógicos,

- o Se puede establecer una media de elaboración de informes de 53,
- o Una media de 52 revisiones de diagnósticos
- o De 67 entrevistas desde esta área
- o El aumento de los programas de comunicación alternativa (94)
- o El número de usuarios con programa de incontinencia
- o El aumento de los trastornos de la conducta
- o y la participación de toda la población en programas de ocio.

En el área sanitaria, destacamos

- o El aumento de usuarios en sillas de ruedas (94)
- o El aumento de usuarios con incontinencia
- o La necesidad de aplicar medidas de contención mecánica.
- o Aumento de crisis de agitación

En cuanto al área social, destacamos:

- o Se puede establecer una media de 62 entrevistas familiares
- o De 30 gestiones de programas desde esta área
- o El aumento de tutelas asumidas por el ISSORM
- o El aumento del número de usuarios en vivienda tutelada (12)

Podemos destacar la diferencia de ocupación de los centros propios a otros centros, ya que la ocupación se encuentra entre abril y octubre, pero los centros propios ocupan la residencia de Isla Plana y el Peñasco el resto

1.4. Estudio y análisis de la actividad

TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

Centros	Ingresos		Bajas	Traslados
	Externado	Internado		
C.O. de Canteras	1	2	1	1
C.O. de Cieza	0	11	6	2
C.O. de Espinardo	5	2	6	1
C.O. de El Palmar	6	27	18	0

Centros	Ingresos		Bajas	Traslados
	Externado	Internado		
C.O. de Churra	2	5	10	0
C.O. "Dr. Julio López-Ambít"	0	4	6	0
Centro Concertado de ASPRODES (Lorca)	0	21	1	0
Centro Concertado de APCOM (Lorca)	0	0	0	0
Residencia Luis Valenciano	0	2	3	0

ACCIÓN CONCERTADA

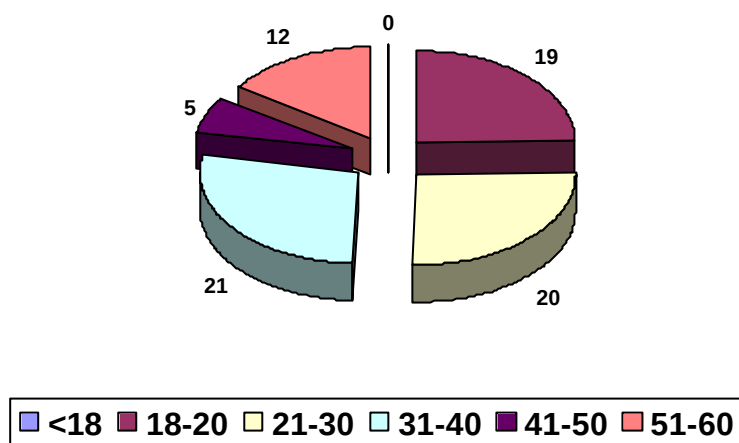
CENTRO	PLAZAS	IMPORTE PLAZA/DÍA	IMPORTE TOTAL DEL CONVENIO
ASPRODES	60	30.27 €	536.959,53 €
APCOM	10	30.27 €	89.493,35 €

SOLICITUDES 2002

EDAD	Nº DE SOLICITUDES
Menores de 18 años	0
De 18 a 20 años	19
De 21 a 30 años	20
De 31 a 40 años	21
De 41 a 50 años	5
De 51 a 60 años	12
TOTAL	77

En el siguiente gráfico vemos la distribución de las edades de la población que han solicitado ingreso en los centros del Instituto

Gráfico 6



EXPEDIENTES INICIADOS EN 2002

HOMBRES	MUJERES	TOTAL
42	35	77

SITUACIÓN EXPEDIENTES 2002

SITUACIÓN	NÚMERO
Solicitudes presentadas	77
Resolución admisión	50
Denegatorias	7
Desistimientos	3
Archivados	3
Derivados a otro Programa	0
En tramitación	4
Fallecido	1
Recurso de alzada	0
Ingresos	9

PROCEDENCIA DE LOS USUARIOS Y SOLICITANTES DE CENTROS DE DISCAPACITADOS:

De la Región de Murcia

PROCEDENCIA	USUARIOS ATENDIDOS	SOLICITANTES	TOTAL
Abanilla	2	6	8
Abarán	1	1	2
Águilas	2	7	9
Albudeite	0	0	0
Alcantarilla	14	4	18
Alcázares (Los)	0	0	0
Aledo	1	0	1
Alguazas	2	1	3
Alhama de Murcia	4	2	6
Archena	6	3	9
Beniel	6	0	6
Blanca	3	0	3
Bullas	1	0	1
Calasparra	8	1	9
Campos del Río	0	1	1
Caravaca	9	3	12
Cartagena	93	38	131
Cehegín	3	1	4
Ceutí	3	3	6
Cieza	7	5	12
Fortuna	4	0	4
Fuente Álamo	3	0	3
Jumilla	4	1	5

PROCEDENCIA	USUARIOS ATENDIDOS	SOLICITANTES	TOTAL
La Unión	4	3	7
Librilla	3	0	3
Lorca	20	7	27
Lorquí	5	1	6
Mazarrón	7	4	12
Molina de Segura	30	10	40
Moratalla	3	0	3
Mula	2	0	2
Murcia	238	95	333
Ojos	0	0	0
Pliego	1	0	1
Puerto Lumbreras	4	2	6
Ricote	0	0	0
San Javier	4	5	9
San Pedro Pinatar	4	4	8
Santomera	4	0	4
Torre Pacheco	4	4	8
Torres de Cotillas (Las)	12	7	19
Totana	10	3	13
Ulea	3	0	3
Unión (La)	4	3	7
Villanueva del Río Segura	0	1	1
Yecla	8	1	9

Del resto del estado

PROCEDENCIA	USUARIOS ATENDIDOS	SOLICITANTES	TOTAL
Albacete	2	0	2
Alicante	5	6	11
Almería	1	0	1
Barcelona	0	1	1
Burgos	1	0	1
Ciudad Real	3	0	3
Cuenca	1	0	1
Guadalajara	0	1	1
Jaén	2	0	2
Madrid	3	0	3
Pontevedra	0	1	1
Valencia	2	0	2

Del extranjero

PROCEDENCIA	USUARIOS ATENDIDOS	SOLICITANTES	TOTAL
Venezuela	1	0	1

ACTIVIDADES EN EL ÁMBITO DE ATENCIÓN A OTROS COLECTIVOS

Programa de Enfermos Mentales Crónicos:

Referido a los ingresos, bajas y traslados en la Residencia “Luís Valenciano”, se han realizado:

Según el Municipio de procedencia; la demanda se ha realizado desde:

Municipio	Nº Expedientes
Aguilas	1
Alcantarilla	1
Cartagena	6
Caravaca	2
Ceutí	2
Murcia	6
Totana	1
Otros	2
TOTAL	21

TRAMITACION	Nº	HOMBRES	MUJERES
Resolución de admisión en Lista de Reserva de Plazas	16	14	2
<i>Altas:</i>			
Ingreso por Emergencia Soc.	2	1	1
Traslados de otros Centros			
Resoluciones Denegatorias	2	2	0
Archivados			
Derivados			
Desistimientos			
En tramitación	1	0	1
Traslados a Centros privados			

Evaluación anual 2002

- o Aumento del número de plazas de los centros propios
- o Aumento de plazas en centros concertados.
- o Aumento de plantilla de ATS y de auxiliar de enfermería.
- o Revisión y actualización de los programas técnicos.

- o Diseño y elaboración de base de datos para un estudio de la población atendida en centros propios y concertados.
- o Revisan y actualización del informe mensual de centros
- o Revisión y actualización de los planes de centros.
- o Aumento de usuarios en el programa de comunicación alternativa para usuarios sin código oral
- o Apertura de la nueva vivienda tutelada con una atención total a 12 usuarios.
- o Elevado número de usuarios atendidos en régimen de internado (370) frente a los usuarios en régimen de media pensión(169), estando la mayoría el centro Julio López Ambit con 92 usuario seguido del centro ocupacional de Churra con 74 usuarios.
- o En cuanto a la edad cronológica la mayoría se encuentra en el tramo de 18 a 39 años (325) seguidos del tramo de 40 a 49 años con 94 usuarios.
- o Referido al grado de autonomía, la mayoría son autónomos (245), seguidos de 163 semiautónomos y los graves afectados con 131 usuarios. La mayoría se encuentran en la Residencia Luis Valenciano con 61 usuarios seguidos de 45 en el centro Julio López Ambit.
- o Escaso número de ingresos hospitalarios por urgencia (14)
- o Sólo 41 intervenciones anuales de los servicios de urgencia siendo la mayoría en la noche.
- o El bajo número de caídas en los centros (12)
- o Ningún caso de intoxicación alimentaria.
- o 59 usuarios con trastornos del comportamiento.
- o Gran número de tramitaciones de incapacitaciones (112)
- o Se puede establecer una media de elaboración de informes de 53,
- o Una media de 52 revisiones de diagnósticos
- o De 67 entrevistas desde esta área
- o Elevado número de usuarios con programa de incontinencia
- o Y la participación de toda la población en programas de ocio.
- o El aumento de usuarios en sillas de ruedas (94)
- o La necesidad de aplicar medidas de contención mecánica.
- o Aumento de crisis de agitación
- o Se puede establecer una media de 62 entrevistas familiares
- o De 30 gestiones de programas desde esta área
- o El aumento de tutelas asumidas por el ISSORM

PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL

Actividades en relación a la ocupación de las residencias de tiempo libre de enero a diciembre de 2002

Centros propios

MESES	PEÑASCO	ISLA PLANA
Enero	0	0
Febrero	0	0
Marzo	0	0
Abril	0	116 (3 días)
Mayo	0	109 (6 días)
Junio	90 (18 días)	42 (14 días)
Julio	10 (5 días)	132 (28 días)
Agosto	0	36 (31 días)
Septiembre	0	111(21 días)
Octubre	0	32 (4 días)
Noviembre	0	0
Diciembre	0	45 (dos días)

Otros centros

MESES	PEÑASCO	ISLA PLANA
Enero	0	0
Febrero	0	0
Marzo	0	70 (3 DIAS)
Abril	40 (3 días)	0
Mayo	483 (15 días)	40 (3 días)
Junio	161 (14 días)	45 (10 días)
Julio	145 (29 días)	0
Agosto	114 (31 días)	0
Septiembre	54 (4 días)	0
Octubre	94 (8 días)	0
Noviembre	0	0
Diciembre	0	0

SERVICIO DE VALORACIÓN Y DIAGNÓSTICO

COMPETENCIAS Y FUNCIONES DEL SERVICIO

El Servicio de Valoración y Diagnóstico regulado por el Decreto nº 66/1996 de 2 de agosto, modificado recientemente por el Decreto nº 33/2003 de 11 de abril, por el que se establece la estructura orgánica del Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia, asignándole las siguientes competencias:

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

NORMATIVA

Estas competencias están reguladas por la siguiente normativa:

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

MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS AL SERVICIO

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

CATEGORIA	CARTAGENA	LORCA	MURCIA	TOTAL
Jefe de Servicio			1	1
Técnico de Gestión	1	1	1	3
Médico rehabilitador			1	1
Médico psiquiatra			1	1
Médico general	2	1	3	6
Psicólogo	2	1	4	7
Pedagogo	1			1
Trabajador Social	3	1	4	8
Monitor ocupacional	1		1	2
Jefe Negociado	1	1	1	3
Auxiliar Administrativo	2		6	8
Ordenanza	3	1	3	7
TOTAL	16	6	26	48

VALORACIÓN Y CALIFICACIÓN DE SITUACIONES DE MINUSVALÍA.

Unidad de Valoración y diagnóstico de Cartagena:

Solicitudes de Valoración y Calificación

	Pendientes a 31/12/2001	Presentados Año 2002	Resueltos Año 2002	Pendientes a 31/12/2002
Grado, Minusv.	797	3.086	2994	889
P.N.C.	58	363	392	29

	Pendientes a 31/12/2001	Presentados Año 2002	Resueltos Año 2002	Pendientes a 31/12/2002
L.I.S.M.I.		5	4	1
Prestación F. Hijo a cargo	4	131	97	38
TOTAL	859	3.585	3.487	957

Reclamaciones

	Pendientes a 31/12/2001	Presentados Año 2002	Resueltos Año 2002	Pendientes a 31/12/2002
Grado, Minusv.	45	138	153	30
P.N.C.	4	42	39	7
L.I.S.M.I.	-	-	-	-
Prestación F. Hijo a cargo	1	1	2	-
TOTAL	50	181	194	37

Revisiones de Oficio

	Pendientes a 31/12/2001	Presentados Año 2002	Resueltos Año 2002	Pendientes a 31/12/2002
Grado Minusv.	1	3	4	-
P.N.C.	1	-	1	-
L.I.S.M.I.	-	-	-	-
Prestación F. Hijo a cargo	-	-	-	-
TOTAL	2	3	5	-

Otros Reconocimientos o Dictámenes

	Pendientes a 31/12/2001	Presentados Año 2002	Resueltos Año 2002	Pendientes a 31/12/2002
TOTAL	18	2.917	2.909	26

Valoración Expedientes Ingreso en Centro

Centros de Atención a Personas Mayores	1.115
Centro de Atención a Discapacitados	120

Unidad de Valoración y diagnóstico de Lorca:

Solicitudes de Valoración y Calificación

	Pendientes a 31/12/2001	Presentados Año 2002	Resueltos Año 2002	Pendientes a 31/12/2002
Grado Minusv.	1.344	1.775	1.688	1.431
P.N.C.	127	423	303	247
L.I.S.M.I.	2	-	2	-
Prestación F. Hijo a cargo	27	92	57	62
TOTAL	1.500	2.290	2.050	1.740

Reclamaciones

	Pendientes a 31/12/2001	Presentados Año 2002	Resueltos Año 2002	Pendientes a 31/12/2002
Grado Minusv.	69	112	73	108
P.N.C.	30	57	50	37
L.I.S.M.I.	-	-	-	-
Prestación F. Hijo a cargo	-	-	-	-
TOTAL	99	169	123	145

Revisiones de Oficio

	Pendientes a 31/12/2001	Presentados Año 2002	Resueltos Año 2002	Pendientes a 31/12/2002
Grado Minusv.	1	3	4	-
P.N.C.	3	-	3	-
L.I.S.M.I.	-	-	-	-
Prestación F. Hijo a cargo	-	-	-	-
TOTAL	4	3	7	-

Otros Reconocimientos o Dictámenes

	Pendientes a 31/12/2001	Presentados Año 2002	Resueltos Año 2002	Pendientes a 31/12/2002
TOTAL	21	1.319	1.283	57

Unidad de Valoración y diagnóstico de Murcia:

Solicitudes de Valoración y Calificación

	Pendientes a 31/12/2001	Presentados Año 2002	Resueltos Año 2002	Pendientes a 31/12/2002
Grado Minusv.	3.400	7.998	7.672	3.726
P.N.C.	310	1.340	1.386	264
L.I.S.M.I.	2	10	12	-
Prestación F. Hijo a cargo	98	603	645	56
TOTAL	3.810	9.951	9.715	4.046

Reclamaciones

	Pendientes a 31/12/2001	Presentados Año 2002	Resueltos Año 2002	Pendientes a 31/12/2002
Grado Minusv.	148	508	469	187
P.N.C.	93	202	212	83
L.I.S.M.I.	-	-	-	-
Prestación F. Hijo a cargo	2	4	4	2
TOTAL	243	714	685	272

Revisiones de Oficio

	Pendientes a 31/12/2001	Presentados Año 2002	Resueltos Año 2002	Pendientes a 31/12/2002
Grado Minusv.	19	39	45	13
P.N.C.	2	-	2	-
L.I.S.M.I.	-	-	-	-
Prestación F. Hijo a cargo	-	-	-	-
TOTAL	21	39	47	13

Otros Reconocimientos o Dictámenes.

	Pendientes a 31/12/2001	Presentados Año 2002	Resueltos Año 2002	Pendientes a 31/12/2002
TOTAL	109	7.802	7.676	126

Resumen valoraciones y calificaciones de situaciones de minusvalía del Servicio de Valoración y Diagnóstico año 2002

Solicitudes de Valoración y Calificación

	Pendientes 31/12/2001	Presentadas AÑO 2002	Resueltas AÑO 2002	Pendientes 31/12/2002
Grado Minusvalía	5.541	12.859	12.354	6.046
P.N.C.	495	2.068	2.081	540
L.I.S.M.I	4	15	18	1
Prestación F. Hijo a cargo	129	826	799	156
TOTAL	6.169	15.768	15.252	6.743

Reclamaciones

	Pendientes 31/12/2001	Presentadas AÑO 2002	Resueltas AÑO 2002	Pendientes 31/12/2002
Grado Minusvalía	262	758	695	325
P.N.C.	127	301	301	127
L.I.S.M.I	-	-	-	-
Prestación F. Hijo a cargo	3	5	6	2
TOTAL	392	1.064	1.002	454

Revisiones de Oficio

	Pendientes 31/12/2001	Presentadas AÑO 2002	Resueltas AÑO 2002	Pendientes 31/12/2002
Grado Minusvalía	21	45	53	13
P.N.C.	6	-	6	-
L.I.S.M.I	-	-	-	-
Prestación F. Hijo a cargo	-	-	-	-
TOTAL	27	45	59	13

Otros Reconocimientos o Dictámenes

	Pendientes a 31/12/2001	Presentados Año 2002	Resueltos Año 2002	Pendientes a 31/12/2002
TOTAL	148	12.038	11.998	188

Valoración Expedientes Ingreso en Centro

Centros de Atención a Personas Mayores	1.115
Centro de Atención a Discapacitados	120

Expedientes tramitados en el Servicio año 2002

	Pendientes 31/12/2001	Presentadas AÑO 2002	Resueltos AÑO 2002	Pendientes 31/12/2002
Grado Minusvalía	6.169	15.826	15.252	6.743
Reclamaciones	392	1.064	1.002	454
Revisiones	27	45	59	13
Otros Reconocimientos o Dictámenes	148	13.273	13.233	188
TOTAL	6.736	30.546	29.546	7.398

Actividades de programación y coordinación

MES	REUNIONES DE PROGRAMAC. PLANIFICACIÓN	COORDINAC. CON OTROS ORGANISMOS	COORDINACIÓN CON ASOCIAC. Y FEDERACIONES	GESTIONES CON ENTIDADES PRIVADAS
ENERO	2	3	3	3
FEBRERO	4	1	3	2
MARZO	2	2	4	3
ABRIL	2	2	3	3
MAYO	2	1	4	4
JUNIO				
JULIO				
AGOSTO				
SEPTIEMBRE			2	2
OCTUBRE	1	3	4	2
NOVIEMBRE	2	1	5	5
DICIEMBRE	2	2	5	2
TOTAL	17	15	33	26
TOTAL ANUAL: 91				

Cuadro 11

Datos del Personal

	Nº FUNCIONARIOS	DÍAS DE ABSEN- TISMO	DÍAS DE ENFER- MEDAD	INVAL. PROVI- SIONAL.	FORMA- CIÓN	PERMIS RETRI- BUIDO	TOTAL
ENERO	7		2		8	9	19
FEBRERO	7		12			2	14
MARZO	7		12			1	13
ABRIL	7		16			8	24

MAYO	7		34			3	37
JUNIO	7	2	6			2	10
3.2 JULIO	7					68	68
AGOSTO	7					127	127
SEPTIEMBRE	7					16	16
OCTUBRE	7		2		3	6	11
NOVIEMBRE	7		2			2	4
DICIEMBRE	7		10			14	24
TOTAL:	7	2	96	0	11	258	

Cuadro 12

Valoración de la Unidades Informativas realizadas en atención personal y telefónica.

	Año 2.001	Año 2.002	Diferencia	Porcentaje de variación en el año 2.002
Nº de Unidades Informativas en atención personal	13.660	17.580	+ 3.920	+ 128,70%
Nº de Unidades Informativas en atención telefónica	8.060	16.023	+ 7.963	+ 198,80%
	21.720	33.603	+ 11.883	+154,71%

Cuadro 13

Promedio de unidades informativas recibidas por los usuarios en el año 2002

	Unidades informativas en atenc. Personal	Unidades informativas en atenc. telefónica
	17.580	16.023
Nº. usuarios atendidos	12.130	15.573
Promedio de nº informaciones recibidas por cada usuario.	1,45 u.	1,03 u.

Cuadro 14

Distribución anual comparada de actividades en 1.999, 2.000, 2001 y 2002

	1.999	2.000	2.001	2.002
Actividades de programación y coordinación	103	102	98	91
Nº funcionarios	7	7	7	7
Días absentismo	0	0	0	2
Días enfermedad	48	29	76	96
Días Invalid.Prov	0	0	0	0
Días Formación	7	1	1	11
Permiso retrib.	268	267	277	258

Cuadro 15

A continuación haremos un análisis del modo en el que se distribuye la actividad informativa, de acuerdo a las características de la información entregada a los usuarios.

Se dispensa dos clases de información:

Información especializada, que abarca la correspondiente a la obtención del grado de minusvalía, instrucciones sobre los trámites a seguir, formación, empleo, etc., y la dispensan los cuatro funcionarios designados para ello en su momento.

Información general, que consiste en proporcionar datos relacionados con la Administración en general, direcciones, teléfonos y otros. La dan todos los funcionarios de la Oriad. Dentro de este apartado, se contempla la entrega de certificados, a los usuarios que acordaron recogerlos aquí, previo aviso por teléfono, que hace la persona encargada de ello.

Distribución de la entrega de certificaciones solicitadas por el usuario.

	Entrega personal	Envío por correo	Totales mensuales
ENERO	75	113	188
FEBRERO	88	137	225
MARZO	88	171	259
ABRIL	125	187	312
MAYO	162	211	373
JUNIO	139	132	271
JULIO	119	245	364
AGOSTO	50	96	146
SEPTIEMBRE	97	115	212
OCTUBRE	129	54	183
NOVIEMBRE	82	104	186
DICIEMBRE	60	80	140
Subtotales:	1.214	1.645	
	Total: 2.859		

Cuadro 16

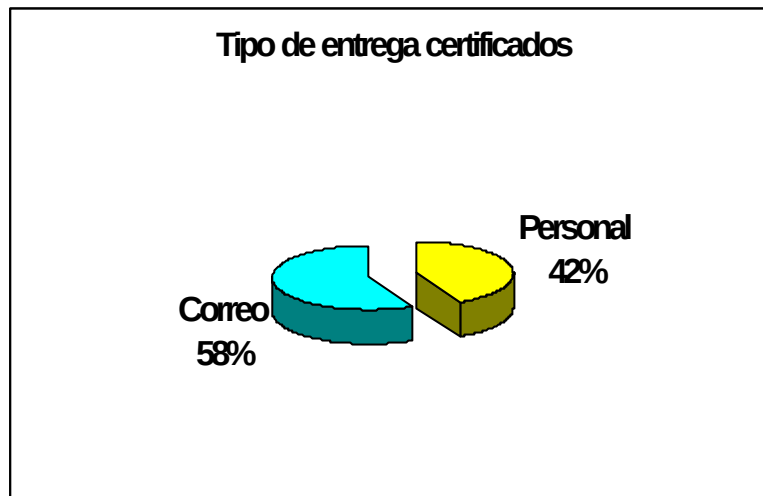


Gráfico 26

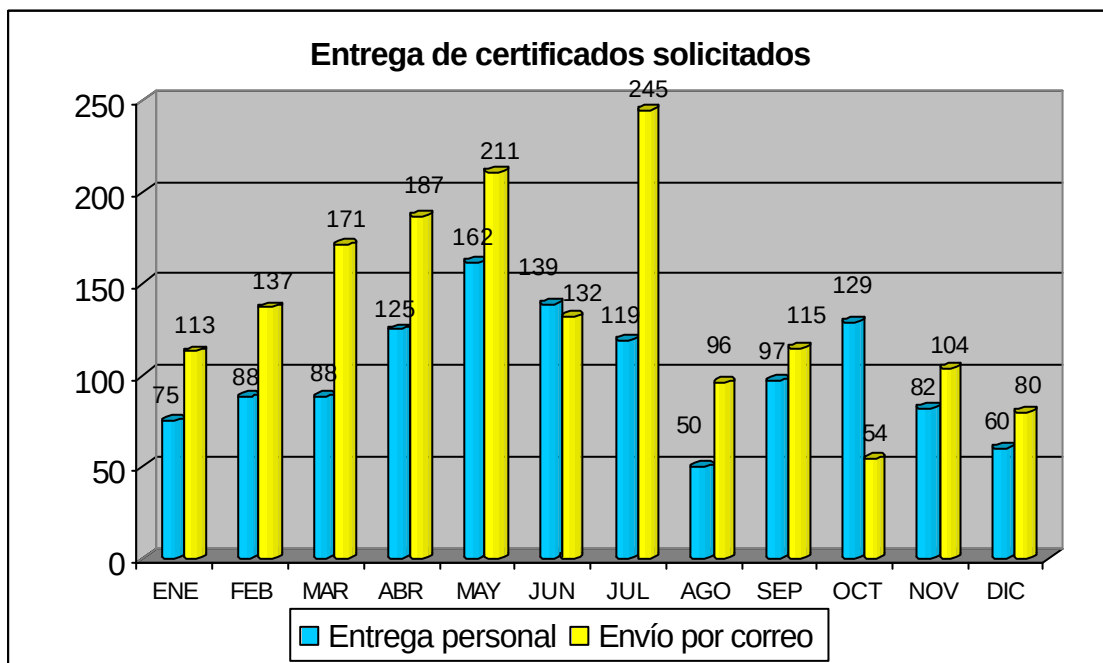
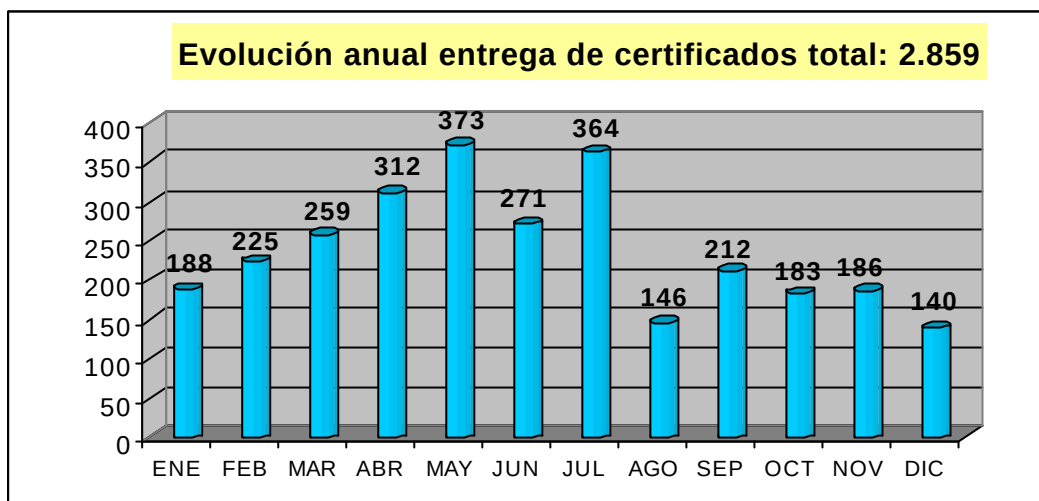


Gráfico 27

**Gráfico 28**

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

Durante el año 2.002 - como ya se ha indicado anteriormente – se inició el control y recuento de la información general y otras tareas que llevan a cabo el personal de apoyo (dos auxiliares administrativos) y la ordenanza.

Dicho lo anterior, la distribución de la información realizada, se matiza del modo siguiente:

Tabla de distribución de la información total.

Personal en Información (4 funcionarios)		Personal de apoyo (3 funcionarios)	
Información especializada		.1.1 Area de Información general	
Personal	Telefónica	Personal	Telefónica
10.217	8.081	1.913	7.492
Total personas atendidas		Total personas atendidas	
18.298		9.405	

Relación entre las horas dedicadas a la Información Especializada en el año 2.002 y el nº de usuarios atendidos.

	Cantidad anual				
Funcionarios en Inform. Especializada	4				
Días netos trabajo/año	208	Promedios por funcionario (4)			
Horas trabajo/año por persona	1.560	Al año	Al mes(11 meses)	Al día (20 días/mes)	Estimación tiempo por usuario/con consulta
Horas atenc. al público por persona/año	1.076h	1.076 h	98h	5h	
Personas atendidas en la Oficina	10.217	2.554	232,18	11,61	20 min.
Personas atendidas por teléfono	8.081	2.020	183,64	9,18	6 min
Total del conjunto de personas atendidas	18.298	4.574 al año	416 al mes	20,79 al día	

Cuadro 18

Relación entre las horas dedicadas a la Información General en el año 2.002 y el número de usuarios atendidos.

	Cantidad anual			
Funcionarios en Información General	3			
Días netos trabajo/año	208	Promedios por funcionario (3)		
Horas trabajo/año por persona	1.560	Al año	Al mes (11 meses)	Al día (20 días/mes)
Horas atenc. al público por persona/año	1.076h	1.076h	98h	5h
Personas atendidas en la Oficina	1.913	638	58	2,90
Personas atendidas por teléfono	7.492	2.497	227	11,35
Total del conjunto de personas atendidas	9.405	3.135 al año	285 al mes	14,25 al día

Cuadro 19

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

Tabla del promedio de unidades informativas facilitadas al usuario.

	Cantidad anual	Promedios por funcionario (7)		
Funcionarios.	7	Al año	Al mes	Al día
Unidades Informativas Personales	17.580	2.511	228	11,42
Unidades Informativas Telefónicas	16.023	2.289	208	10,40
TOTAL	33.606	4.800	436	21,82

Cuadro 20

Se ha contabilizado globalmente los datos de la tabla anterior, e incluye tanto la información especializada como la general.

Cuadro resumen de actividades

	AÑO 2.001	AÑO 2.002	Diferencia	Porcentaje
Total de personas atendidas en 2.001	19.757	27.703	+ 7.946	+ 140,22%
Nº personas atendidas en la Oficina	12.297	12.130	- 167	- 1,38%
Nº personas atendidas por teléfono	7.460	15.573	+ 8.113	+208,75%
Nº de unidades informativas	21.720	33.603	+11.883	+154,71%
Nº funcionarios en Información Especializada.	4	4	4	0

	AÑO 2.001	AÑO 2.002	Diferencia	Porcentaje
Nº funcionarios que también realizan información general.	3	3	3	0
Promedio personas atendidas por funcionario/año en Info. Especializada	4.939	4.574	- 365	- 7,98 %
Promedio personas atendidas por funcionario / año en Inform. General	No se contabilizó	3.135	3.135	...
Promedio de tiempo en entrevista personal/ usuario	19 min	20 min.	+ 1	+ 5,26%
Promedio en entrevista telefónica con cada usuario	4 min	6 min.	+ 2	+ 150%
Actividades de programación y coordinación	98	91	- 7	- 7,14%
Nº de funcionarios en la O.R.I.A.D.	7	7	0	0
Días de absentismo e invalidez provisional.	0	2	+ 2	+200%
Días de enfermedad	76	96	+ 20	+ 126,32%
Días de formación	1	11	+ 10	+ 1.100%
Permiso retribuido	277	258	- 19	- 7,36%

Cuadro 21

OFICINA REGIONAL DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD - ORIAD

INTRODUCCIÓN

En este ejercicio, vuelve a incrementarse la gestión de la ORIAD. Al igual que en años anteriores, tanto en la divulgación de la información y participación en ONG's, como en la atención telefónica y personal, alcanzamos y rebasamos los objetivos previstos, lo que nos vuelve a ratificar como punto de referencia a nivel regional en todo lo relativo a la información y asesoramiento del sector de la discapacidad.

De nuevo el esfuerzo de la plantilla por recoger cualquier información tanto privada, como pública sobre discapacidad, nos coloca en primera línea como servicio público del sector y que se ve refrendado por el aumento de la atención personalizada y telefónica.

Las ONG's y Empresas privadas han aumentado su presencia en la solicitud de asesoramiento en materia normativa y laboral, siendo las consultas más habituales las de tipo fiscal, procedimiento de valoración de minusvalía, accesibilidad y laboral.

A nivel de coordinación interna, se han asumido nuevas funciones en relación con el Servicio de Valoración, como son la entrega personal y por correo de certificados de minusvalía, la subsanación de las solicitudes de reconocimiento y cualquier trámite que requiera el expediente de valoración hasta su conclusión, así como la apreciación de urgencia en el procedimiento precitado.

Las actividades sectoriales en el sector público y privado han vuelto a requerir nuestra participación en materia de Accesibilidad, Recursos públicos, Beneficios legales, etc. que, en menor número de ocasiones que en otros ejercicios, hemos dado respuesta positiva a las expectativas creadas.

El flujo de documentación en la gestión de trámites ha alcanzado cifras

- o Entradas 6.372 (+ 5'85%)
- o Salidas 3.262 (+ 18'06%)

En cuanto a la gestión, los datos cuantitativos y cualitativos, son analizados en los distintos Cuadros y Gráficos que en páginas posteriores figuran y que como siempre, hemos ido adaptando los protocolos de recogida de datos a la demanda de los usuarios, por lo que aparecen nuevas ratios informativas:

- o Nuevo modelo de “Variación de datos y Consultas de expediente”.
- o Informativo de “Resumen de la Normativa sobre Accesibilidad”.
- o Actualización del Informativo de “Beneficios legales.....”
- o Informativo de “Servicios de Integración Laboral”.
- o Otros.....

Y como siempre, seguimos colaborando especialmente en el Empleo de personas con discapacidad a través de los S.I.L. , así como a la divulgación de los Cursos de Formación.

Personal.

Hemos tenido mayor número de días de Baja por enfermedad, lo que ha supuesto un mayor esfuerzo de la plantilla porque en ningún caso fueron cubiertas las ausencias pese a superar los dos meses, lo que se ha reflejado en la calidad del servicio prestado por el menor tiempo de atención que se disponía.

Infraestructuras.

Seguimos con un equipamiento que no se corresponde ni con la cantidad, ni con la calidad de la que debería dotarse una Oficina de atención al Público, cuestión que planteamos desde hace años pero que nunca nos llega el momento adecuado. La puerta automática sigue sin funcionar, el equipamiento de ordenadores es obsoleto y los periféricos solicitados no llegan nunca.

Gestión

De todo lo anterior y de los Cuadros y Gráficos desarrollados y comentados en las siguientes páginas, se obtienen las siguientes

Conclusiones

Como venimos haciendo desde la puesta en marcha de la ORIAD, hemos cumplido y superados los objetivos previstos para este ejercicio.

Las personas atendidas en la Oficina, 12.130, han aumentado el 13'79%, en la atención personal y en la telefónica, 15.573, ha supuesto un 116% más, por la contabilización de la gestión telefónica del personal de apoyo admto., que en anteriores Memorias no se ha reflejado. Las unidades informativas realizadas 33.603, también incluyen los nuevos datos que se reflejan del personal de apoyo y que comparativamente al año anterior, 22.945, supone un aumento del 68'28%.

La ubicación de la ORIAD, en pleno centro de Murcia, nos sitúa como un servicio público muy bien acogido por los usuarios y en constante desarrollo y aumento de la gestión, que sin embargo no se ve reflejado en la introducción de las mejoras correspondientes tanto en materia de personal, aumento de plantilla, como en infraestructuras de mayor calidad y cantidad y en el espacio físico del que debería dotarse esta Oficina, cuyas dependencias actuales ya han quedado pequeñas y la utilización de los usuarios de este Servicio no se hace en las condiciones adecuadas (sala de espera con 5 asientos, falta de intimidad en la atención personal, etc.).

Por todo lo cual, proponemos que se estudie la posibilidad de cambiar la ubicación de la ORIAD a otras dependencias que corrijan las deficiencias expuestas, tanto en mayor superficie, como en dotación de herramientas y procurando que la nueva situación no se aleje de la zona céntrica, por las dificultades de desplazamiento de los usuarios.

Distribución del número de personas atendidas en atención personal y telefónica

	Nº PERSONAS ATENDIDAS PERSONALMENTE		Nº ATENDIDOS POR TELÉF.		TOTAL MENSUAL
			CIUDADANOS	U.T.SOCIAL	
Enero	1.014		1.249	149	2.412
Febrero	997		1.150	136	2.283
Marzo	953		746	153	1.852
Abril	869		1.124	114	2.107
Mayo	1.305		1.595	136	3.036
Junio	1.167		1.359	123	2.649
Julio	1.113		1.261	91	2.465
Agosto	534		514	50	1.098
Septiembre	901		1.150	99	2.150
Octubre	1.305		1.587	159	3.051
Noviembre	1.132		1.432	175	2.739
Diciembre	840		940	81	1.861
	Especializada	General	Especializada	General	Especializada
	10.217	1.913	8.081	7.492	1.466
TOTAL:	12.130		14.107	1.466	
	43,79%		50,92%	5,29%	
	12.130		15.573		
TOTAL ANUAL PERSONAS ATENDIDAS					
27.703					

Cuadro 1

En este cuarto año de actividad de la O.R.I.A.D. en la presente MEMORIA de 2.002, nos complacemos en exponer la consolidación de una trayectoria que se ha ido significando a lo largo de este tiempo. Los ciudadanos siguen considerando a nuestra oficina como el referente principal para informarse sobre los trámites a seguir para iniciar el proceso de obtención del grado de minusvalía, recibir toda la información necesaria para presentar los documentos precisos y en los términos adecuados –siempre atendiendo a los intereses del solicitante, recibir información detallada acerca de los trámites posteriores a seguir dependiendo del estado del expediente, así como las orientaciones y clarificaciones oportunas, que les faciliten la obtención del grado de minusvalía y aquellas valoraciones colaterales que puedan incidir en diversos aspectos de los beneficios pretendidos: valoración de la necesidad del concurso de tercera persona y presencia de graves problemas de movilidad.

En la MEMORIA de 2.001, indicamos la necesidad de actualizar el sistema de control de la Información dispensada por la O.R.I.A.D., pues el recuento que se hacía no abarcaba toda la actividad desarrollada por cada funcionario.

Distribución mensual de la atención total realizada Año 2002

	TOTAL MENSUAL	PORCENTAJE ANUAL
Ene.	2.412	8,71%
Feb.	2.283	8,24%
Mar.	1.852	6,69%
Abril	2.107	7,61%
Mayo	3.036	10,96%
Junio	2.649	9,56%
Julio	2.465	8,90%
Agos.	1.098	3,96%
Sept.	2.150	7,76%
Octub.	3.051	11,01%
Nov.	2.739	9,89%
Dic.	1.861	6,72%
MEDIA MENSUAL DE PERSONAS ATENDIDAS: 2.308,58		

Cuadro 2

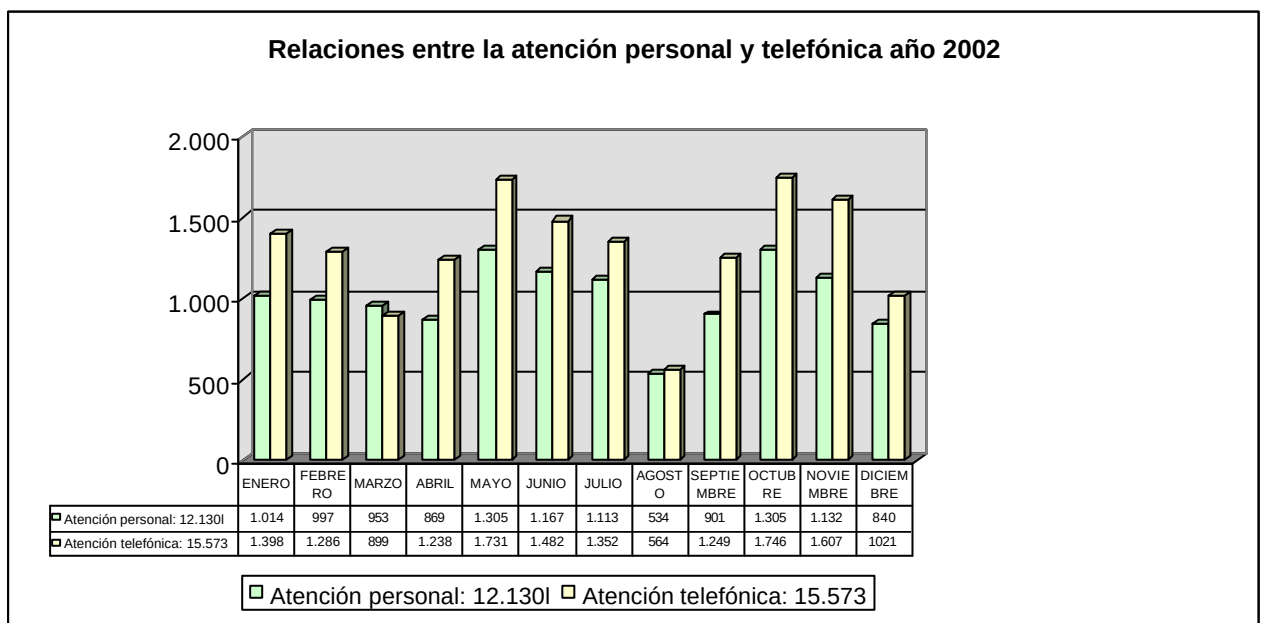
En consecuencia, se habilitó nuevas hojas de control adaptadas a las personas que las iban a utilizar, para reflejar en ellas otros servicios informativos que habitualmente se han ido facilitando: dirección y teléfono de otros organismos y entidades, instrucciones sobre la subsanación y mejora de solicitud que se lleva por

parte nuestra, entrega de certificaciones y radiografías que los usuarios desean recuperar. Creemos, que en la presente MEMORIA 2.002 es donde por primera vez se refleja con exactitud el volumen de información real que se desarrolla por todos los funcionarios de la oficina.

En cuanto a las personas atendidas, este año se especifica el número de consultas que nos formularon las Unidades de Trabajo Social de los ayuntamientos: el 5,29% del total.

Nuestros usuarios siguen prefiriendo los meses de mayo y octubre para visitarnos, disputándose ambos el “estrellato” con 3.036 y 3.051 atendidos; les siguen junio y noviembre que también mantienen buenas cotas de visitantes.

Gráfico 7



En cualquier caso, esta incidencia está relacionada con los períodos vacacionales, en que los más previsores dejan listos los papeleos antes de su descanso y los más rezagados lo hacen a la vuelta. El mes de menos afluencia es agosto –totalmente lógico– con 1.098 atendidos, le siguen marzo y diciembre, éste debido a los numerosos días festivos que contiene.

Mientras que en el año 2.001 la atención personal superaba a la telefónica (el 62,24% del total), en 2.002 hay un mayor uso del teléfono por parte del usuario, como recurso cómodo y fiable para obtener la información deseada, así; del total de 27.703 actuaciones informativas, 12.130 corresponden a las personales, suponiendo el 43,79% del total frente al 56,21% de las consultas telefónicas.

Gráfico 8

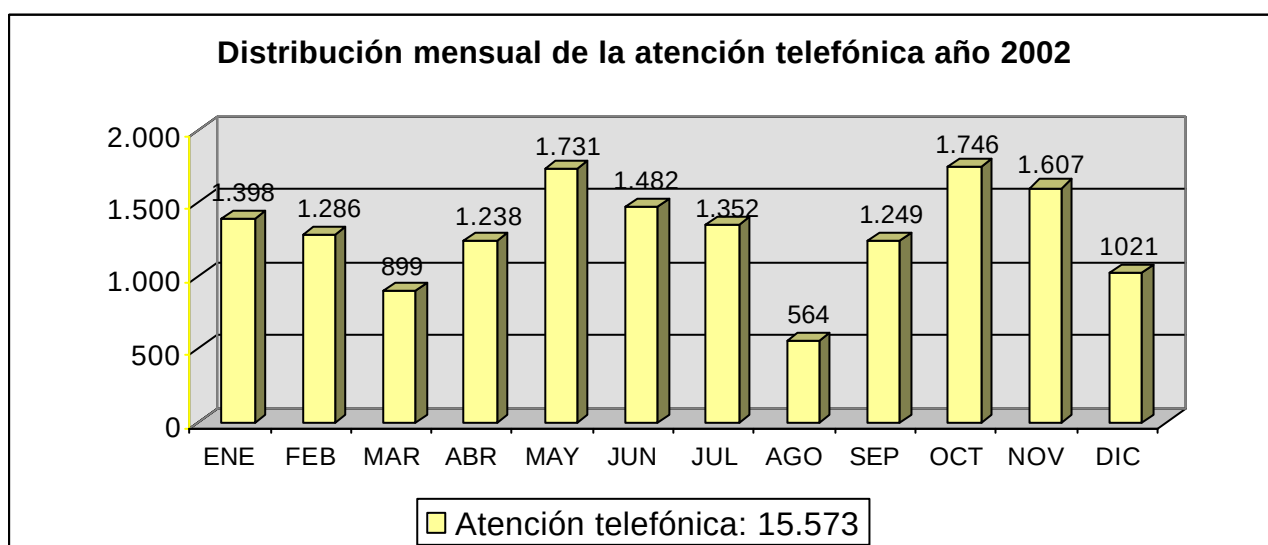
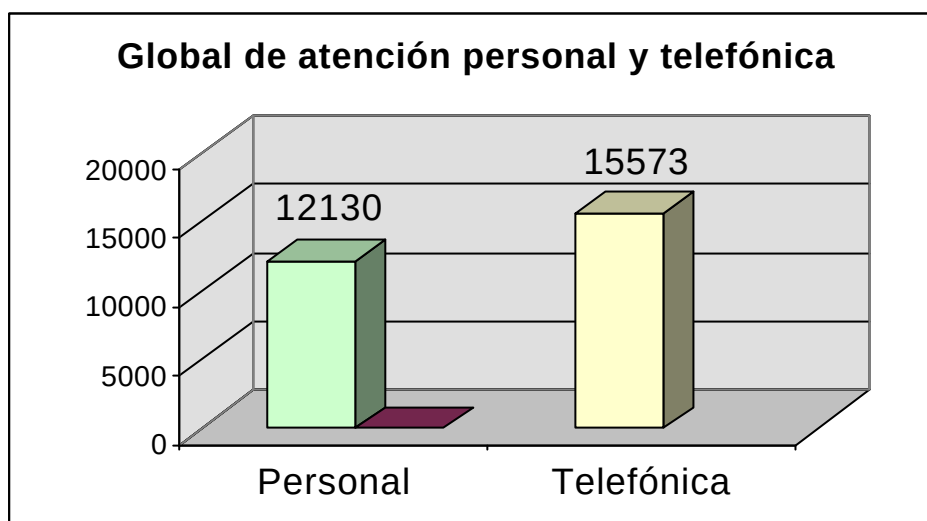
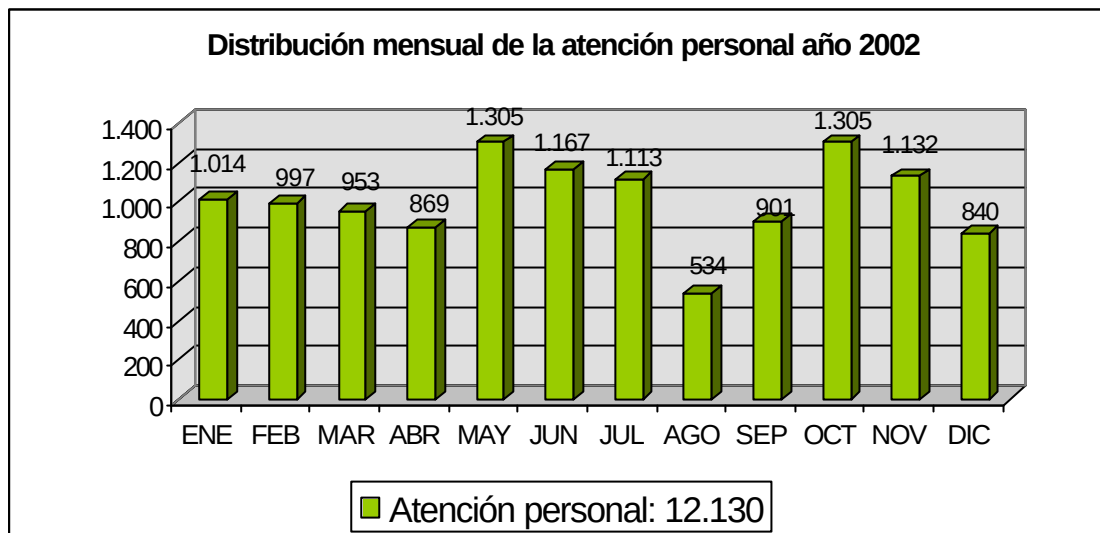


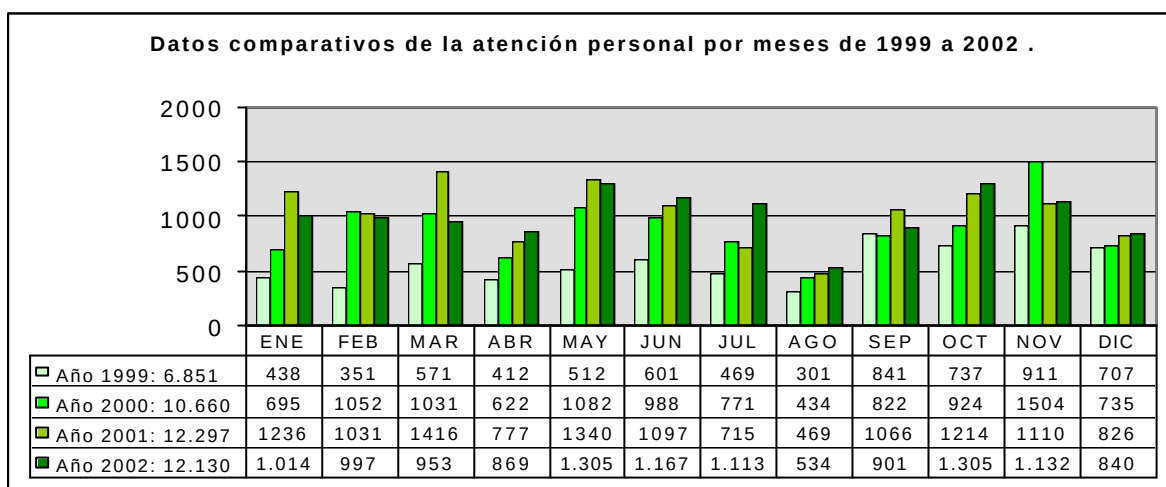
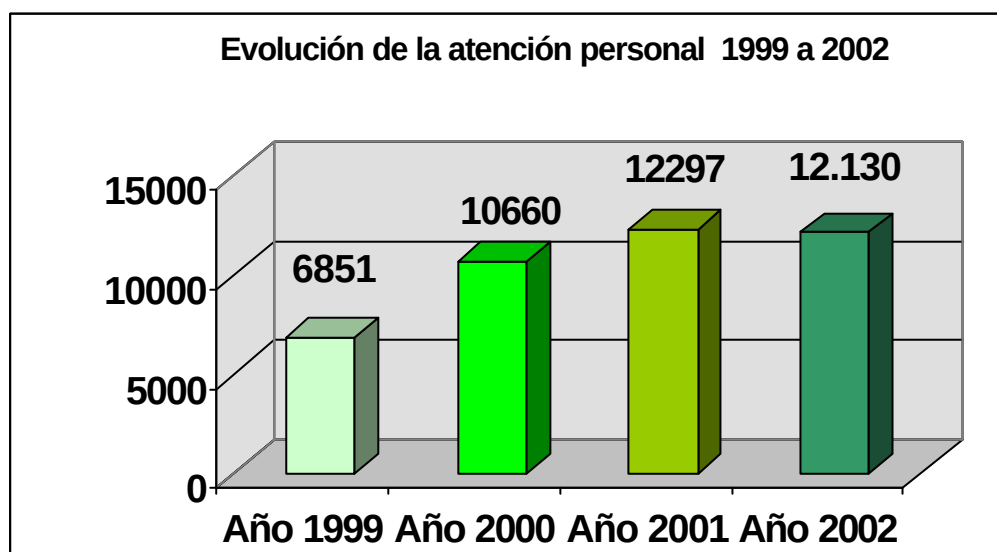
Gráfico 9

Gráfico 10

Mientras que en el año 2.001 la atención personal superaba a la telefónica (el 62.24% del total), en 2.002 hay un mayor uso del teléfono por parte del usuario, como recurso cómodo y fiable para obtener la información deseada, sí: del total de 27.703 actuaciones informativas, 12.130 corresponden a las personales. Observamos en el gráfico 3 que –curiosamente y con las mismas cifras mayo y octubre obtienen la mayor presencia de clientes de nuestra oficina. Agosto sumó 534 personas, cifra mínima por razones vacacionales.

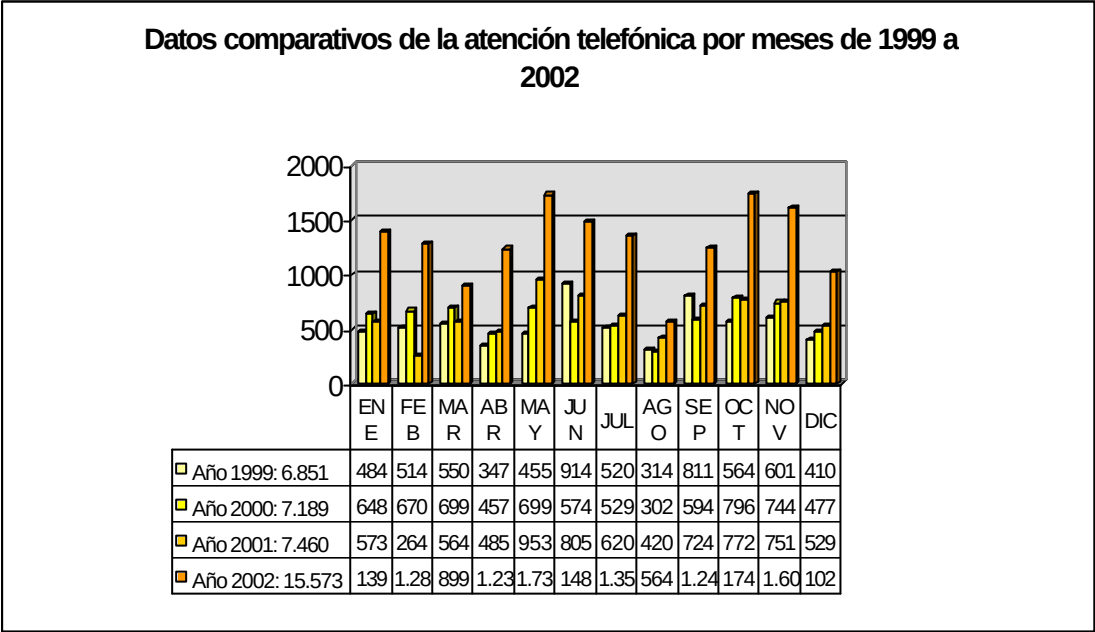
Igualmente, vemos que mayo y octubre son los que más demanda telefónica presentan, como decíamos antes, por encima de la frecuentación personal a la O.R.I.A.D.

El hecho de que vaya aumentando la modalidad de consulta telefónica –si bien, sin detrimento ni variación significativa de la presencia de usuarios en nuestra oficina- podría deberse a que cada día, un mayor número de personas conocen la forma de ponerse en contacto con nosotros sin tener que desplazarse, y sobre todo, el público constata que la calidad de la información recibida por teléfono es tan operativa, detallada y orientadora, como lo es cuando son atendidos personalmente.

Gráfico 11**Gráfico 12**

Este gráfico muestra el significativo aumento de la demanda personal de usuarios que vienen a la O.R.I.A.D.

Gráfico 13



Se pone de manifiesto el aumento de la actividad telefónica en 2.002, que supera todos los meses, los valores de los años anteriores.

El gráfico de abajo es muy expresivo acerca del incremento habido desde 1.999 hasta ahora, con un crecimiento del 240% en 2002, aunque volvemos a recordar que la actualización de la recogida de datos, lo que hace fundamentalmente es reflejar de forma la dimensión real de la información realizada, aparte de que haya habido un aumento de peticiones de los usuarios.

Gráfico 14

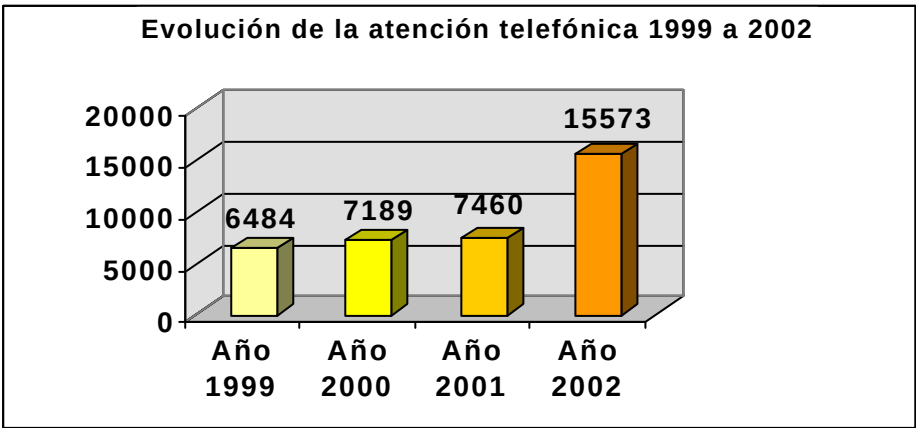
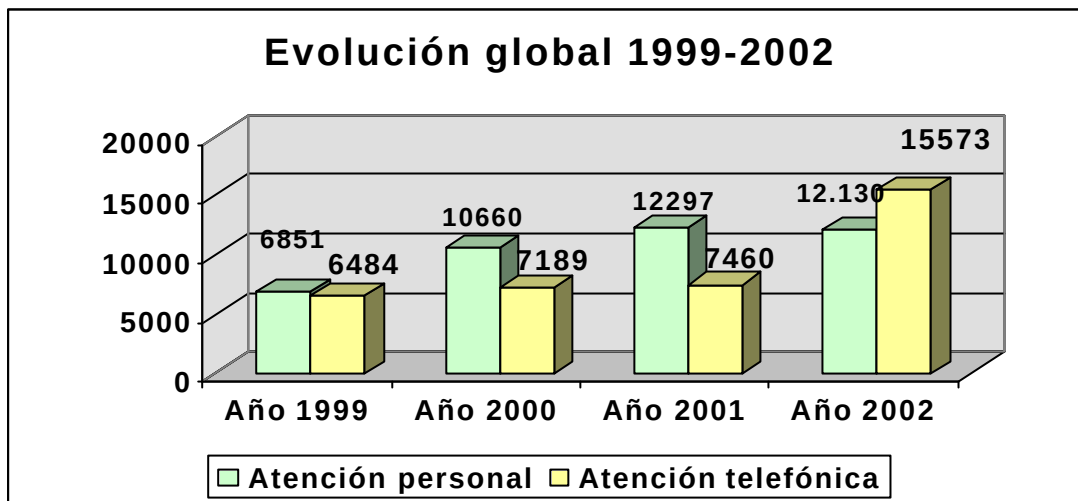


Gráfico 15



En esta representación vemos la vista general de cómo ha ido evolucionando y creciendo la actividad informativa en sus dos grandes áreas de atención.

A continuación pasamos a exponer la forma en que se ha dispensado la información, es decir, su distribución detallada en los aspectos que más ha interesado a los usuarios. Recordamos que las cifras resultantes de las *unidades de información*, no se refieren al número de personas atendidas, sino a cuántas informaciones recibe cada persona que nos visita.

Un usuario -la mayoría de veces- viene a preguntarnos por el estado de su solicitud, y a la vez nos consulta sobre los beneficios por minusvalía o por los servicios de integración laboral. Esto se contabiliza en cada persona atendida, y consecuentemente, las unidades de información siempre van a ser mayores que las personas atendidas.

Distribución de la atención personal realizada

	Valoración de la minusvalía			Pensiones Ayudas		Otras áreas de información						
	Valorc Inicial	Otros trámit	Infor Expte	PNC PF	Ayud. Indiv.	Infor. Gen	Labor	Otros Centr	Otros Org.	Serv. Socia	ONGs	TOTAL mensual
Ene	127	323	349	45	65	296	59	10	20	20	18	1332
Feb	142	324	307	89	66	338	98	10	33	51	32	1490
Mar	168	409	259	69	41	281	51	9	26	23	10	1346
Abr	90	360	275	49	53	326	55	9	24	39	35	1315

	Valoración de la minusvalía			Pensiones Ayudas		Otras áreas de información						TOTAL mensual
	Valorc Inicial	Otros trámit	Infor Expte	PNC PF	Ayud. Indiv.	Infor. Gen	Labor	Otros Centr	Otros Org.	Serv. Socia	ONGs	
May	182	545	405	29	26	568	47	7	16	17	27	1869
Jun	122	445	401	45	41	458	57	11	41	42	60	1723
Jul	136	332	436	49	17	356	21	11	24	19	20	1421
Ago	52	225	187	27	16	180	28	2	12	11	20	760
Sep	198	370	278	20	28	412	44	9	22	27	31	1439
Oct	138	495	461	43	38	578	80	17	38	50	61	1999
Nov	174	444	339	40	48	504	37	6	20	25	16	1653
Dic	143	339	267	22	33	383	19	2	9	6	10	1233
	1672	4611	3964	527	472	4680	596	103	285	330	340	
	9,51%	26,23%	22,55%	3%	2,68%	26,62%	3,39%	0,59%	1,62%	1,88%	1,93%	
	10.247			999				6.334				
	58,29%			5,68%				36,03%				
Total de unidades de información en atención personal. 17.580												

Cuadro 3

Mientras que en 2.001 la información general sobre los aspectos relacionados con el grado de minusvalía ocupó el tercer puesto de preferencia, en 2.002 ha sido la más solicitada por los usuarios, con un 26,62% del total de consultas.

Información personal más solicitada por usuarios. Modo atención personal .		%
Información general		26,62
Trámites relacionados grado		26,23
Información sobre el expte		22,55
Solicitud Valoración Inicial		9,51
Laboral – Empleo		3,39
PNC y PF.		3
Ayudas Individualizadas		2,68
Asociaciones y ONG'S		1,93
Servicios Sociales y S.S.		1,88
Otros Organismos		1,62
Otros Centros		0,59

Cuadro 4

Gráfico 16

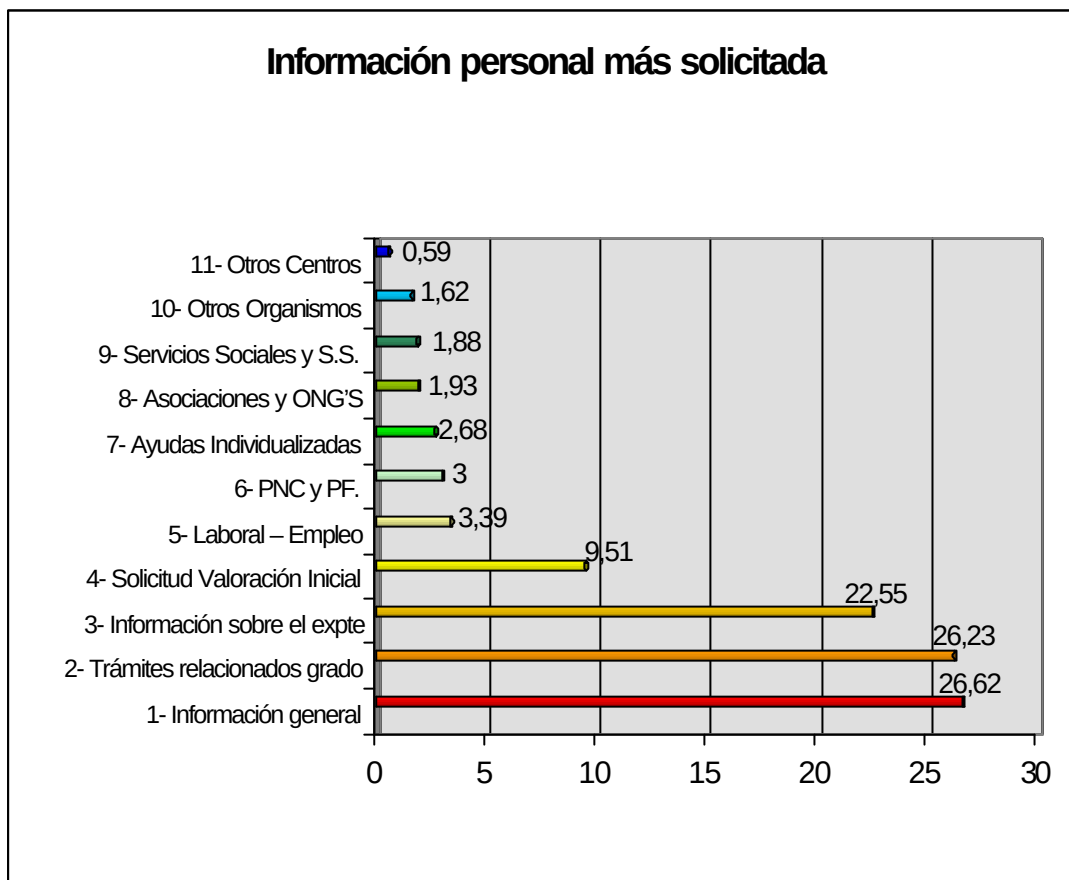


Tabla comparativa de la información personal más solicitada en los años 2.000, 2.001 y 2.002.

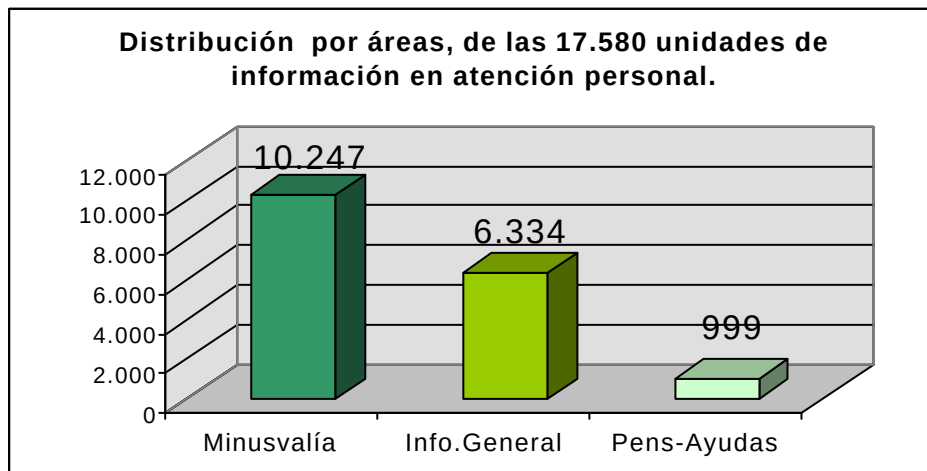
Modo de atención personal	Año 2.000		Año 2.001		Año 2.002	
	%	Lugar	%	Lugar	%	Lugar
Información general	15,65	4º	12,23	3º	26,62	1º
Trámites relacionad. grado	27,55	1º	28,54	2º	26,23	2º
Información sobre el expte.	23,16	2º	30,06	1º	22,55	3º
Solicitud Valoración Inicial	16,43	3º	11,62	4º	9,51	4º
Laboral - Empleo	4,54	5º	4,17	5º	3,39	5º
PNC - PF	3,69	6º	4,06	6º	3	6º
Ayudas individualizadas	3,49	7º	2,74	7º	2,68	7º

Modo de atención personal	Año 2.000		Año 2.001		Año 2.002	
	%	Lugar	%	Lugar	%	Lugar
Asociaciones y ONG,s	1,61	8º	2,01	8º	1,93	8º
Servicios Sociales y S.S	1,57	9º	1,79	10º	1,88	9º
Otros Organismos	1,51	10º	1,91	9º	1,62	10º
Otros Centros	0,4	11º	0,87	11º	0,59	11º
Asociaciones y ONG, s	1,61	8º	2,01	8º	1,93	8º
Servicios Sociales y S.S.	1,57	9º	1,79	10º	1,88	9º
Otros Organismos	1,51	10º	1,91	9º	1,62	10º
Otros Centros	0,4	11º	0,87	11º	0,59	11º

Cuadro 5

Se mantiene en segundo lugar, los trámites relacionados con el expediente (solicitud de certificados, alegaciones al Trámite de Audiencia, entrega de documentos, etc.) y ocupa el tercer lugar la demanda de información sobre la situación del expediente de minusvalía. El resto de consultas se halla en términos parecidos al año pasado.

En consecuencia: hay tres grandes centros de interés para los clientes de la O.R.I.A.D. y se relacionan por completo y de forma directa con la otención del grado de minusvalía. Esta coincidencia en los requerimientos de la información personal, queda reflejada en la tabla comparativa anterior y en el gráfico siguiente:

Gráfico 17

Distribución de la atención telefónica realizada.

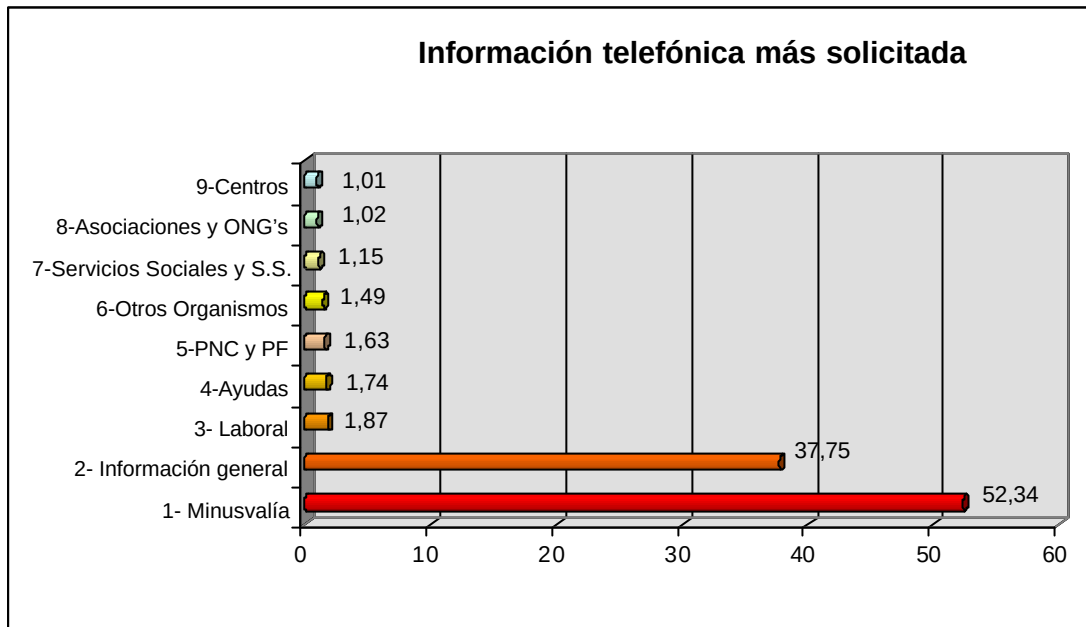
	Minusv.	Pensiones y Ayudas		Otras áreas de Información.						
	Expt	PNC	Ayu	Gral.	Lbra	Ctro	O.Or	S.So	ONG	TOTAL
Ene	692	28	40	559	37	22	29	9	15	1431
Feb	686	34	33	466	36	21	31	22	17	1346
Mar	540	27	31	226	29	18	21	15	5	912
Abr	647	27	29	477	41	12	8	21	26	1288
May	1088	32	38	674	37	7	25	12	26	1939
Jun	788	14	13	616	23	13	30	21	21	1539
Jul	626	10	11	651	10	5	13	3	5	1334
Ago	446	11	10	80	8	11	18	5	6	595
Sep	631	11	16	538	11	8	10	12	6	1243
Oct	886	37	21	734	43	16	26	44	26	1833
Nov	810	24	26	625	16	21	23	12	9	1566
Dic	547	6	10	403	8	8	5	9	1	997
Tota	8387	261	278	6049	299	162	239	185	163	
%I	52,34	1,63	1,74	37,75	1,87	1,01	1,49	1,15	1,02	
	8.387	539				7.097				
	52,34%	3,36%				44,29%				
Total de unidades de información en atención telefónica										
16.023										

Cuadro 6

Información telefónica más solicitada por los usuarios

Modo de atención telefónica	%
1- Minusvalía	52,34
2- Información general	37,75
3- Laboral	1,87
4-Ayudas	1,74
5-PNC y PF	1,63
6-Otros Organismos	1,49
7-Servicios Sociales y S.S.	1,15
8-Asociaciones y ONG's	1,02
9-Centros	1,01

Cuadro 7

Gráfico 18

Igualmente, el tema que más interesó a los usuarios que nos llamaron por teléfono, fue todo lo relacionado con la minusvalía: cómo hacer la solicitud, documentos precisos, evolución de su expediente, qué hacer en determinados supuestos.

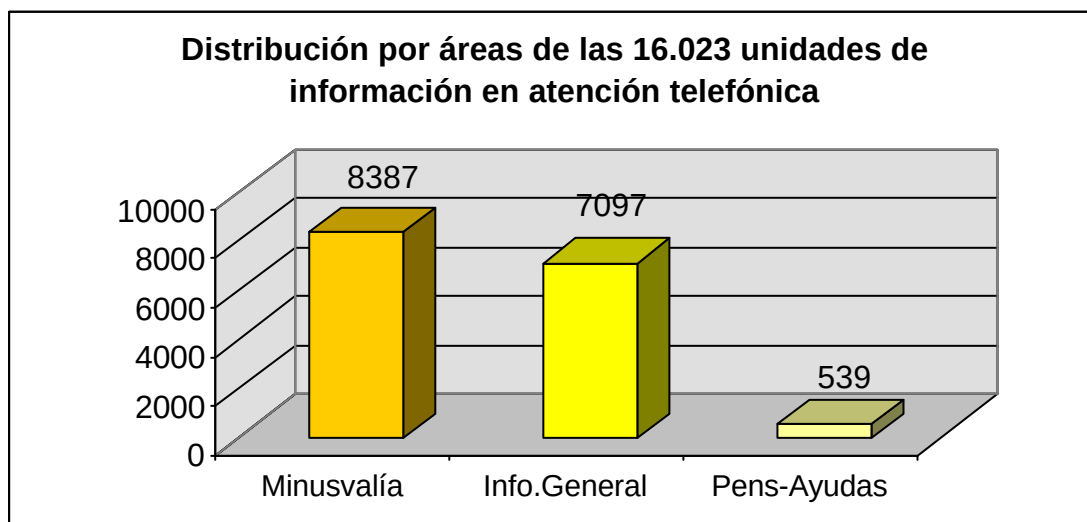
**Gráfico 19**

Tabla comparativa de la información telefónica más solicitada en los años 2.000, 2.001 y 2.002.

Modo de atención telefónica	Año 2.000		Año 2.001		Año 2.002	
	%	Lugar	%	Lugar	%	Lugar
Minusvalía	65.03	1º	60.72	1º	52.34	1º
Información general	19.44	2º	23.65	2º	37.75	2º
Area laboral-empleo	3.34	4º	2.54	5º	1.87	3º
Ayudas individualizadas	3.35	3º	2.78	4º	1.74	4º
PNC - PF	2.91	5º	2.85	3º	1.63	5º
Otros Organismos	1.55	7º	2.26	6º	1.49	6º
Servicios Sociales y S.S.	1.22	9º	1.70	7º	1.15	7º
Asociaciones y ONG,s	1.23	8º	1.46	9º	1.02	8º
Otros Centros	1.90	6º	2.03	8º	1.01	9º

Cuadro 8

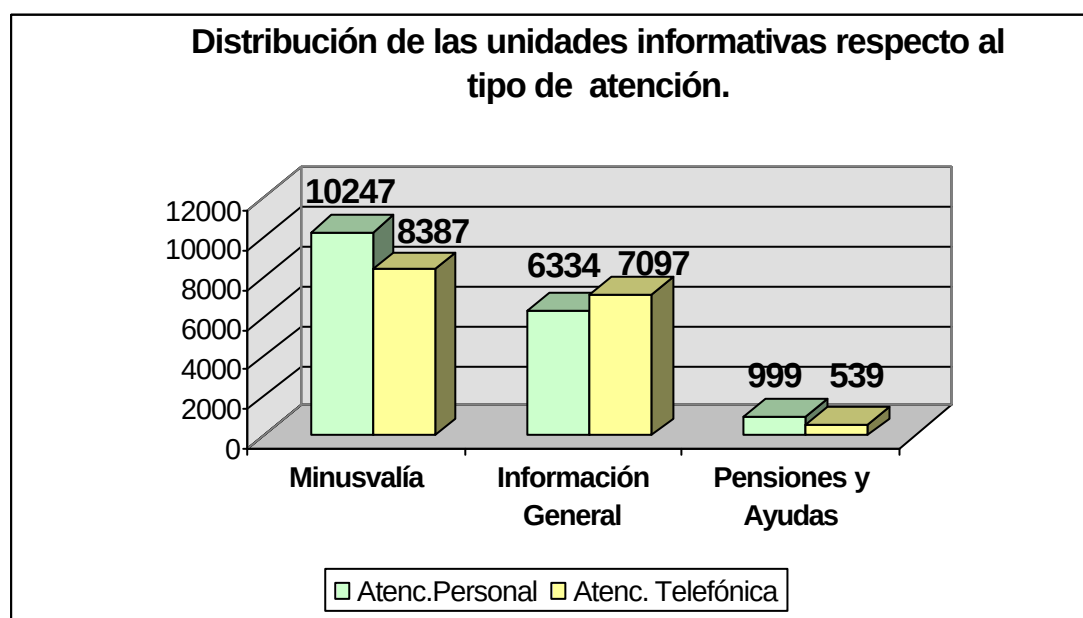


Gráfico 20

Distribución anual de toda la información facilitada. (Personal y telefónica)

AÑO	Valoración de la minusvalía			Pensiones y Ayudas		Otras áreas de información					
	Valor Inicia	Otros trámit	Infor Expte	PNC PF	Ayud Indiv	Info. Gener	Labo ral	Otro Cent	Otro Orga	Serv. Socia.	ONG
2002	1672	4611	12.351	788	750	10.729	895	265	524	515	503
		18.634		1.538				13.431			
		55,45%		4,58%				39,97%			
Total de unidades informativas en atención personal y telefónica											
33.603											

Cuadro 9

Más de la mitad de las unidades informativas, el 55,45% corresponden a las prestadas sobre la valoración de la minusvalía. La información general se evalúa en el 39,97% y el 4,58% restante pertenece a las pensiones no contributivas, prestación por hijo a cargo minusválido y ayudas.

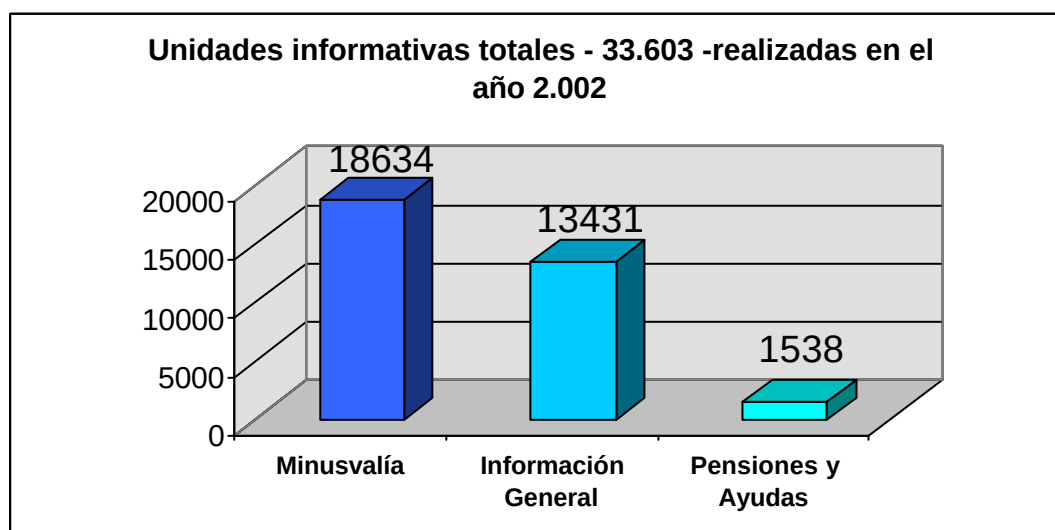


Gráfico 21

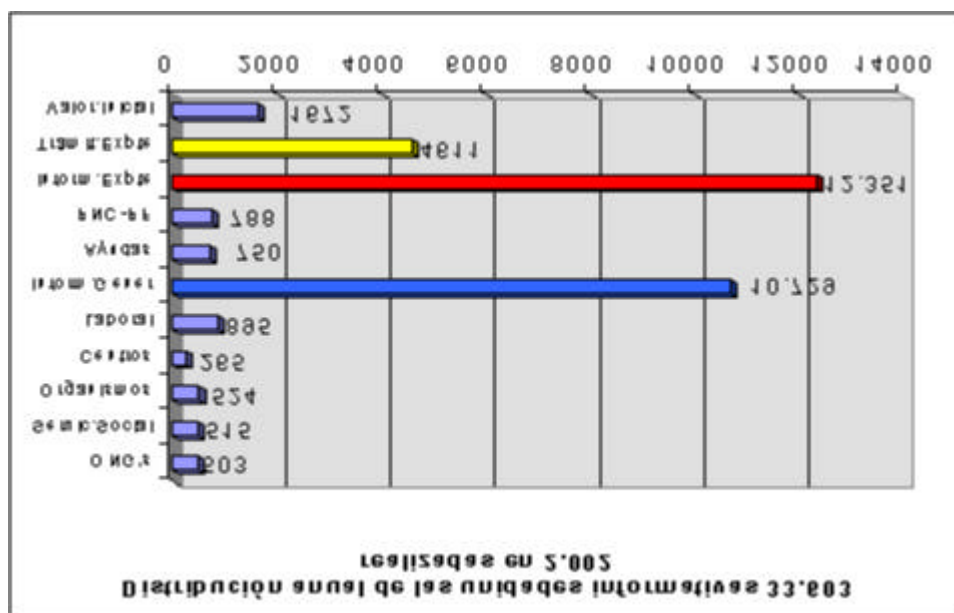


Gráfico 22

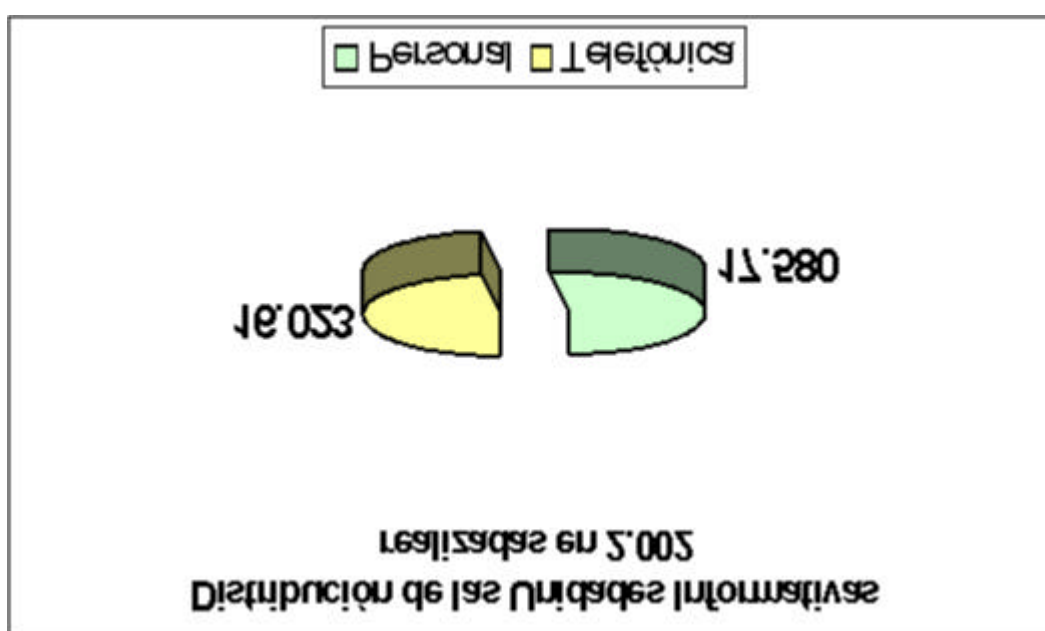
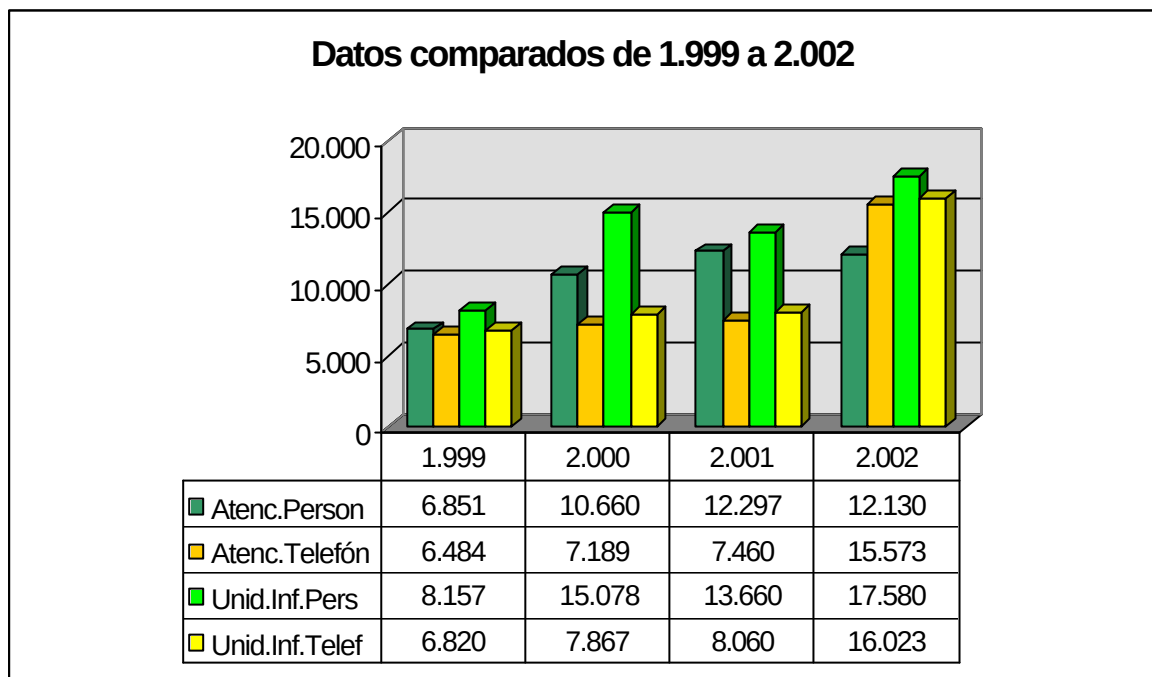


Gráfico 23

**Gráfico 24**

En la columna situada debajo de las cifras correspondientes a cada año, se puede ver las cantidades resultantes de cada aspecto incluido.

Partiendo de los enunciados de la izquierda y en desplazamiento horizontal, podemos apreciar la evolución de cada dato a lo largo de estos cuatro años.

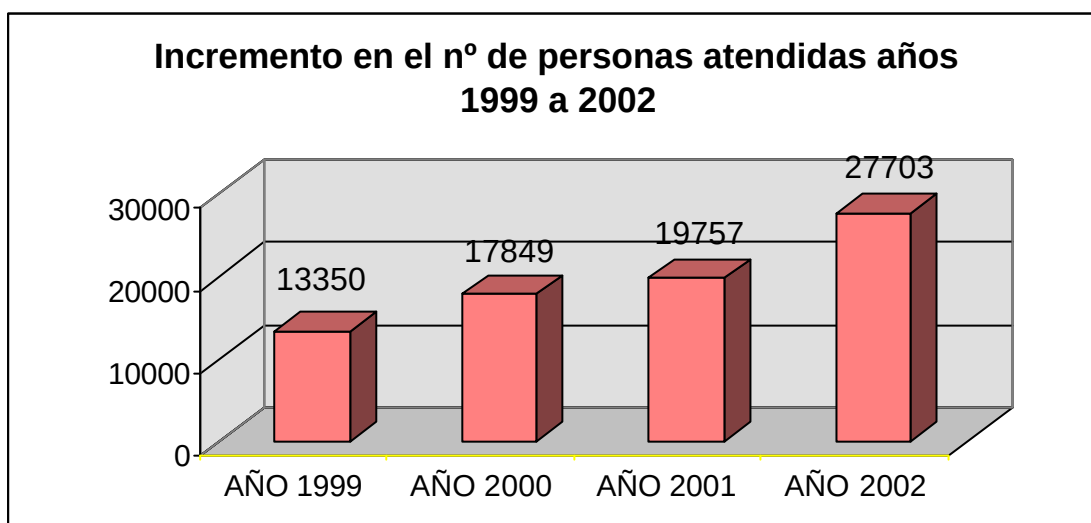
La modificación en la recogida de datos en 2.002, hace que se refleje con absoluta realidad la verdadera magnitud de la información telefónica, que en años anteriores solamente reflejaba la que realizaban los funcionarios encargados de la información especializada.

En cualquier caso, es muy evidente la trayectoria ascendente del volumen de trabajo desarrollado por la O.R.I.A.D.

Comparando los extremos de la tabla, vemos que las cifras obtenidas en el año 1.999 han sido sobradamente duplicadas en 2.002.

Tabla de incremento de las actividades de 1.999 a 2.002

	Año 1.999	Año 2.002	Porcentaje de incremento
Atención personal	6.851	12.130	+ 177,05%
Atención telefónica	6.484	15.573	+ 240,18%
Unidad.Info.Person	8.157	17.580	+ 215,52%
Unidad.Info.Telefón	6.820	16.023	+ 234,94%

Cuadro 10**Gráfico 25**

Conforme la actividad de la O.R.I.A.D. se ha ido ampliando, hemos ido concretando en cada MEMORIA las áreas desarrolladas, pero de un año a otro, se hace necesario reformar y actualizar el modo en que se recogen los datos, es decir, el perfeccionamiento de la sistematización de los controles, es algo que vamos logrando con la experiencia anual de mirar panorámicamente lo que hemos hecho.

Para el año 2.003, se ha reformado el estadillo diario de control de actividades, se ha refundido algún dato, y se especifican otros que se globalizaban en el apartado de Información General y que tomará el nombre de Información Inicial, respecto a la información entregada por los funcionarios informadores. Se aplicará el término de General, para la información inespecífica que haga el personal de apoyo y la ordenanza.

Otra actividad que no hemos cuantificado es el gran número de compulsas – miles cada año – que habitualmente hacemos a las federaciones y asociaciones de minusválidos. También se contabilizará el año próximo.

Actividades de programación y coordinación

MES	REUNIONES DE PROGRAMAC. PLANIFICACIÓN	COORDINAC. CON OTROS ORGANISMOS	COORDINACIÓN CON ASOCIAC. Y FEDERACIONES	GESTIONES CON ENTIDADES PRIVADAS
ENERO	2	3	3	3
FEBRERO	4	1	3	2
MARZO	2	2	4	3
ABRIL	2	2	3	3
MAYO	2	1	4	4
JUNIO				
JULIO				
AGOSTO				
SEPTIEMBRE			2	2
OCTUBRE	1	3	4	2
NOVIEMBRE	2	1	5	5
DICIEMBRE	2	2	5	2
TOTAL	17	15	33	26
TOTAL ANUAL: 91				

Cuadro 11

Datos del Personal

	Nº FUNCIONARIOS	DÍAS DE ABSEN- TISMO	DÍAS DE ENFER- MEDAD	INVAL. PROVI- SIONAL.	FORMA- CIÓN	PERMIS RETRI- BUIDO	TOTAL
ENERO	7		2		8	9	19
FEBRERO	7		12			2	14
MARZO	7		12			1	13
ABRIL	7		16			8	24

MAYO	7		34			3	37
JUNIO	7	2	6			2	10
3.2 JULIO	7					68	68
AGOSTO	7					127	127
SEPTIEMBRE	7					16	16
OCTUBRE	7		2		3	6	11
NOVIEMBRE	7		2			2	4
DICIEMBRE	7		10			14	24
TOTAL:	7	2	96	0	11	258	

Cuadro 12

Valoración de la Unidades Informativas realizadas en atención personal y telefónica.

	Año 2.001	Año 2.002	Diferencia	Porcentaje de variación en el año 2.002
Nº de Unidades Informativas en atención personal	13.660	17.580	+ 3.920	+ 128,70%
Nº de Unidades Informativas en atención telefónica	8.060	16.023	+ 7.963	+ 198,80%
	21.720	33.603	+ 11.883	+154,71%

Cuadro 13

Promedio de unidades informativas recibidas por los usuarios en el año 2002

	Unidades informativas en atenc. Personal	Unidades informativas en atenc. telefónica
	17.580	16.023
Nº. usuarios atendidos	12.130	15.573
Promedio de nº informaciones recibidas por cada usuario.	1,45 u.	1,03 u.

Cuadro 14

Distribución anual comparada de actividades en 1.999, 2.000, 2001 y 2002

	1.999	2.000	2.001	2.002
Actividades de programación y coordinación	103	102	98	91
Nº funcionarios	7	7	7	7
Días absentismo	0	0	0	2
Días enfermedad	48	29	76	96
Días Invalid.Prov	0	0	0	0
Días Formación	7	1	1	11
Permiso retrib.	268	267	277	258

Cuadro 15

A continuación haremos un análisis del modo en el que se distribuye la actividad informativa, de acuerdo a las características de la información entregada a los usuarios.

Se dispensa dos clases de información:

Información especializada, que abarca la correspondiente a la obtención del grado de minusvalía, instrucciones sobre los trámites a seguir, formación, empleo, etc., y la dispensan los cuatro funcionarios designados para ello en su momento.

Información general, que consiste en proporcionar datos relacionados con la Administración en general, direcciones, teléfonos y otros. La dan todos los funcionarios de la Oriad. Dentro de este apartado, se contempla la entrega de certificados, a los usuarios que acordaron recogerlos aquí, previo aviso por teléfono, que hace la persona encargada de ello.

Distribución de la entrega de certificaciones solicitadas por el usuario.

	Entrega personal	Envío por correo	Totales mensuales
ENERO	75	113	188
FEBRERO	88	137	225
MARZO	88	171	259
ABRIL	125	187	312
MAYO	162	211	373
JUNIO	139	132	271
JULIO	119	245	364
AGOSTO	50	96	146
SEPTIEMBRE	97	115	212
OCTUBRE	129	54	183
NOVIEMBRE	82	104	186
DICIEMBRE	60	80	140
Subtotales:	1.214	1.645	
	Total: 2.859		

Cuadro 16

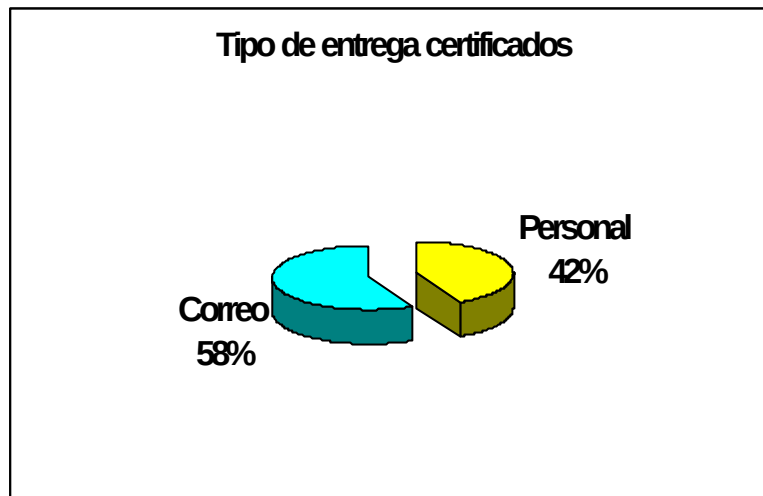


Gráfico 26

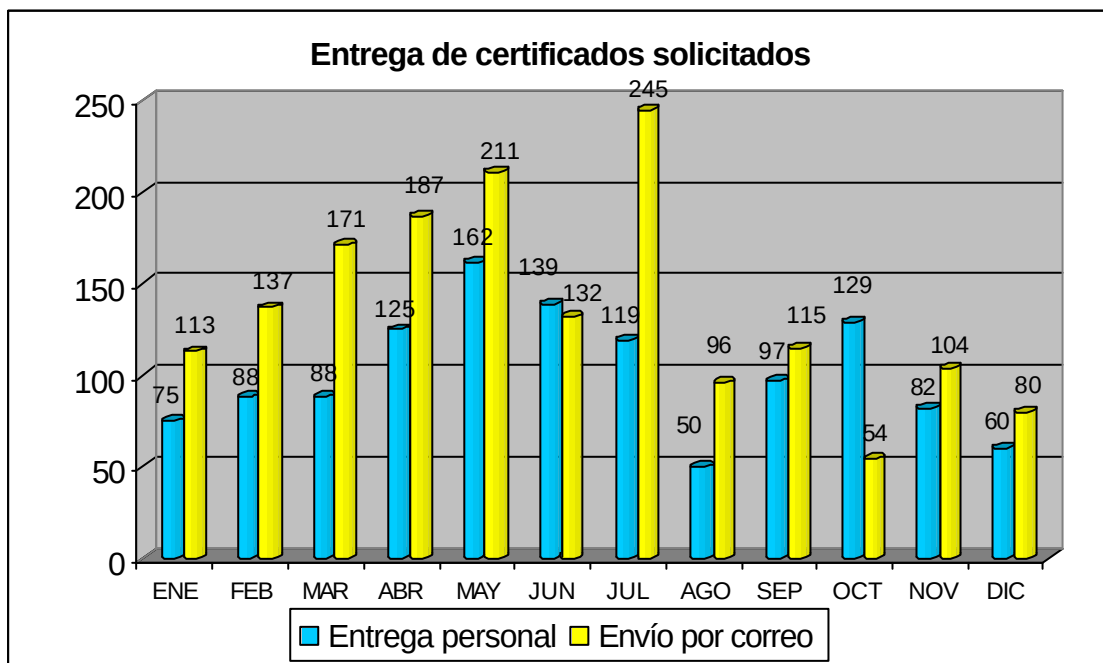
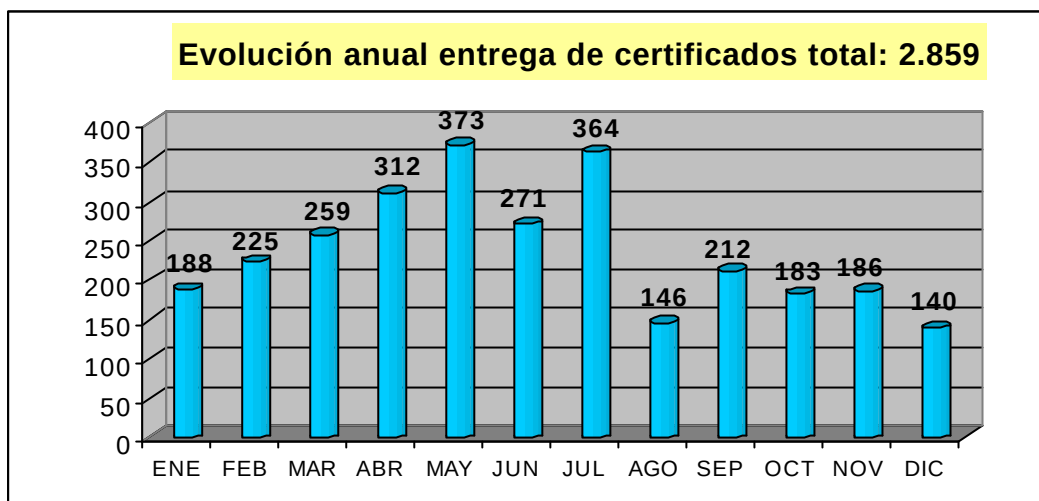


Gráfico 27

**Gráfico 28**

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

Durante el año 2.002 - como ya se ha indicado anteriormente – se inició el control y recuento de la información general y otras tareas que llevan a cabo el personal de apoyo (dos auxiliares administrativos) y la ordenanza.

Dicho lo anterior, la distribución de la información realizada, se matiza del modo siguiente:

Tabla de distribución de la información total.

Personal en Información (4 funcionarios)		Personal de apoyo (3 funcionarios)	
Información especializada		.1.1 Area de Información general	
Personal	Telefónica	Personal	Telefónica
10.217	8.081	1.913	7.492
Total personas atendidas		Total personas atendidas	
18.298		9.405	

Relación entre las horas dedicadas a la Información Especializada en el año 2.002 y el nº de usuarios atendidos.

	Cantidad anual				
Funcionarios en Inform. Especializada	4				
Días netos trabajo/año	208	Promedios por funcionario (4)			
Horas trabajo/año por persona	1.560	Al año	Al mes(11 meses)	Al día (20 días/mes)	Estimación tiempo por usuario/con consulta
Horas atenc. al público por persona/año	1.076h	1.076 h	98h	5h	
Personas atendidas en la Oficina	10.217	2.554	232,18	11,61	20 min.
Personas atendidas por teléfono	8.081	2.020	183,64	9,18	6 min
Total del conjunto de personas atendidas	18.298	4.574 al año	416 al mes	20,79 al día	

Cuadro 18

Relación entre las horas dedicadas a la Información General en el año 2.002 y el número de usuarios atendidos.

	Cantidad anual			
Funcionarios en Información General	3			
Días netos trabajo/año	208	Promedios por funcionario (3)		
Horas trabajo/año por persona	1.560	Al año	Al mes (11 meses)	Al día (20 días/mes)
Horas atenc. al público por persona/año	1.076h	1.076h	98h	5h
Personas atendidas en la Oficina	1.913	638	58	2,90
Personas atendidas por teléfono	7.492	2.497	227	11,35
Total del conjunto de personas atendidas	9.405	3.135 al año	285 al mes	14,25 al día

Cuadro 19

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

Tabla del promedio de unidades informativas facilitadas al usuario.

	Cantidad anual	Promedios por funcionario (7)		
Funcionarios.	7	Al año	Al mes	Al día
Unidades Informativas Personales	17.580	2.511	228	11,42
Unidades Informativas Telefónicas	16.023	2.289	208	10,40
TOTAL	33.606	4.800	436	21,82

Cuadro 20

Se ha contabilizado globalmente los datos de la tabla anterior, e incluye tanto la información especializada como la general.

Cuadro resumen de actividades

	AÑO 2.001	AÑO 2.002	Diferencia	Porcentaje
Total de personas atendidas en 2.001	19.757	27.703	+ 7.946	+ 140,22%
Nº personas atendidas en la Oficina	12.297	12.130	- 167	- 1,38%
Nº personas atendidas por teléfono	7.460	15.573	+ 8.113	+208,75%
Nº de unidades informativas	21.720	33.603	+11.883	+154,71%
Nº funcionarios en Información Especializada.	4	4	4	0

	AÑO 2.001	AÑO 2.002	Diferencia	Porcentaje
Nº funcionarios que también realizan información general.	3	3	3	0
Promedio personas atendidas por funcionario/año en Info. Especializada	4.939	4.574	- 365	- 7,98 %
Promedio personas atendidas por funcionario / año en Inform. General	No se contabilizó	3.135	3.135	...
Promedio de tiempo en entrevista personal/ usuario	19 min	20 min.	+ 1	+ 5,26%
Promedio en entrevista telefónica con cada usuario	4 min	6 min.	+ 2	+ 150%
Actividades de programación y coordinación	98	91	- 7	- 7,14%
Nº de funcionarios en la O.R.I.A.D.	7	7	0	0
Días de absentismo e invalidez provisional.	0	2	+ 2	+200%
Días de enfermedad	76	96	+ 20	+ 126,32%
Días de formación	1	11	+ 10	+ 1.100%
Permiso retribuido	277	258	- 19	- 7,36%

Cuadro 21

OFICINA REGIONAL DE ATENCIÓN A LA INMIGRACIÓN

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

En esta oficina prestan sus servicios los contratos administrativos de interprete Oral de castellano-árabe y Servicio de atención y mediación intercultural a la población inmigrante y el asesoramiento y asistencia jurídica al colectivo inmigrante, dos educadoras sociales y un Coordinador.

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

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

Distribución del número de personas atendidas en atención personal y telefónica.

Las solicitudes de información, asesoramiento y mediación que se realizaron a esta oficina durante el año 2002 se establecieron tanto por la demanda del colectivo inmigrante en atención directa, como por aquellos asuntos derivados de la Red Publica de Servicios Sociales y de organizaciones no gubernamentales y otras entidades publicas y privadas; de estas peticiones una parte era referida a información general y otras fueron objeto de una intervención especializada con la apertura del oportuno expediente administrativo. Así mismo se presentaron un notable incremento de la atención a través del teléfono, fundamentalmente en las llamadas a la línea de gratuita 900255000 o a los teléfonos propios de la OFRAIN.

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

	ATENCION TELEFONICA		ATENCION DIRECTA		TOTAL
	900255000 Media/Aseso		Expedientes	Información	
ENERO	366	159	63	45	633
FEBRERO	385	225	79	74	763
MARZO	411	258	82	56	807
ABRIL	344	169	64	64	641
MAYO	296	245	97	53	691
JUNIO	355	226	53	39	673
JULIO	213	193	47	52	505
AGOSTO	156	95	32	27	310
SEPTIEMBRE	307	198	49	46	600
OCTUBRE	336	253	71	38	698
NOVIEMBRE	354	234	83	72	743
DICIEMBRE	289	169	57	58	573
TOTAL	3812	2424	777	624	7637

Cuadro 22

Como se puede comprobar el numero de personas atendidas en la Oficina Regional de Atención a la Inmigración durante el año 2002 asciende a un total de 7.637 personas.

Observamos como el primer y ultimo trimestre del año son los que más usuarios se dirigen a la OFRAIN, aunque como se puede apreciar existe una tendencia muy regular y sostenida a lo largo de todo el año.

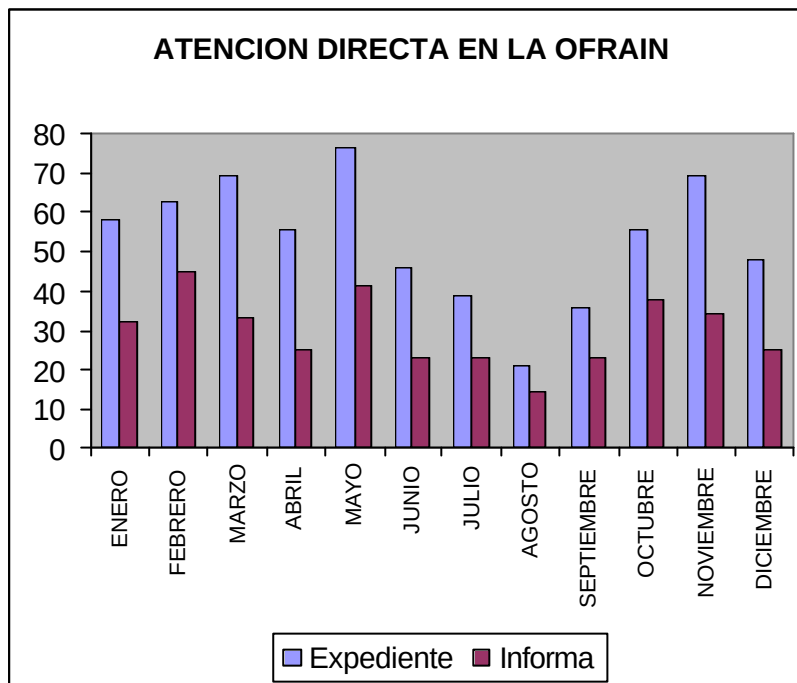
También es importante destacar el número de consultas que se formulan a través del teléfono, la estadística de casos atendidos supera ampliamente al servicio de atención directa en la oficina.

Las consultas que se formulan a esta oficina están motivadas, en un porcentaje importante por la demanda de información sobre la aplicación práctica de la Ley sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social y sus normas de desarrollo, por lo que es un asunto de respuesta inmediata a través del teléfono, por lo que también nos sirve para ordenar, en la medida de lo posible, el servicio de atención individualizada y personal que se realiza desde las dependencias de la Ofraim.

Atención directa en la Ofraim.

	Expedientes	Información
ENERO	63	45
FEBRERO	79	74
MARZO	82	56
ABRIL	64	64
MAYO	97	53
JUNIO	53	39
JULIO	47	52
AGOSTO	32	27
SEPTIEMBRE	49	46
OCTUBRE	71	38
NOVIEMBRE	83	72
DICIEMBRE	57	58
TOTAL..	777	624

Cuadro 23

**Gráfico 29**

Atención telefónica en la Ofraín

	Teléfono gratuito.	Mediación y Asesoramiento.
ENERO	366	159
FEBRERO	385	225
MARZO	411	258
ABRIL	344	169
MAYO	296	245
JUNIO	355	226
JULIO	213	193
AGOSTO	156	95
SEPTIEMBRE	307	198
OCTUBRE	336	253
NOVIEMBRE	354	234
DICIEMBRE	289	169
TOTAL	3.812	2.424

Cuadro 24

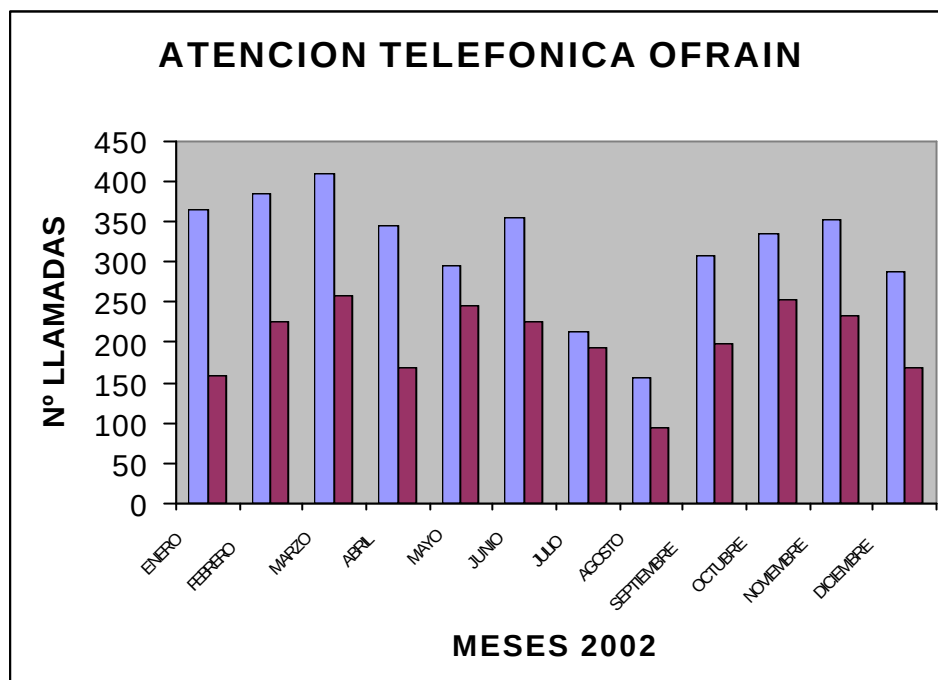


Gráfico 30

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

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

Información y Asesoramiento.

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

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

Las materias de consulta más comunes podemos agruparlas:

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

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

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

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

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

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

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

Desde nuestra Oficina, a lo largo del año 2002 hemos tratado casos de especial vulnerabilidad en los que la protagonista ha sido la mujer inmigrante, originaria tanto de Ecuador como de Marruecos y Nigeria, en cinco casos han sido derivadas al piso de acogida de Beniram, en otros de distinta naturaleza pero no de menor relevancia se ha llevado el seguimiento desde nuestro Servicio (embarazo, presuntos malos tratos, consultas sanitarias, solicitud de prestación de ayudas etc.)

ASESORÍA JURÍDICA

Informes jurídicos elaborados.

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

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

Posteriormente se elaboró otro informe acerca de la exigencia de documentación en el control de accesos al Issorm a los ciudadanos extranjeros que vienen a recibir asesoramiento en la Ofraín y que carecen de documentación en regla, o, en todo caso, carecen de documentación personal. Este informe fue realizado ante la posibilidad de que demasiada rigidez en el control de accesos al Issorm pudiera privar del derecho a la información y a los servicios sociales a los inmigrantes indocumentados que acuden a esta Oficina.

Consultas atendidas.

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

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

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

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

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

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

familiares; también fueron numerosas las consultas sobre la posibilidad de obtención de una estancia por estudios, y la realización de cartas de invitación para traer a familiares de extranjeros residentes para algún acontecimiento familiar.

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

Relaciones Institucionales.

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

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

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

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

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

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

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

Otras de las acciones realizadas a lo largo del año 2002 ha sido el mantenimiento de un punto de la **Red de Situación de la Integración Social de los Inmigrantes** en la Región de Murcia, con la aplicación de cuestionarios de recogida e información cuantitativa y cualitativa sobre las características de la población inmigrante que atiende la OFRAIN.

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

A lo largo del año 2002 se han pasado 112 encuestas a otras tantas inmigrantes que han acudido a nuestras oficinas, contabilizándose un total de 72 procedentes de América, 30 a ciudadanos de África y 10 a procedentes de Europa del Este. De los datos analizados en esta encuesta podemos destacar que el 45,54% se sitúa entre los 25 y los 34 años de edad.

Así mismo en este apartado queremos destacar el trabajo de análisis de prensa publicada en la Región de Murcia sobre temas relacionados con la inmigración. Se realiza una labor diaria de seguimiento de noticias publicadas en los Diarios La Verdad y La Opinión de Murcia así como en el diario de Internet Murcia Estrella Digital.

Disponiendo de un archivo organizado todos estos contenidos, a disposición del público que lo precise, para ser consultados. Así mismo se recogen los artículos relacionados con temas de inmigración publicados en los diarios nacionales a través de la edición digital del Diario El Mundo y El País, en colaboración con RASINET, (Red de Apoyo Social al Inmigrante).

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

- o Mesa Municipal de la Inmigración, a través de este medio el Ayuntamiento de Murcia pretende potenciar la coordinación y la participación social de los diferentes Entidades Sociales Publicas y Organizaciones presentes en su Municipio, en materias relacionadas con la Inmigración.

- o Colaboración con el Equipo de Atención al Inmigrante (EDATI) de la Guardia Civil, este equipo realiza labores de asistencia humanitaria y asesoramiento jurídico y laboral a los colectivos de inmigrantes.

- o Colaboración con la Brigada de Extranjería y Documentación de la Policía Nacional en Murcia; encargada de la investigación y persecución de las redes clandestinas que introducen inmigrantes y del control, expedición y gestión de la documentación de extranjeros, fundamentalmente en la canalización de denuncias sobre redes de prostitución y colaboración en alojamiento para mujeres.

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

- o Servicio de Alojamiento a través de la captación de una serie de viviendas para alquiler y la creación de la Red de Apoyo Social al Inmigrante (RASINET), en el municipio de Murcia. Con el objeto de satisfacer las necesidades básicas de alojamiento, que garantice la dotación suficiente y digna de instalaciones comunes de acogida y posibilite el acceso a una vivienda individual o colectiva.

- o Asociación Socio Cultural Laboral Beniram; colaborando en la gestión de acceso a un piso de primera acogida para mujeres inmigrantes, en casos de urgente necesidad como mujeres gestantes y/o con hijos a cargo que no cuentan con apoyos familiares o se encuentran solas. A través del cual se realiza una tarea tanto de búsqueda de trabajo según cada caso, habilidades sociales, formación educativa, acompañamiento en la búsqueda de vivienda, atención médica, asistencia psicológica, fomento de hábitos saludables, durante el plazo que requiera cada situación.

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

- o Facilitar la comunicación ya que algunos de esos menores no hablan el español por lo que es necesario el servicio de interprete para facilitar la comunicación con los educadores y los responsables de protección.
- o Entrevista con el menor con el fin de prestarle mejor ayuda durante su estancia en el centro y hasta que los técnicos del Servicio del Menor tomen de asumir la tutela o reagruparlo con su familia.
- o Mediación con la familia del menor una vez localizada, para informar de la situación y condiciones en las que se encuentra.
- o Asesoramiento en materia de extranjería, una vez asumida la tutela del menor.

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

Las tareas de **coordinación e información de recursos sociales** para los inmigrantes con diversas ongs y asociaciones de inmigrantes que trabajan en la Región de Murcia, para ofrecer alternativas en distintos temas como la sanidad, la formación, la información jurídica, servicios sociales, vivienda, primera acogida, pisos,..., realizando nuestra labor con entidades como; ABÁ Servicio de Atención al inmigrante "Fundación Diagrama", Asociación Columbares, Asociación de Mujeres Inmigrantes para la Integración (AMICITIA), Asociación de Senegaleses en la Región de Murcia, Asociación de Trabajadores Inmigrantes Marroquíes en España (ATIME), Ayuntamiento de Murcia. Concejalía de Bienestar Social y Promoción de la Igualdad, Cáritas Diocesana en Murcia, Centro Guía-Unión General de los Trabajadores. UGT

Murcia, Centro de Información de Trabajadores Extranjeros CITE. Comisiones Obreras Murcia, Cruz Roja-Murcia, Federación de Asociaciones de Vecinos de la Región de Murcia (FAVRM), Murcia Acoge, Asociación Juvenil Cazalla de Lorca, Centro Residencia San José de Oblatas, Fundación Jesús Abandonado, Centro ITACA de CEPAIM,....

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

- o Escuela de Policías Locales de la Región de Murcia en la planificación de acciones formativas en su programa sobre extranjería e inmigración, participando como ponentes en los diferentes módulos realizados durante los años 2002.
- o Participar como ponentes en la convocatoria de cursos de la escuela de administración pública de la Región de Murcia en la formación de empleados públicos de la Administración Regional en tareas de atención al inmigrante como de explicación del funcionamiento de la OFRAIN.
- o Apoyo a la Dirección General de Política Social en la preparación del plan de contenidos del Curso de Experto Universitario Consultor sobre Migraciones realizado por la UCAM, participando como ponentes en el desarrollo del Curso.
- o Ponente en el Curso de formación de postgrado en mediación intercultural, organizado por la Escuela de Practica Social y el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de la Región de Murcia.
- o Participación con el Equipo de Convivencia Escolar de la Dirección General de Formación Profesional, Innovación y Atención a la Diversidad en la mediación cultural e interprete de lengua árabe para alumnos con problemas de conducta así como en la realización de charlas de sensibilización e información sobre inmigración, apoyando actividades de atención a la diversidad en los IES Infante Juan Manuel de Murcia, IES Juan Carlos I de Murcia, IES Los Cantos de Bullas así como en la Escuela Oficial de Idiomas de Murcia.
- o Atención de las demandas de información de la Oficina de Coordinación de Unidades de Información y Atención al Ciudadano de la Dirección General de Recursos Humanos y Organización Administrativa, de la Sección de

Información del Servicio de Régimen Interior del ISSORM, así como de la Unidad de Información y Atención al Ciudadano de la Consejería de Trabajo y Política Social.

o Asistencia a Seminarios Nacionales e Internacionales sobre Inmigración como las el I Congreso Internacional sobre la Integración de los Inmigrantes, organizado por la Organización Internacional de la Migraciones, Claves socio económicas de las migraciones del norte de Africa hacia Europa, organizado por la Fundación Humanismo y Democracia, Curso sobre Bases para la intervención social en política migratoria, organizado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Jornadas sobre propuestas para prevenir la discriminación laboral de los inmigrantes en la Región de Murcia organizada por Colectivo IOE, Inmigración en España; Perspectiva desde el territorio, organizado por la Universidad Complutense de Madrid, Inmigración Mercado de Trabajo y Protección Social, organizadas por el Consejo Económico y Social de España, Bases para la Intervención Social en Política Migratoria; situación actual con la nueva Ley de Extranjería, organizado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

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

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

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

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

Es un recurso de indudable interés en las políticas de integración social dirigidas a los inmigrantes residentes en nuestra Comunidad Autónoma. A través de un contrato de servicios con Onda Regional de Murcia, se emite un programa radiofónico en español y árabe simultáneamente, pues la procedencia mayoritaria de ciudadanos extranjeros es de los países del norte de África. Este programa radiofónico denominado "Tertulia entre Hermanos", se emite en Onda Regional de Murcia, de lunes a viernes, entre las 21,30 y 22 horas.

SUBDIRECCION DE PENSIONES, AYUDAS Y SUBVENCIONES

SERVICIO DE PENSIONES

El Servicio de Pensiones tiene como misión fundamental la información de las pensiones del Sistema de la Seguridad Social, en su modalidad no contributiva, prestaciones del Fondo de Asistencia Social y de las prestaciones derivadas de la Ley de Integración Social de los Minusválidos, así como el reconocimiento del derecho de las pensiones no contributivas y de las prestaciones vigentes de la Ley de Integración Social de los Minusválidos (Asistencia Sanitaria y Prestación Farmacéutica y el Subsidio de Movilidad y Compensación por Gastos de Transporte). En este año el Servicio de Pensiones ha asumido la representación y defensa en juicio en materia de Pensiones No Contributivas y minusvalías, previa autorización de la Dirección de los Servicios Jurídicos de la Consejería de Presidencia.

Las Pensiones No Contributivas fueron creadas por la Ley 26/1.990, de 20 de diciembre, siendo su objetivo principal el establecimiento y regulación de un nivel no contributivo de prestaciones económicas del Sistema de la Seguridad Social como desarrollo del principio rector contenido en el artículo 41 de nuestra Constitución,

que encomienda a los poderes públicos el mantenimiento de un Régimen Público de Seguridad Social para todos los ciudadanos y en especial de aquellos ciudadanos que encontrándose en situación de necesidad protegible, carezcan de recursos económicos propios suficientes para su subsistencia.

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

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

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

El Subsidio de Movilidad y Compensación por Gastos de Transporte consiste en una prestación económica de carácter periódico destinada a atender los gastos originados por desplazamientos fuera de su domicilio habitual de aquellos minusválidos, que por razón de su disminución, tengan graves dificultades para utilizar transportes colectivos, que sean mayores de tres años, estén afectados por pérdidas funcionales o anatómicas o por deformaciones esenciales, en grado igual o

superior al 33%, que dificulten gravemente utilizar transportes colectivos y que sus recursos personales sean inferiores en cuantía al 70% en cómputo anual del Salario Mínimo Interprofesional vigente en cada año. La cuantía mensual de esta Prestación es de 40,96 €.

La cuantía de las Pensiones No Contributivas es uniforme y se fija en la correspondiente Ley de Presupuestos. La Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2002 fijó su cuantía anual en 3.689,00 €. Dicho importe coincide con el límite de ingresos para tener derecho a pensión cuando la unidad económica de convivencia está integrada solamente por el solicitante. Si conviven dos personas unidas por lazos de parentesco en segundo grado de consanguinidad el límite está fijado en 6.271,30 €. En cambio si conviven dos personas unidas por lazos de parentesco de primer grado de consanguinidad el límite de ingresos se eleva a 15.678,25 €. En caso de personas unidas por matrimonio el límite de ingresos para tener derecho es el mismo al de los parientes en segundo grado de consanguinidad.

En el año 2002 se han presentado 2.149 solicitudes de Pensión No Contributiva de las cuales 813 han sido de Jubilación y 1.336 de Invalidez. A 31 de diciembre de 2001 quedaban pendientes de resolver 781 solicitudes de las cuales 183 eran de jubilación y 598 de invalidez.

Durante el año 2002 se han resuelto 2.295 solicitudes habiéndose aprobado 1.101; denegadas 1.054 y entre archivadas por caducidad y desistidas 140.

De las 1.101 aprobadas corresponden a jubilación 457 y 644 a invalidez.

De las 1.054 denegadas 299 han sido de jubilación y 755 de invalidez.

De las 140 archivadas y desistidas corresponden a jubilación 36 y a invalidez 104.

A 31 de diciembre 2002 existen pendientes de resolver 635 solicitudes de las cuales 204 son de jubilación y 431 de invalidez.

En el año 2002, se han presentado 286 Reclamaciones Previas, de las cuales 63 corresponden a jubilación y 223 a invalidez. A 31 de diciembre de 2001 existían 100 reclamaciones previas sin resolver de las que 4 eran de jubilación y 96 de invalidez.

Durante el año 2002 se han resuelto 304 reclamaciones previas de las que 58 corresponden a jubilación y 246 a invalidez.

De las 304 reclamaciones previas resueltas se han estimado 73 y se han desestimado 231 quedando pendientes a 31 de diciembre 2002, 82.

De las 73 reclamaciones previas estimadas 10 corresponden a jubilación y 63 a invalidez.

De las 231 desestimadas 48 son de jubilación y 183 de invalidez.

Durante 2002 se han señalado 92 juicios, en los que se han estimado 10 demandas, y se han formalizado 12 Recursos de Suplicación, de los cuales se han dictado 5 sentencias siendo 2 de ellas favorables a los interesados.

En el año 2002 se han presentado 27 solicitudes de prestación Lismi, de las que 9 corresponden a Asistencia Sanitaria y Prestación Farmacéutica y 18 al Subsidio de Movilidad por Gastos de Transporte. Se han resuelto 29 solicitudes, de las que 7 son de Asistencia Sanitaria y 22 del Subsidio de Movilidad por Gastos de Transporte. A finales de 2001 existían pendientes 9 solicitudes, y a finales de 2002 7 de las que 2 corresponden a Asistencia Sanitaria y 5 al Subsidio de Movilidad por Gastos de Transporte.

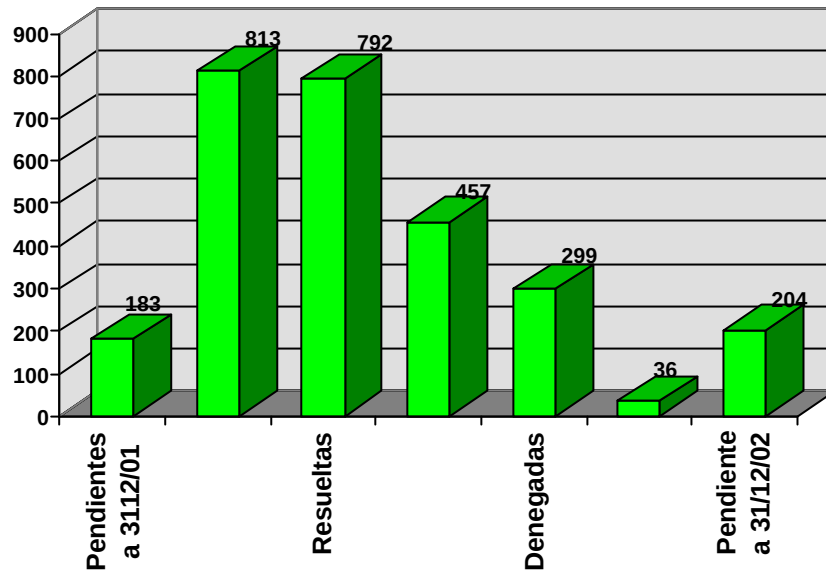
De las 29 solicitudes resueltas se han aprobado 11 correspondiendo 1 a Asistencia Sanitaria y 10 al Subsidio de Movilidad por Gastos de Transporte.

Se han denegado 18 solicitudes de las que 6 son de Asistencia Sanitaria y 12 del Subsidio de Movilidad por gastos de Transporte.

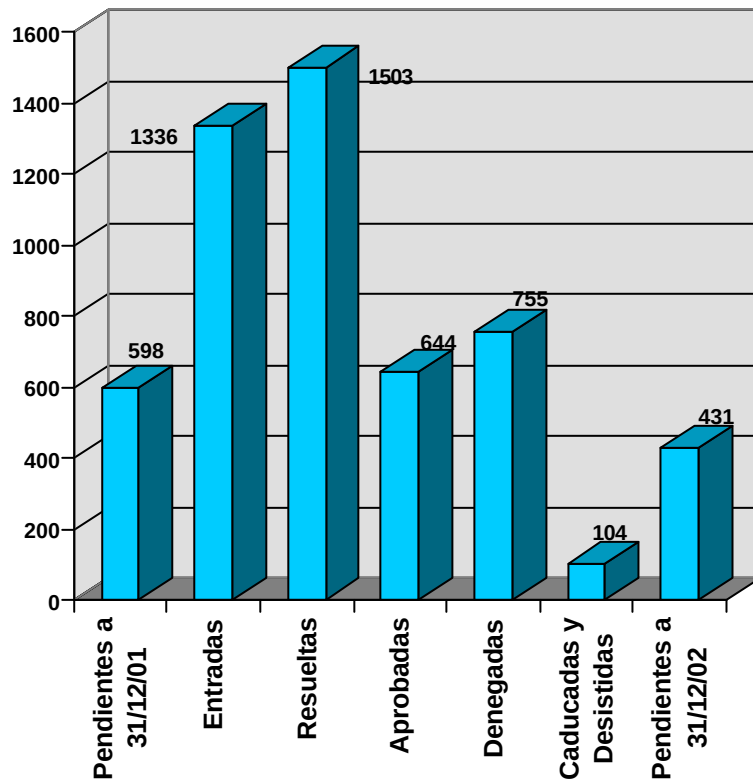
Como consecuencia del Plan de Calidad elaborado por la Subdirección de Pensiones Ayudas y Subvenciones, el cual comenzó a regir el 1 de mayo de 1997 y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 23, último párrafo del R.D. 357/1991, de 15 de marzo, por el que se desarrolla en materia de Pensiones No Contributivas la Ley 26/1990 de 20 de diciembre, y el artículo 35 f, de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la tramitación de los expedientes se lleva a cabo de oficio. El interesado junto con la solicitud tiene que presentar los siguientes documentos:

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

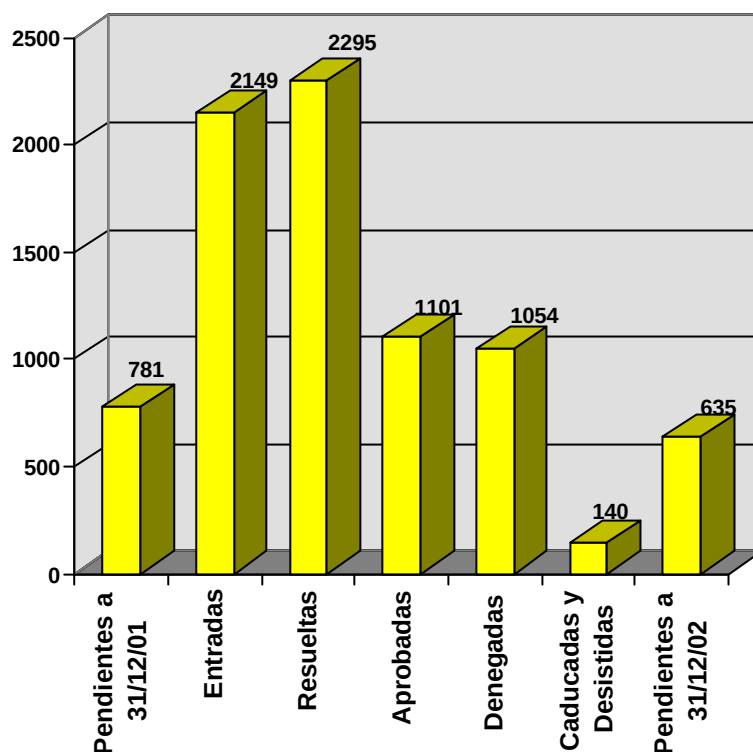
PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS DE JUBILACIÓN AÑO 2002



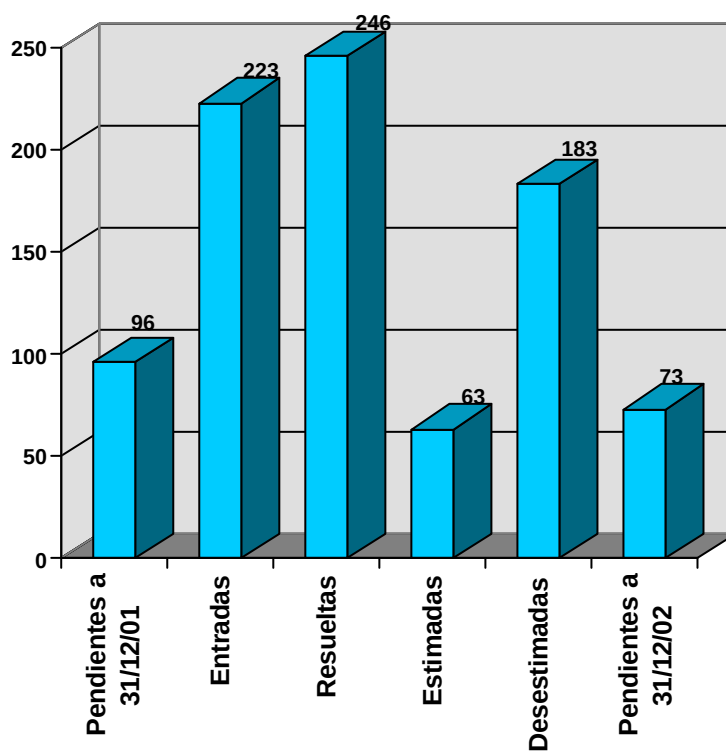
PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS DE INVALIDEZ AÑO 2002



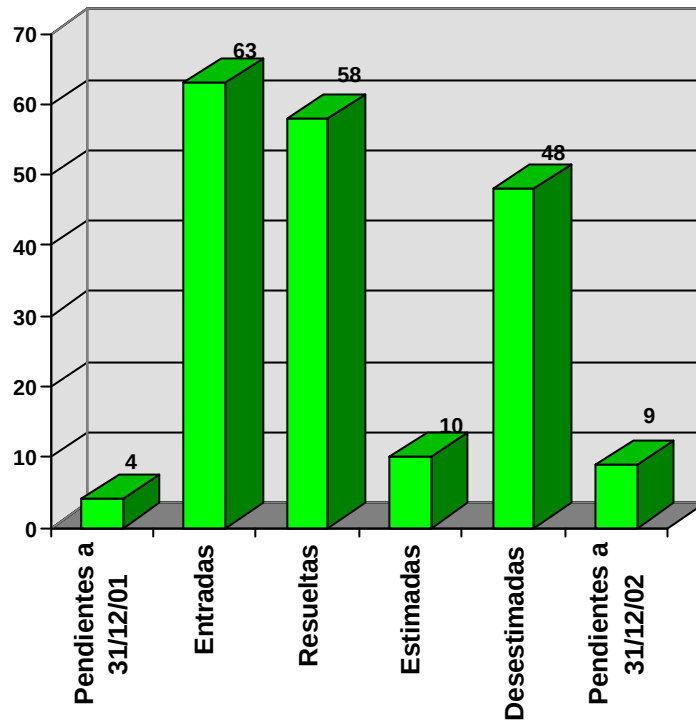
TOTAL INVALIDEZ Y JUBILIACIÓN AÑO 2002



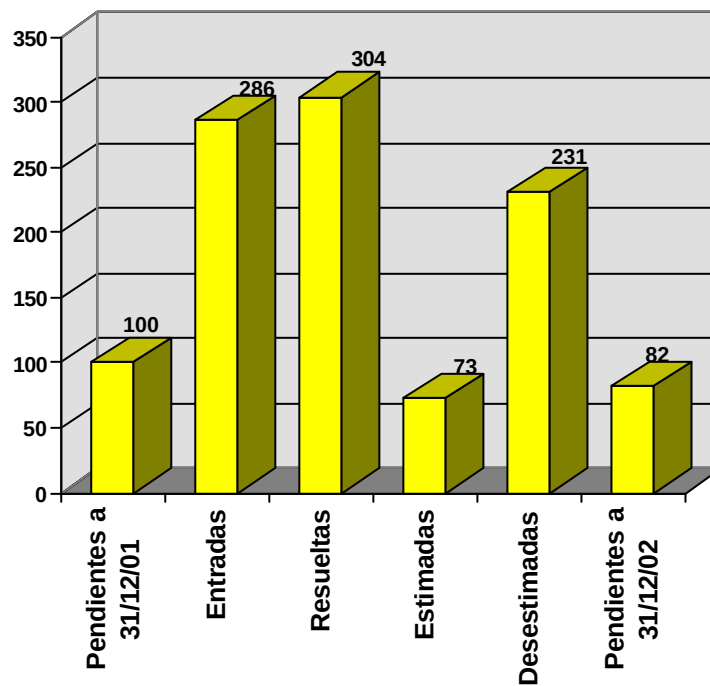
RECLAMACIONES PREVIAS DE INVALIDEZ AÑO 2002



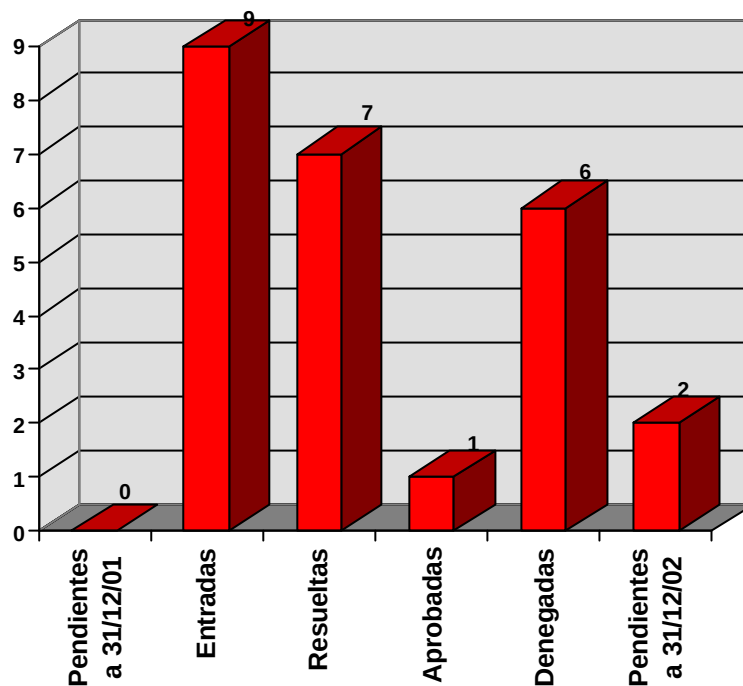
RECLAMACIONES PREVIAS DE JUBILACIÓN AÑO 2002



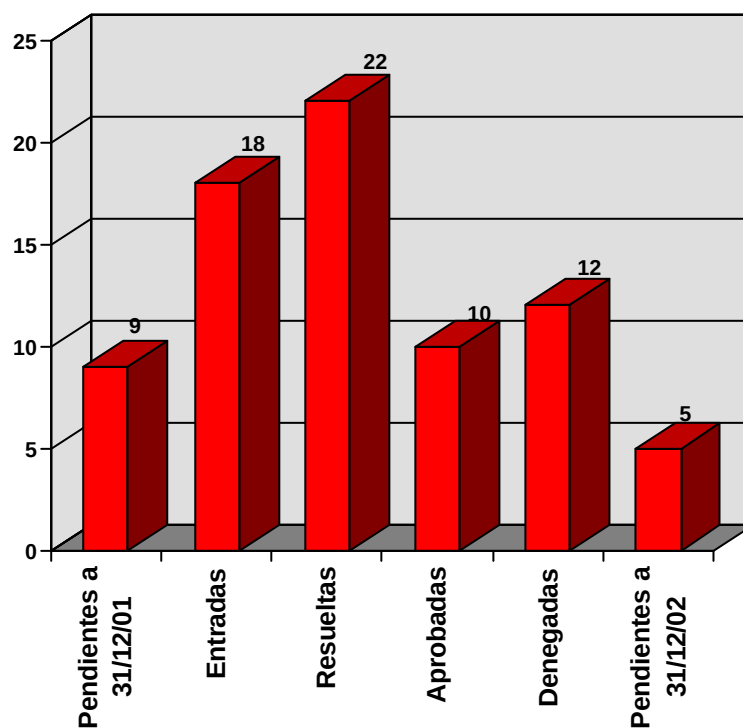
TOTAL RECLAMACIONES PREVIAS DE INVALIDEZ Y JUBILACIÓN AÑO 2002



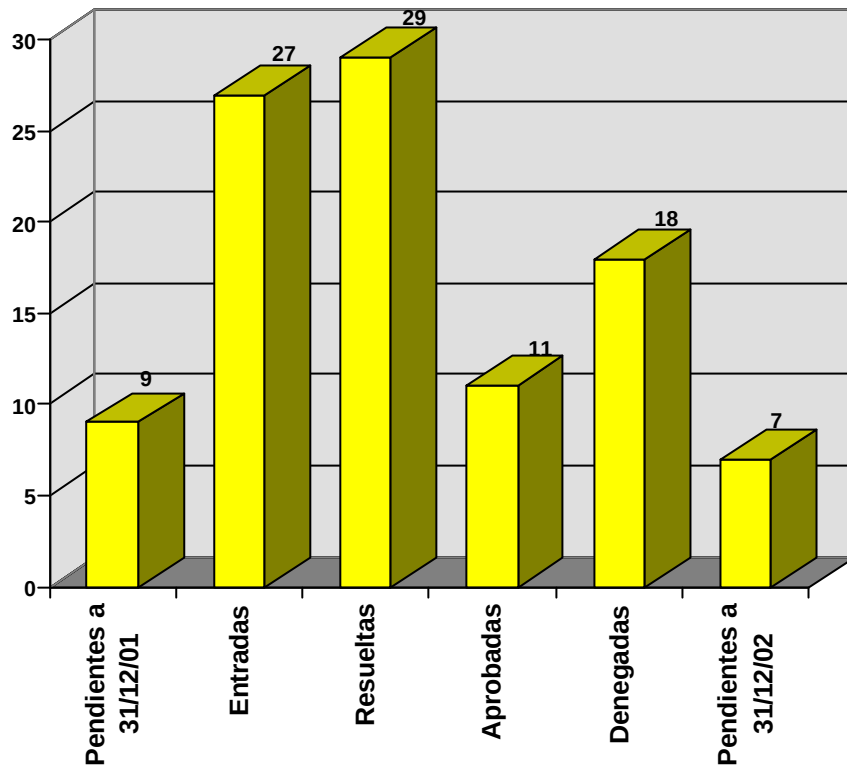
**LISMI: ASISTENCIA SANITARIA Y
PRESTACIÓN FARMACÉUTICA AÑO 2002**



**LISMI: SUBSIDIO DE MOVILIDAD Y COMPENSACIÓN
POR GASTOS DE TRANSPORTE AÑO 2002**



**TOTAL PRESTACIONES LISMI: ASISTENCIA SANITARIA Y
PRESTACIÓN FARMACÉUTICA Y SUBSIDIO DE MOVILIDAD Y
COMPENSACIÓN POR GASTOS DE TRANSPORTE**



Para la gestión de todo lo anteriormente expuesto el Servicio de Pensiones contó con el siguiente personal:

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

SERVICIO DE PENSIONISTAS

COMPETENCIAS Y FUNCIONES

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

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

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

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

MEDIOS PERSONALES

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

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

La dotación de personal de esta sección es la siguiente:

- Jefe de Sección de Pagos. Grupo C nivel 22.
- Jefe de Negociado.
- Auxiliar Coordinador.
- Auxiliar Administrativo.
- Auxiliar Administrativo.

b) Sección de Control y Seguimiento de Pensiones a la que competen las funciones de ejecución, informe y propuesta de las actuaciones dependientes del Servicio en materia de confección de Fichero Técnico de Pensionistas, control de variaciones familiares, vivencia y declaraciones anuales de ingresos, así como la dirección, coordinación y control de las actividades desarrolladas por las unidades dependientes de la sección.

Los puestos de trabajo encuadrados en la sección son los siguientes:

- Jefe de Sección de Control y Seguimiento: Grupo C nivel 22.
- Jefe de Negociado.
- Auxiliar Coordinador.
- Auxiliar Administrativo.
- 2 Auxiliares Administrativos.

RESUMEN DE GESTIÓN REALIZADA DE 1/1/2002 a 31/12/2002 SECCIÓN DE PAGOS

MES	BAJAS					BENEFICIARIOS			
	FALLECIDOS	TRASVASE PNC	CONCURRENCIAS	OTRAS CAUSAS	SGIM	SATP	SMGT	A. SANIT.	TOTAL
ENERO	45	06	41	02	8882	837	834	2207	9802
FEBRERO	40	05	67	02	8789	822	693	2186	9570
MARZO	56	04	83	05	8657	801	677	2177	9420
ABRIL	46	06	63	14	8561	782	654	2160	9303
MAYO	38	07	50	27	8465	766	640	2145	9193
JUNIO	24	05	57	02	8388	760	640	2133	9116
JULIO	37	12	42	02	8311	745	630	2125	9027
AGOSTO	30	6	27	--	8252	737	620	2114	8955
SEPT.	32	--	47	02	8201	733	618	2110	8900
OCTUBRE	29	17	37	7	8044	704	593	2091	8718
NOVBRE.	39	3	41	11	8002	698	591	2088	8669
DICBRE.	22	07	34	06	7964	692	592	2081	8629

FAS

MES	FALLECIDOS	BAJAS			BENEFICIARIOS
		TRASVASE PNC	CONCURRENCIAS	OTRAS CAUSAS	
ENERO	09	08	06		1589
FEBRERO	04	05	03		1577
MARZO	08	04	03	28	1542
ABRIL	10	11	05	16	1501
MAYO	01	09	04	10	1483
JUNIO	07	10	04	15	1448
JULIO	03	15	03	--	1428
AGOSTO	03	12	01	--	1412
SEPT.	03	--	02	--	1402
OCTUBRE	05	11	03	39	1353
NOVRE.	03	05	4	01	1361
DICBRE.	06	06	02	--	1353

PNC

MES	FALLECIDOS	BAJAS		BENEFICIARIOS
		CONCURRENCIAS	OTRAS CAUSAS	
ENERO	47	28	33	15861
FEBRERO	32	27	17	15843
MARZO	45	46	46	15841
ABRIL	33	21	80	15825
MAYO	49	33	108	15776
JUNIO	28	32	57	15790
JULIO	29	23	26	15856
AGOSTO	40	25	48	15892
SEPTIEMBRE	20	18	05	15834
OCTUBRE	51	34	50+208 (Susp)	15628
NOVRE.	30	34	54	15668
DICBRE.	23	29	71	15774

RESUMEN DE NOMINAS

	PNC		LISMI		FAS	
ENERO	4280805,19	15861	1414549,65	9802	241574,32	1589
FEBRERO	4079788,82	15843	1386510,65	9570	239925,86	1577
MARZO	4146848,79	15841	1365761,77	9420	231084,12	1542
ABRIL	4123741,65	15825	1345518,25	9303	227965,15	1501
MAYO	4068008,85	15776	1332828,56	9193	222392,24	1483
JUNIO	7983580,26	15790	2619503,96	9116	435343,30	1448
JULIO	4120676,04	15856	1307570,72	9027	214149,94	1428
AGOSTO	4141712,11	15892	1296370,23	8955	212951,06	1412
SEPTIEMBRE	3920444,30	15834	1285856,13	8900	211902,04	1409
OCTUBRE	4142142,08	15628	1259898,82	8718	203809,60	1353
NOVIEMBRE	7970390,99	15668	2486925,08	8699	203959,64	1361
DICIEMBRE	4232435,46	15774	1259467,78	8629	408967,94	1353
TOTALES EUROS	57210574,54		18360761,6		3054025,21	

RETROCESIONES SOLICITADAS	
P.N.C.	472
L.I.S.M.I.	191
F.A.S.	32

Reclamación de cantidades indebidamente percibidas			
Pensiones	Reclamado	Abonado	Procedimientos de Recaudación Iniciados
P.N.C.	519	413	
L.I.S.M.I.	51	43	3
F.A.S.	9	3	5

Sección de Control y Seguimiento

DECLARACIÓN ANUAL

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

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

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

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

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

Por último, el Real Decreto 2620/81, de 24 de julio, que regula las prestaciones del Fondo Nacional de Asistencia Social, establece, en su artículo 10, que “las Ayudas serán revisadas por la Administración, a cuyo efecto las Delegaciones Territoriales de Sanidad y Seguridad Social practicarán las investigaciones procedentes para determinar si los beneficiarios continúan reuniendo los requisitos exigidos” e igualmente el art. 11 dice: “cuando el beneficiario deje de reunir alguna de las condiciones exigidas para la concesión de las ayudas, deberá comunicarlo a la Delegación Territorial de Sanidad y Seguridad Social. Si no lo hiciera y continuara percibiendo la ayuda el perceptor estará obligado a devolver las cantidades cobradas indebidamente”.

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

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

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

En cumplimiento de lo establecido, se han remitido en 2002, un total de 26.995 impresos de declaración de pensionistas, de cuyo estudio se han derivado las siguientes conclusiones:

Declaraciones remitidas: 26.995

- Pensiones no Contributivas: 15.658
- LISMI: 9732
- FAS: 1605

Confirmación del Derecho: 26376

- LISMI: 9726
- Pensiones No Contributivas: 15063
- FAS: 1587

Extinguir derecho: 619

- Pensiones no Contributivas: 595
- LISMI: 6
- FAS: 18
- Regularizaciones de cuantía en P.N.C. 2893

REVISIONES

- Iniciadas a Instancia de Parte:

- De grado: 63
- Por modificación de circunstancias familiares o personales: 824

- Iniciadas de Oficio:

- Como consecuencia de coordinación administrativa 146
- De grado (Vencimiento del período de Validez de los Dictámenes): 780

- Reclamaciones Previas: 359

- Estimadas: 150
 - Desestimadas: 168
 - Estimadas Parcialmente: 23
- Pendientes: 15

Las Reclamaciones Previas se fundamentan, básicamente, en error al cumplimentar la declaración anual del pensionista que da lugar a modificación del importe de la cuantía de Prestación percibida o la extinción del derecho.

- Demandas informadas: 48

- Juicios realizados: 101

El número de beneficiarios al final del periodo es de 25745 de los cuales, 8629 son beneficiarios L.I.S.M.I., 1353 son beneficiarios del Fondo de Asistencia Social y 15763 son beneficiarios de Pensión No Contributiva.

La distribución territorial de los mismos y los importes percibidos en la Región de Murcia son los siguientes:

Como consecuencia del sistema de coordinación con otras administraciones se realizan cruces de las bases de datos de pensionistas del ISSORM con las siguientes órganos y periodicidad.

FICHEROS	CRUCES	PERIODICIDAD	CARACTERÍSTICAS
PROPIOS	LISMI/PNC	Mensual	Mes corriente LISMI / mes anterior PNC.
	LISMI/FAS	Mensual	Mes corriente LISMI / última situación FAS.
	PNC/FAS	Mensual	Mes corriente FAS / dos meses anteriores PNC.
INFORMES CONCURRENCIAS	LISMI/P. PBCAS PNC/ P. PBCAS	Mensual y anual	Mes recibido / última situación que conste en ficheros PNC y LISMI.
P. PÚBLICAS GISS	LISMI/ P. PBCAS PNC/P. PBCAS	Mensual y anual	Mes actual de cada prestación/ informe concurrencia de siete meses atrás.
CINTA CONTR. LABORALES MINUSVÁLIDOS INEM.	LISMI/ÓBITOS PNC/PFHCM	Trimestral	Cinta recibida / última situación que conste en ficheros PNC y LISMI
PFHCM / INSS	LISMI/PFHCM PNC/PFHCM	Semestral	Semestre recibido / mes posterior en LISMI y mismo en PNC.
PFHCM / MUFACE	LISMI/PFHCM	Semestral	Semestre recibido / mes posterior en LISMI y mismo mes en PNC.
PFHCM / MUGEJU	LISMI/PFHCM PNC/PFHCM	Semestral	Semestre recibido/mes posterior en LISMI y mismo mes en PNC.
PFHCM / ISFAS	LISMI/C.PASIVA S PNC/C. PASIVAS	Anual	Cinta recibida / última situación que conste en ficheros de LISMI y PNC.
Pensionistas Clases Pasivas	LISMI/C.PASIVA S PNC/C.PASIVAS	Anual	Cinta recibida / última situación que conste en ficheros de Lismi y PNC.
Vida Laboral / TGSS	LISMI/V.LABOR AL PNC/V. LABORAL	Anual	Datos recibidos / situación que conste en ficheros de LISMI y PNC
Rentas y Patrimonio Agencia Tributaria	PNC y U.E.C. / Rentas y Patrimonios	Anual	Datos recibidos / situación que conste en el Fichero Técnico de PNC.
Cinta nómina PNC verificada GISS	Percepciones distintas provincias	Mensual	Cinta Recibida

SERVICIO DE PRESTACIONES ECONOMICAS Y SUBVENCIONES

COMPETENCIAS Y FUNCIONES

El Decreto nº 66/1996 de 2 de agosto por el se establece la estructura orgánica del ISSORM, atribuye al Servicio de Prestaciones Económicas y Subvenciones, las funciones de coordinación, dirección y control de las unidades dependientes del Servicio y, en especial, la gestión, control, coordinación seguimiento y evaluación de las prestaciones económicas de inserción y protección social, ayudas individuales o institucionales y subvenciones, cuya gestión esté atribuida legal o reglamentariamente al ISSORM.

El mismo Decreto establece que dicho Servicio se estructura en tres unidades administrativas:

- Sección de Gestión de Prestaciones Económicas, a la que compete la ejecución, informe y propuesta de las actuaciones en materia de gestión técnico-administrativa de las prestaciones económicas de inserción y protección social y otras ayudas económicas complementarias.
- Sección de Seguimiento de Prestaciones Económicas, a la que compete la ejecución, informe y propuesta de las actuaciones en materia de estudio, valoración, control y seguimiento de los programas de prestaciones económicas de inserción y protección social, y otras ayudas económicas complementarias.
- Sección de Subvenciones a la que compete las actuaciones en materia de gestión técnico-administrativa y seguimiento de las Subvenciones que sean competencia del ISSORM.

La información al ciudadano es asumida por la Sección de Gestión de Prestaciones Económicas y por la Sección de Seguimiento de Prestaciones Económicas.

De forma general, la actividad del personal técnico se distribuye por Secciones y, dentro de éstas, la adscripción de tareas se realiza según el siguiente detalle:

- En la Sección de Gestión de Prestaciones Económicas se reparten los expedientes por igual.
- En la Sección de Seguimiento de Prestaciones Económicas en función de las distintas zonas geográficas.
- En la Sección de Subvenciones en función de los diferentes programas.

El personal administrativo realiza la incoación de expedientes y las tareas administrativas derivadas de las actuaciones técnicas. La distribución de tareas se realiza fundamentalmente en función de los tipos de ayudas.

ACTIVIDADES ESPECIFICAS

Generales del Servicio

1) Elaboración de los borradores de las Ordenes reguladoras de las siguientes Ayudas y Subvenciones:

TIPO DE AYUDA	FECHA ORDEN	Nº B.O.R.M	FECHA DE PUBLICACIÓN
AYUDAS NO PERIÓDICAS DE INSERCIÓN Y PROTECCIÓN SOCIAL (ANPIPS)	28/122001	10	12/01/2002
AYUDA INDIVIDUALIZADA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD (AIPD)	28/122001	10	12/01/2002
AYUDAS DE URGENTE NECESIDAD (AUN)	28/122001	10	12/01/2002
AYUDA ECONÓMICA A PERSONAS MAYORES (AEPM)	28/122001	10	12/01/2002
AYUDAS PARA PROGRAMAS DE INSERCIÓN(API)	28/122001	10	12/01/2002
AYUDAS PERIÓDICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD (APPD)	28/122001	10	12/01/2002

2) Elaboración del borrador de la Orden de actualización de la Prestación del Ingreso Mínimo de Inserción, publicado el 20/09/2002 (B.O.R.M. nº 219).

3) **Confección mensual de los listados de perceptores de las ayudas y prestaciones de carácter periódico**, concretamente de las Ayudas Periódicas de Inserción y Protección Social (APIPS), el Ingreso Mínimo de Inserción (IMI), las Ayudas Periódicas para Personas con Discapacidad (APPD) y las Ayudas Económicas para el Cuidado de Personas Mayores (AECMA), que son remitidos a la Entidad bancaria para que realice los pagos individualizados, resolviendo las dificultades que surjan al respecto.

4) Elaboración de la **memoria del Servicio**, correspondiente a la gestión desarrollada a lo largo del año 2001.

5) Realización de los **ajustes presupuestarios** necesarios para adecuar la consignación prevista a la demanda recibida. Concretamente, se ha realizado la siguiente transferencia dentro del programa 314 C:

Se ha minorado en 68.536 € la partida 51.00.471.00 destinada a Ayudas para Programas de Inserción a empresas privadas, incrementándose en la misma cantidad la partida 51.00.481.04 destinada a Ayudas para Programas de Inserción para Entidades sin ánimo de lucro.

Además, se han efectuado varios traspasos de efectivos entre diferentes proyectos de la partida 51.00.481.04.

6) Realización de los informes sobre los **recursos ordinarios** interpuestos contra las resoluciones de la Dirección del ISSORM, según se refleja en los siguientes cuadros, atendiendo además las consultas derivadas de su tramitación:

	Nº RECURSOS	PROP. ESTIMA.	PROP. DESEST.	PENDIENT..	RENUN.	RECTIF. OFICIO	ACUMULADOS.
AÑO 2001 (pendientes)	396	90	296	4	3	3	0
AÑO 2002	300	40	185	0	1	2	70
TOTAL	696	130	481	4	4	5	70

TIPO AYUDA	Recursos ante Resoluciones de Gestión	Recursos ante Resoluciones de Seguimiento	TOTAL
IMI	19	15	34
APIPS	14	7	21
AECMA	10	9	19
APPD	97	41	138
ANPIPS	59	15	74
AEPM	50	19	69
AIPD	44	17	61
AUN	9	2	11
API	1	0	1
TOTAL	303	125	428

7) **Atención directa a los ciudadanos** por un trabajador social, en los siguientes aspectos:

- (a) Información general sobre las ayudas y prestaciones del ISSORM.
- (b) Información de los recursos del sistema de Servicios Sociales.
- (c) Información sobre la situación de un expediente y de los procedimientos a seguir, así como recepción de documentos.
- (d) Información sobre los motivos de modificación de la cuantía o extinción de las Ayudas de carácter periódico.
- (e) Admisión de documentos justificativos del gasto de determinadas ayudas y orientación al respecto.
- (f) Expedición de certificados sobre las Ayudas / Prestaciones del ISSORM.

8) Actuaciones dirigidas al personal de los Servicios Sociales Municipales al objeto de orientar, asesorar e informar sobre las ayudas y prestaciones del ISSORM, y recabar Información complementaria para la instrucción del expediente, o para el seguimiento posterior entre las que cabe mencionar:

- Reuniones de información y coordinación con los Diplomados en Trabajo Social y otros profesionales de los Centros de Servicios Sociales.
- Contactos telefónicos diarios con los técnicos municipales.

Sección de Gestión de Prestaciones Económicas.

1) **Gestión técnico administrativa** (bastanteo, estudio, valoración y resolución) de los expedientes incoados en el 2002 y de los pendientes del año 2001, realizando gestiones y consultas con otros organismos de la Administración Municipal, Regional o Central.

La gestión de la práctica totalidad de los expedientes conlleva:

- Solicitud de oficio de certificados a los siguientes organismos:
 - Delegación de Hacienda.
 - Centro Regional de Gestión Catastral.
 - Ayuntamientos.
- Comprobación informática de la situación de afiliación a la Seguridad Social de los adultos de la unidad familiar y sobre la percepción de pensiones, en su caso.
- Petición de documentación a los interesados para completar los expedientes y/o para poder valorar la solicitud. La gestión efectuada arroja los siguientes datos a 31-12-02.

TIPO AYUDA	Pendientes 2001	nº solicitudes 2002	Total de expedientes por resolver	Concedidas	Denegadas o Desistidas	En trámite a 31-12-02
IMI	148	444	592	249	180	163
APIPS	163	400	563	163	219	181
AECMA	41	140	181	36	99	46
APPD	322	574	896	204	278	414
ANPIPS	0	1.073	1.073	403	670	0
AIPD	0	1.388	1.388	858	530	0
AEPM	0	1.589	1.589	912	677	0
AUN	0	314	314	76	238	0
TOTAL	674	5.922	6.596	2.901	2.891	804

2) Realización de las acciones técnicas y administrativas necesarias sobre todos aquellos expedientes de ayudas/prestaciones concedidos mediante **Resolución Provisional**, al objeto de comprobar que los expedientes han sido completados y realizar la propuesta para elevar a definitiva la resolución provisional.

Sección de Seguimiento de Prestaciones Económicas.

1) Realización del **seguimiento social** de las Ayudas y prestaciones de carácter periódico, que conlleva:

- El estudio y valoración de la evolución de la situación socio-familiar de los beneficiarios de ayudas y prestaciones de carácter periódico, a la vista de los informes de revisión y documentación remitida por los Centros de Servicios Sociales, teniendo en cuenta los antecedentes obrantes en el expediente.
- Consulta con otros organismos o Entidades.
- La comprobación informática de la situación de afiliación en la Seguridad Social de los adultos de la unidad familiar.
- La petición de documentación complementaria y/o actualizada al interesado y de informes sociales, relativas a las siguientes ayudas IMI, APIPS, AECMA y APPD.
- Realización de las propuestas para el mantenimiento, aumento, reducción, suspensión o extinción de las Ayudas/Prestaciones.

Las actuaciones anteriores se materializan en las resoluciones específicas que se expresan a continuación:

TIPO AYUDA	Mantenim.	Reducc.	Aument.	Suspens.	Extinc.	TOTAL
IMI	132	30	213	60	243	678
APIPS	122	83	56	0	134	395
AECMA	60	15	4	0	36	115
APPD	83	115	160	133	193	684
TOTAL	397	243	433	93	6061	1.872

MODIFICACIONES DE LA PRESTACION IMI

	MANTENIM.	AUMENTO	REDUCC	EXTINCION	SUSPE.	TOTAL
Primer Trimestre	40	9	18	47	19	133
Segundo Trimestre	42	5	5	43	5	100
Tercer Trimestre	32	3	2	58	15	110
Cuarto Trimestre	18	196	6	95	21	335
TOTAL	132	213	30	243	60	678

MODIFICACIONES DE LAS AYUDAS PERIODICAS DE INSERCIÓN Y PROTECCIÓN SOCIAL

	MANTENIM.	AUMENTO	REDUCC.	EXTINCIÓN	TOTAL
Primer Trimestre	10	2	2	14	28
Segundo Trimestre	42	1	6	9	58
Tercer Trimestre	2	0	1	10	13
Cuarto Trimestre	6	1	6	3	16
TOTAL	60	4	15	36	115

MODIFICACIONES DE LAS AYUDAS PERIÓDICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD (APPD)

	MANTEN.	AUMENTO	REDUCC.	EXTINC.	SUSP.	TOTAL
Primer Trimestre	19	67	41	87	39	253
Segundo Trimestre	12	57	44	48	36	197
Tercer Trimestre	15	23	19	26	22	105
Cuarto Trimestre	37	13	11	32	36	129
TOTAL	83	160	115	193	133	684

2) **Seguimiento económico** de las ayudas de carácter no periódico y sobre las Ayudas para material escolar en la prestación del Ingreso Mínimo de Inserción.

Se han revisado **2.883** expedientes, según detalle del cuadro adjunto, requiriendo a los interesados la adecuada justificación de las ayudas concedidas, asimismo se ha realizado la propuesta de revocación y declaración de pago indebido en los casos pertinentes, incluidas las Ayudas/Prestaciones de carácter periódicas.

JUSTIFICACIONES

TIPO DE AYUDA	Expts.. revisados	Nº requerim.	Justif.	Número de declaraciones de pago indebido	Pendientes de Justificar.
IMI	31	3	8	23	0
Mat..esc.01					
ANPIPS(00)	85	20	33	52	0
ANPIPS(01)	405	360	315	72	18
ANPIPS(02)	48	13	35	0	368
AIPD(00)	24	7	22	2	0
AIPD (01)	906	465	849	34	23
AIPD (02)	45	9	36	0	822
AEPM (00)	27	5	24	3	0
AEPM (01)	705	395	658	29	18
AEPM (02)	0	0	0	0	912
AUN (00)	10	3	6	4	0
AUN (01)	120	85	67	14	4
AUN (02)	13	2	10	0	66
IMI	14	0	0	14	0
APIPS	0	0	0	0	0
AECMA	3	0	0	3	0
APPD	447	0	358	89	0
TOTAL	2.883	1.367	2.421	339	2.231

Sección de Subvenciones

1) **Gestión Técnico Administrativa:** bastanteo, estudio, valoración, resolución y propuesta de abono de los expedientes de las Ayudas para programas de inserción incoadas en el año 2002, según el siguiente detalle:

TIPO ENTIDAD	Nº solíc.	Conc.	Desist	Nº pers. Contrat. en program	Importe total
Entidad sin fin lucro	37	33	4	88	743.017
Empresas	7	7	0	55	107.788
Ayos.	16	13	3	18	359.572
TOTAL	60	53	7	161	1.210.377

La gestión de estas ayudas conlleva en ocasiones la emisión adicional de **resoluciones de ampliación de la subvención**, concretamente se han efectuado 12; 32 **resoluciones de autorización** de modificaciones respecto a la resolución inicial, o bien autorizando prórrogas de contratos o cobertura de vacantes y 59 **resoluciones de abono**.

2) Se ha remitido información a $\pm$ 200 empresas de diferentes sectores y a organizaciones empresariales, al objeto de promover la realización de proyectos de inserción, e información sobre la nueva convocatoria a $\pm$ 65 Entidades sin fin de lucro y empresas que habían solicitado Ayudas para Programas de Inserción en años anteriores.

3) Se ha proporcionado información y asesoramiento a aquellas Entidades interesadas en la realización de programas de inserción o en disponer de una información más precisa sobre la convocatoria y el procedimiento. Así mismo se ha prestado apoyo en la tramitación del expediente en los casos procedentes. En total $\pm$ 80 consultas. Además se ha requerido documentación aproximadamente a $\pm$ 40 Entidades para completar su expediente y/o subsanar defectos de la solicitud.

4) **Elaboración del perfil socio-laboral** de **280** personas, mediante entrevistas con los beneficiarios de IMI o de APIPS, en las que se valoran aptitudes, motivación, habilidades, disponibilidad horaria, limitaciones para el trabajo, etc., facilitando en gran medida la preselección de los candidatos para cada programa, especialmente su ubicación en un tipo de Entidad u otro y la determinación del trabajo que pueden realizar.

5) Preselección de los posibles candidatos para cada programa de inserción, teniendo en cuenta la demanda de la Entidad, las propuestas de los Centros de Servicios Sociales y del Centro de Promoción Juvenil, y la valoración de las entrevistas mantenidas para elaborar el perfil de la persona, realizando conjuntamente con la Entidad **329** entrevistas de **selección**, con la consiguiente valoración de las mismas, selección final de los candidatos y elaboración del acta correspondiente.

A través de las entrevistas realizadas se han detectado motivos de modificación o extinción de la ayuda/prestación de que son beneficiarios los entrevistados, bien por rechazar su incorporación al trabajo ofertado sin motivos justificados, bien por la existencia de ingresos propios o de su unidad familiar que no habían comunicado, o por no presentarse a las citaciones de forma reiterada e injustificada. En numerosas ocasiones, dichos motivos han sido plasmados en comparecencias firmadas por los propios interesados, siendo trasladados junto a las actas de selección y las valoraciones individuales, a la Sección de Seguimiento.

En el primer semestre del año se concentran la mayor parte de los seguimientos de las personas incorporadas a programas de inserción en el año anterior. Las citaciones para la elaboración del perfil socio-laboral de las personas son realizadas a lo largo de todo el año, aunque son mayoritarias en los dos primeros trimestres, facilitando posteriormente la selección definitiva.

DISTRIBUCION ANUAL DE LAS ENTREVISTAS

ELABORACIÓN PERFIL SOCIO- LABORAL		SELECCIÓN		SEGUIMIENTO			OTRAS	
Nº Citac.	Nº Entrev.	Citadas	Entrev.	Nº visitas	Entr. con respons.	Entrevista usuarios en puesto trabajo	Entr. usuarios ISSORM	ENTREVISTAS
Primer Trimestre	111	71	5	4	30	44	67	27
Segundo Trimestre	138	120	58	49	14	17	34	11
Tercer Trimestre	91	72	116	102	0	0	0	6
Cuarto Trimestre	31	17	201	174	1	2	1	7
TOTAL	371	280	380	329	45	63	102	51
Nº. TOTAL DE ENTREVISTAS: 860								

b) **Seguimiento de los programas de inserción**, prestando el asesoramiento y apoyo necesario a las Entidades que desarrollan programas de inserción, en diversas cuestiones, tales como: renuncias, bajas laborales, rescisiones o suspensiones de contratos, condiciones laborales, formación de los contratados, etc., y también a las personas contratadas manteniendo entrevistas y reuniones con ambas partes. Se han realizado **visitas de seguimiento** a 45 Entidades, manteniéndose "in situ" 102 entrevistas con las personas incorporadas a los programas de dichas Entidades y 63 con los responsables de las mismas.

INCIDENCIAS PRODUCIDAS A LO LARGO DEL AÑO 2002 EN LOS PROGRAMAS DE INSERCIÓN

	Rechazan en proceso selectivo		Imposibilidad de incorporarse				Rechazan una vez seleccionado		Finalización relación laboral		N° Personas Sustituidas
	Firman comparec.	Sin comparec.	Con contrato	Sin contrato	Probl. salud	Otras causas	Firman compar.	Sin compar.	Baja voluntaria	Rescisión contrato	
Programas del 2001	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	8
Programas del 2002	5	9	3	4	18	7	4	2	4	3	10
TOTAL	5	9	3	4	19	8	4	2	4	4	18
TOTAL: 34											

La mayor parte de las incidencias conllevan la realización de nuevas selecciones para cubrir la vacante producida y la correspondiente **autorización** que se formaliza **mediante resolución**.

7) Seguimiento de la correcta utilización de las Subvenciones y Ayudas para Programas de Inserción concedidas en años anteriores, requiriendo a las Entidades la adecuada justificación y, declarando la obligación de reintegrar parcial o totalmente el importe concedido en los casos procedentes.

JUSTIFICACIÓN DE LAS SUBVENCIONES

Tipo Subvención Año/Exp.	Pendientes	Nº Requerimientos	Justificados	Petición Reintegro	Pendiente de revisar
API-98	4	0	2	2	0
API-99	45	120	5	34	4
API-00	52	87	15	1	36
API-01	53	65	0	1	52
TOTAL	154	272	22	38	92

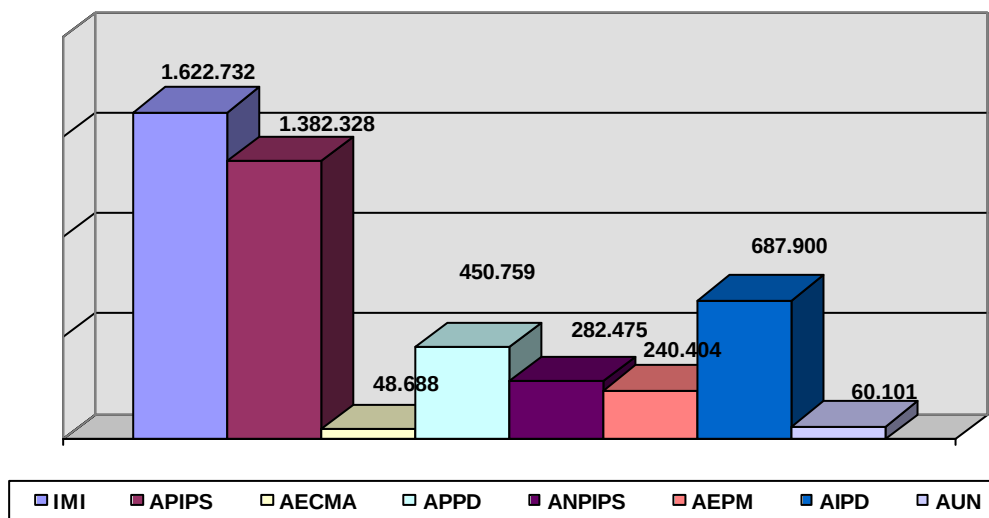
8) Se ha solicitado a 16 Entidades que obtuvieron Ayudas para programas de Inserción en el año 2000, una valoración individual de las personas que incorporaron a los programas, utilizando para ello un cuestionario y una evaluación global del proyecto. También se ha enviado un cuestionario a cada una de las 165 personas incorporadas en el año 2000 y se ha solicitado a los Centros de Servicios Sociales un cuestionario de Seguimiento de cada una de las personas de su zona que participó en dichos programas, en el que se valoran las repercusiones sociales de su incorporación al proyecto. Igualmente se han solicitado a la mayoría de entidades receptoras de API en el año 2001 la valoración individual de las personas que incorporaron al programa.

Cabe mencionar, que se ha reiterado la petición de los distintos cuestionarios en los casos que no se ha atendido la primera petición, especialmente los correspondientes a los Centros de Servicios Sociales.

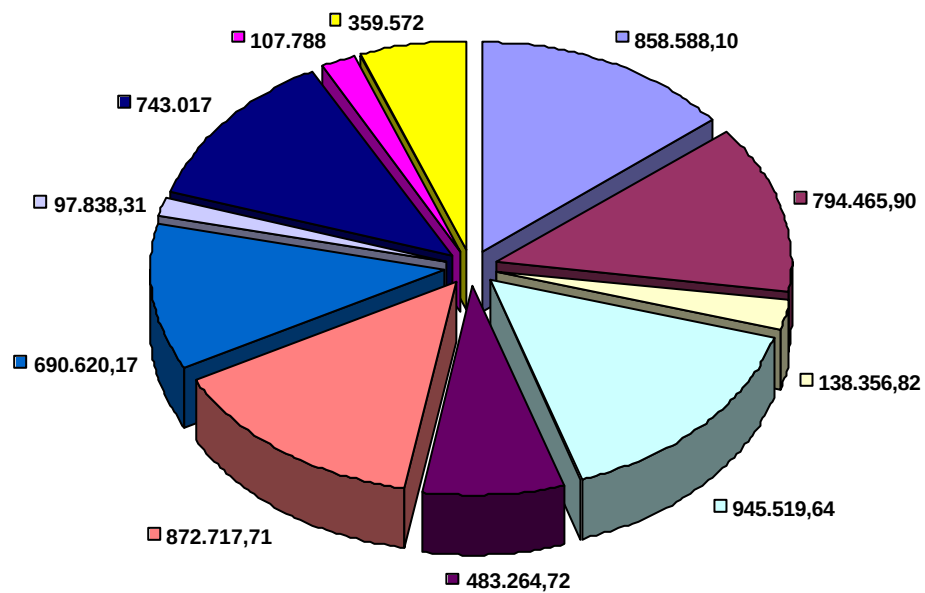
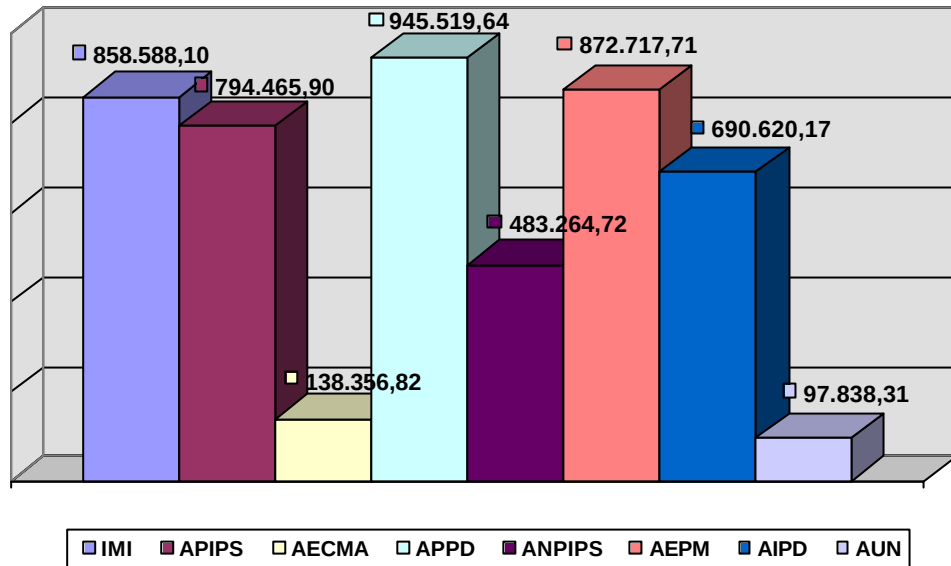
PRESUPUESTO AÑO 2002
Programa 314 C Ayudas y Subvenciones

PARTIDA PRESUPUESTARIA	TIPO AYUDA/PRESTACIÓN O SUBVENCIÓN	PRESUPUESTO INICIAL	GASTO EJECUTADO
51.0000.314C.481.04	IMI	1.622.732	868.588,10
51.0000.314C.481.04	APIPS	1.382.328	794.465,90
51.0000.314C.481.04	AECMA	408.688	138.356,82
51.0000.314C.481.04	APPD	450.759	945.519,64
51.0000.314C.481.04	ANPIPS	282.475	483.264,72
51.0000.314C.481.04	AEPM	240.404	872.717,71
51.0000.314C.481.04	AIPD	687.900	690.620,17
51.0000.314C.481.04	AUN	60.101	97.838,31
51.0000.314C.481.04	API destinadas a ONG	180.304	743.017
51.0000.314C.471.00	API destinadas a Empresas	180.304	107.788
51.0000.314C.461.04	API destinadas a Ayuntamientos	360.607	359.572
TOTAL		5.856.602	6.101.748,37

AYUDAS/PRESTACIONES
PRESUPUESTO INICIAL



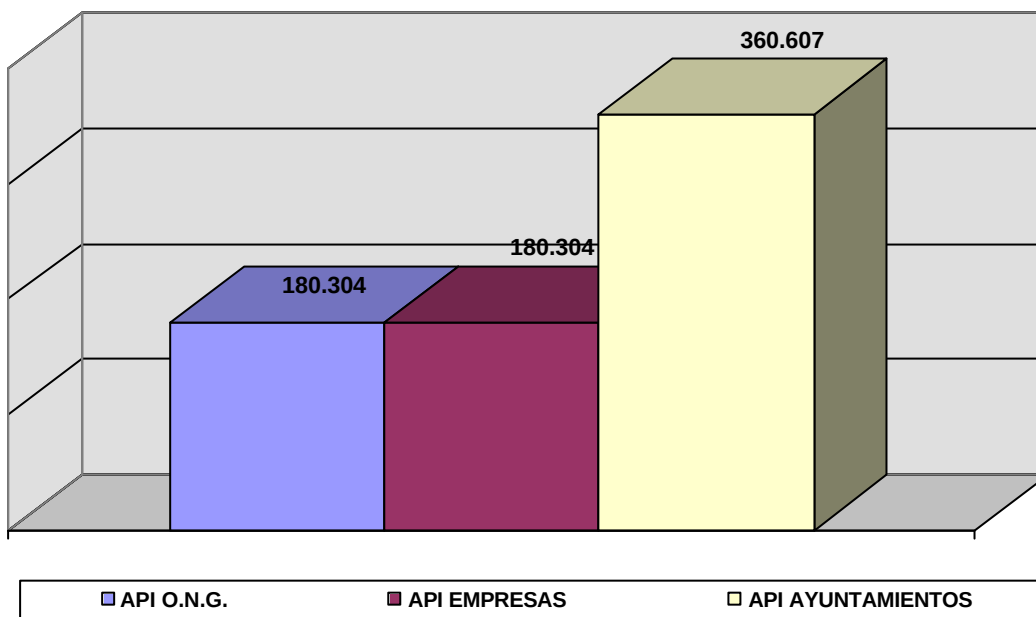
GASTO EJECUTADO



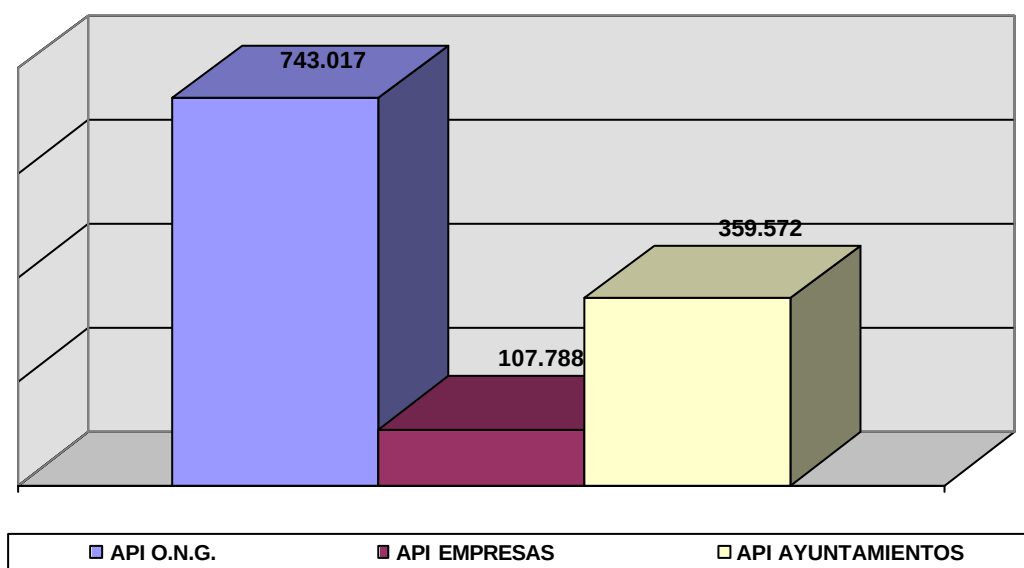
IMI	APIPS	AECMA
APPD	ANPIPS	AEPM
AIPD	AUN	API ONG
API EMPRESAS	API AYUNTAMIENTOS	

SUBVENCIONES

PRESUPUESTO INICIAL



GASTO EJECUTADO



**EVOLUCIÓN DE LAS AYUDAS ECONOMICAS PARA EL CIUDADANO DE PERSONAS
MAYORES (AECMA) 2002**

MES	Nº PERCEPTORES	IMPORTE TOTAL MES	IMPORTE MEDIO
ENERO	103	11.521,19 €	111,85 €
FEBRERO	103	11.632,82 €	112,94 €
MARZO	102	11.469,07 €	112,44 €
ABRIL	96	10.814,18 €	112,64 €
MAYO	101	12.076,74 €	119,57 €
JUNIO	107	11.813,48 €	110,40 €
JULIO	102	11.080,36 €	108,63 €
AGOSTO	100	10.845,85 €	108,45 €
SEPTIEMBRE	100	11.182,31 €	111,82 €
OCTUBRE	101	11.653,54 €	115,38 €
NOVIEMBRE	109	12.216,14 €	112,07 €
DICIEMBRE	109	12.051,14 €	110,56 €
Nº medio de perceptores:		TOTAL:	MEDIA:
102,75		138.356,82 €	112,23 €

EVOLUCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL INGRESO MÍNIMO DE INSERCIÓN(IMI)

MES	Nº PERCEPTORES	IMPORTE TOTAL MES	IMPORTE MEDIO
ENERO	202	54.521,78 €	269,91 €
FEBRERO	245	73.679,78 €	300,73 €
MARZO	249	69.992,07 €	281,09 €
ABRIL	253	71.274,52 €	281,72 €
MAYO	265	74.874,26 €	282,54 €
JUNIO	272	75.070,96 €	276,00 €
JULIO	270	74.167,29 €	274,69 €
AGOSTO	249	81.008,64 €	325,34 €
SEPTIEMBRE	261	81.681,51 €	312,96 €
OCTUBRE	267	74.599,80 €	279,40 €
NOVIEMBRE	244	68.051,76 €	278,90 €
DICIEMBRE	207	69.665,73 €	336,55 €
Nº medio de perceptores:		TOTAL:	MEDIA:
248,67		868.588,10 €	291,65 €

**EVOLUCIÓN DE LA AYUDAS PERIÓDICAS DE INSERCIÓN Y PROTECCIÓN SOCIAL (APIPS)
2002**

MES	Nº PERCEPTORES	IMPORTE TOTAL MES	IMPORTE MEDIO
ENERO	288	56.674,15 €	196,78 €
FEBRERO	305	60.000,45 €	196,72 €
MARZO	323	64.573,03 €	199,92 €
ABRIL	323	64.943,65 €	201,06 €
MAYO	335	70.121,19 €	209,32 €
JUNIO	337	68.097,55 €	202,07 €
JULIO	344	70.064,40 €	203,67 €
AGOSTO	336	67.240,83 €	200,12 €
SEPTIEMBRE	346	72.175,01 €	208,60 €
OCTUBRE	356	71.172,67 €	199,92 €
NOVIEMBRE	333	67.920,50 €	203,96 €
DICIEMBRE	298	61.482,47 €	206,32 €
Nº medio de perceptores: 327		TOTAL: 794.465,90 €	MEDIA: 202,37 €

**EVOLUCIÓN DE LAS AYUDAS PERIODICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD (APPD)
2002**

MES	Nº PERCEPTORES	IMPORTE TOTAL MES	IMPORTE MEDIO
ENERO	474	75.211,98 €	158,675 €
FEBRERO	474	81.951,57 €	172,893 €
MARZO	495	82.894,77 €	167,464 €
ABRIL	487	74.147,50 €	152,253 €
MAYO	495	81.584,13 €	164,816 €
JUNIO	514	81.646,14 €	158,844 €
JULIO	504	89.412,25 €	177,405 €
AGOSTO	323	53.136,36 €	164,508 €
SEPTIEMBRE	532	88.291,64 €	165,961 €
OCTUBRE	515	80.799,16 €	156,891 €
NOVIEMBRE	497	80.112,61 €	161,192 €
DICIEMBRE	489	76.331,53 €	156,097 €
Nº medio de perceptores: 483,25		TOTAL: 945.519,64 €	MEDIA: 163,08 €

DISTRIBUCIÓN DE LAS AYUDAS PARA PROGRAMAS DE INSERCIÓN POR MUNICIPIOS

MUNICIPIOS	Nº programas concedidos con sede social en el municipio	Nº programas que incorporan personas del municipio con sede distinta	Nº de Personas Incorporadas			
			O.N.G.	Ayuntamientos	Empresas	TOTAL
ABANILLA						
ABARAN		1		1		1
ÁGUILAS						
ALBUDEITE				1		1
ALCANTARILLA	1	1	1	5	2	8
ALCÁZARES, LOS						
ALEDO						
ALGUAZAS	1					
ALHAMA DE MURCIA	2		1	2	1	4
ARCHENA	1		1	3		4
BENIEL						
BLANCA		1		2		2
BULLAS		1				
CALASPARRA						
CAMPOS DEL RIO	1			1		1
CARAVACA		1				
CARTAGENA	7	3	18	16	5	39
CEHEGIN	1		1			1
CEUTÍ	1			1		1
CIEZA		1	2			2
FORTUNA						
FUENTE ÁLAMO		1				
JUMILLA	3	1	3	3		6
LIBRILLA						
LORCA	1		3			3
LORQUI						
MOLINA DE SEGURA	2		4	4		0

MUNICIPIOS	Nº programas concedidos con sede social en el municipio	Nº programas que incorporan personas del municipio con sede distinta	Nº de Personas Incorporadas			
			O.N.G.	Ayuntamientos	Empresas	TOTAL
MORATALLA						
MULA	1			1		76
MURCIA	25		51	10	15	0
OJÓS						
PLIEGO				1		0
PUERTO LUMBRERAS						
RICOTE		1		1		0
SAN JAVIER	1					
SAN PEDRO DEL PINATAR						
SANTOMERA						
TORRE PACHECO						
TORRES DE COTILLAS, LAS	1			2		3
TOTANA	2	1	1	2		0
ULEA						
UNIÓN, LA	1	1	3			2
VILLANUEVA	1	1	2			1
YECLA		1	1			434
TOTALES	159	49	276	168	69	1178

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: ABANILLA

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	ANIPS	AIPD	AEPM	AUN	API
Nº. AYUDAS SOLICITADAS	0	0	0	0	9	3	6	0	0
Nº. AYUDAS CONCEDIDAS	0	0	0	0	1	8	3	0	0
Nº. AYUDAS DESIST./DENEG.	0	0	0	0	8	5	3	0	0
EN ALTA A 31-12-02	0	4	0	0					
IMPORTE CONCEDIDO	756	3.491,52	0	0	600	4.437,85	694,45	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO						15.979,82 €			

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: ABARÁN

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	ANPIPS	AIPD	AEPM	AUN	API
Nº. AYUDAS SOLICITADAS	1	2	4	6	3	20	13	2	0
Nº. AYUDAS CONCEDIDAS	1	1	0	0	7	13	11	1	0
Nº. AYUDAS	3	0	0	2	2	7	2	1	0
EN ALTA A 31-12-02	3	4	2	6					
IMPORTE CONCEDIDO	2.523	9.383,92	2.413,28	12.133,72	10.094,23	4.863,37	14.251,12	838	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO		54.511,37 €							

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: ÁGUILAS

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	ANIPIS	AIPD	AEPM	AUH	API
Nº. AYUDAS SOLICITADAS	6	3	2	5	35	15	14	20	0
Nº. AYUDAS CONCEDIDAS	4	2	1	3	13	13	11	1	0
Nº. AYUDAS	4	1	0	2	22	2	3	19	0
EN ALTA A 31-12-02	3	5	2	5					
IMPORTE CONCEDIDO	8.105	9.938,96	2.874	7.541,32	16.210	10.222,08	13.898,22	1.620	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO							70.409,58 €		

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: ALBUDEITE

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	AIIPPS	AIPD	AEPM	AUII	API
Nº AYUDAS SOLICITADAS	1	4	5	0	4	2	0	1	0
Nº AYUDAS CONCEDIDAS	1	1	1	0	0	1	0	0	0
Nº AYUDAS DESIST.DENEG.	0	3	4	0	4	1	0	1	0
EN ALTA A 31-12-02	1	2	1	0					
IMPORTE CONCEDIDO	2.544	8.414,22	351	0	0	2.405,05	0	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO		13.714,27 €							

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: ALCANTARILLA

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	AIPIPS	AIPD	AEPM	AUH	API
Nº. AYUDAS SOLICITADAS	16	0	1	9	58	56	51	18	1
Nº. AYUDAS CONCEDIDAS	15	1	1	3	27	31	28	6	1
Nº. AYUDAS DESIST.DENEG.	4	0	0	4	31	25	23	12	0
EN ALTA A 31-12-02	7	4	2	18					
IMPORTE CONCEDIDO	37.575	18.420,38	3.354,37	28.460,35	30.319,41	27.651,57	21.280	6.422	31.803
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO					205.286,08 €				

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: ALCAZARES, LOS

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	ANIPIS	AIPD	AEPM	AUII	API
Nº AYUDAS SOLICITADAS	5	3	1	0	2	6	5	2	0
Nº AYUDAS CONCEDIDAS	0	3	0	0	1	1	2	1	0
Nº AYUDAS DESIST.DENEG.	5	2	1	0	1	5	3	1	0
EN ALTA A 31-12-02	3	1	0	1					
IMPORTE CONCEDIDO	11.264	5.272	0	1.623,28	3.000	792	1.797	1.800	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO									25.548,28 €

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: ALEDO

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	AIPIPS	AIPD	AEPM	AUII	API
IIº. AYUDAS SOLICITADAS	0	0	1	0	0	1	1	0	0
IIº. AYUDAS CONCEDIDAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0
IIº. AYUDAS DESIST.DENEG.	0	0	1	0	0	0	1	0	0
EH ALTA A 31-12-02	0	0	0	1					
IMPORTE CONCEDIDO	0	0	0	1.092,19	0	577,60	0	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO						1.669,79 €			

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: ALGUAZAS

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	AIPIPS	AIPD	AEPM	AUII	API
Nº AYUDAS SOLICITADAS	0	2	0	3	12	8	6	0	1
Nº AYUDAS CONCEDIDAS	0	0	0	2	5	5	4	0	0
Nº AYUDAS DESIST.DENEG.	0	1	0	1	7	3	2	0	1
EN ALTA A 31-12-02	0	0	0	3					
IMPORTE CONCEDIDO	2.728	0	0	6.671,55	4.352,49	2.754,91	3.591,74	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO									20.098,69 €

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: ALHAMA DE MURCIA

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	AIPIPS	AIPD	AEPM	AUH	API
Nº. AYUDAS SOLICITADAS	8	9	1	5	9	10	17	4	2
Nº. AYUDAS CONCEDIDAS	7	2	0	1	1	6	5	0	2
Nº. AYUDAS DESIST.DENEG.	1	10	1	3	8	4	12	4	0
EN ALTA A 31-12-02	4	1	2	3					
IMPORTE CONCEDIDO	17.514	4.751,20	2.091,48	5.039,87	1.803	10.263,44	2.502	0	23.215
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO						67.179,99 €			

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: ARCHENA

	IMI	APPS	AECMA	APPD	ANPPS	AIPD	AEPM	AUH	API
Nº AYUDAS SOLICITADAS	12	15	5	17	46	45	28	7	1
Nº AYUDAS CONCEDIDAS	7	3	1	9	13	26	10	0	1
Nº AYUDAS DESIST.DENEG.	7	9	4	16	33	19	18	7	0
EN ALTA A 31-12-02	7	10	2	12					
IMPORTE CONCEDIDO	14.010	22.654,92	1.586,64	27.372,51	17.745,55	16.425,22	8.107,70	0	34.980
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO		142.882,54 €							

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: BENIEL

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	AIIPIPS	AIPD	AEPM	AUII	API
Hº. AYUDAS SOLICITADAS	0	1	0	7	6	9	13	0	0
Hº. AYUDAS CONCEDIDAS	0	0	0	1	1	4	10	0	0
Hº. AYUDAS DESIST.DENEG.	0	1	0	4	5	5	3	0	0
EH ALTA A 31-12-02	1	2	0	4					
IMPORTE CONCEDIDO	3.024	1.927	0	5.973,35	3.000	2.109,12	14.632,80	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO						30.666,27 €			

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: BLANCA

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	AIPIPS	AIPO	AEPM	AUII	API
Nº AYUDAS SOLICITADAS	1	5	5	5	14	22	2	0	0
Nº AYUDAS CONCEDIDAS	1	4	1	2	6	16	2	0	0
Nº AYUDAS DESIST.DENEG.	0	2	4	2	8	6	0	0	0
EN ALTA A 31-12-02	1	6	3	7					
IMPORTE CONCEDIDO	4.485	7.228,15	4.377,64	10.900,40	8.338	12.931,79	1.255,50	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO		49.496,48 €							

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: BULLAS

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	AIPIPS	AIPD	AEPM	AUII	API
Nº. AYUDAS SOLICITADAS	0	0	1	1	12	8	67	0	0
Nº. AYUDAS CONCEDIDAS	0	1	0	0	1	6	24	0	0
Nº. AYUDAS DESIST.DENEG.	0	0	2	1	11	2	43	0	0
EN ALTA A 31-12-02	0	1	1	1					
IMPORTE CONCEDIDO	0	1.803	1.839,06	1.459,84	2.524,00	5.663,16	26.684,55	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO						39.973,61 €			

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: CALASPARRA

	IMI	APPS	AECMA	APPD	AIIPPS	AIPD	AEPM	AUHI	API
Nº AYUDAS SOLICITADAS	0	0	1	6	5	8	28	4	0
Nº AYUDAS CONCEDIDAS	0	1	0	3	1	5	12	0	0
Nº AYUDAS DESIST.DENEG.	0	0	0	2	4	3	16	4	0
EN ALTA A 31-12-02	0	2	1	7					
IMPORTE CONCEDIDO	0	2.282,40	1.442,40	12.902,05	359	5.367,35	10.568,84	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO		32.922,04 €							

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: CAMPOS DEL RÍO

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	AHPIPS	AIPD	AEPM	AUH	API
Nº. AYUDAS SOLICITADAS	1	4	1	0	2	8	3	0	1
Nº. AYUDAS CONCEDIDAS	1	1	0	1	0	5	2	0	1
Nº. AYUDAS DESIST.DENEG.	0	1	1	0	2	3	1	0	0
EH ALTA A 31-12-02	1	1	1	1					
IMPORTE CONCEDIDO	916	1.128	1.803	4.609,04	0	2.239,38	1.242,60	0	5.402
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO						17.340,02 €			

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: CARAVACA

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	ANIPPS	AIPD	AEPM	AUH	API
Nº AYUDAS SOLICITADAS	1	2	6	8	14	20	100	5	0
Nº AYUDAS CONCEDIDAS	1	0	3	3	6	13	70	0	0
Nº AYUDAS DESIST.DENEG.	0	1	3	5	8	7	30	5	0
EN ALTA A 31-12-02	3	3	6	8					
IMPORTE CONCEDIDO	7.701	9.523,77	6.371,68	20.517,99	7.117,98	7.854,09	51.982,94	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO		111.069,45 €							

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: CARTAGENA

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	ANPIPS	AIPD	AEPM	AUH	API
N°. AYUDAS SOLICITADAS	68	44	3	65	187	144	194	56	9
N°. AYUDAS CONCEDIDAS	46	21	4	25	76	86	127	21	8
N°. AYUDAS DESIST.DENEG.	17	15	1	24	111	58	67	35	1
EN ALTA A 31-12-02	25	49	7	59					
IMPORTE CONCEDIDO	155.614	152.084,43	7.727,85	114.980,70	82.997,51	63.105,62	122.886,7	21.875	219.775
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO						941.046,81 €			

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: CEHEGÍN

	IMI	APPS	AECMA	APPD	AIIPPS	AIPD	AEPM	AUII	API
Nº AYUDAS SOLICITADAS	0	0	2	7	1	18	13	0	1
Nº AYUDAS CONCEDIDAS	0	1	0	4	0	16	7	0	1
Nº AYUDAS DESIST.DENEG.	0	0	1	5	1	2	6	0	0
EN ALTA A 31-12-02	0	1	6	7					
IMPORTE CONCEDIDO	0	7.545,31	8.074,91	10.255,96	0	13.345,28	7.288,41	0	9.087
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO		55.596,87 €							

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: CEUTÍ

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	ANIPIPS	AIPD	AEPM	AUH	API
Nº. AYUDAS SOLICITADAS	1	6	0	5	13	20	12	9	1
Nº. AYUDAS CONCEDIDAS	0	1	0	3	7	12	10	5	1
Nº. AYUDAS DESIST.DENEG.	1	4	0	2	6	8	2	4	0
EN ALTA A 31-12-02	0	6	1	3					
IMPORTE CONCEDIDO	0	17.642,36	2.163,60	7.352,27	7.338,66	11.972,68	14.073,37	7.836	10.134
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO						78.512,94 €			

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: CIEZA

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	ANIPPS	AIPD	AEPM	AUII	API
Nº AYUDAS SOLICITADAS	10	25	6	44	38	49	32	7	0
Nº AYUDAS CONCEDIDAS	2	8	1	21	13	32	12	0	0
Nº AYUDAS DESIST.DENEG.	6	13	5	24	25	17	20	7	0
EN ALTA A 31-12-02	3	10	4	47					
IMPORTE CONCEDIDO	17.253	20.385,79	4.146,22	81.042,27	14.979,54	29.197,10	14.544,02	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO		181.547,94 €							

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: FORTUNA

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	AIPIPS	AIPD	AEPM	AUII	API
Nº. AYUDAS SOLICITADAS	2	0	0	2	6	15	7	0	0
Nº. AYUDAS CONCEDIDAS	2	0	0	2	3	9	6	0	0
Nº. AYUDAS DESIST.DENEG.	0	0	1	0	3	6	1	0	0
EN ALTA A 31-12-02	2	7	2	4					
IMPORTE CONCEDIDO	3.278	16.847,64	5.835,26	9.381,95	6.353	8.179,99	7.089,21	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO						56.965,05 €			

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: FUENTE ÁLAMO

	IMI	APPS	AECMA	APPD	AHPPS	ALPD	AEPM	AUII	API
Nº AYUDAS SOLICITADAS	2	2	2	4	4	4	3	1	0
Nº AYUDAS CONCEDIDAS	0	0	0	0	0	1	1	0	0
Nº AYUDAS DESIST.DENEG.	2	10	1	0	4	3	2	1	0
EN ALTA A 31-12-02	0	1	1	2					
IMPORTE CONCEDIDO	1.780	1.442,40	865,44	2.150,57	0	138,60	877,50	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO									7.254,51 €

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: JUMILLA

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	ANIPIS	AIPD	AEPM	AUII	API
Nº. AYUDAS SOLICITADAS	13	11	5	11	27	27	64	7	3
Nº. AYUDAS CONCEDIDAS	11	6	0	7	13	20	46	1	3
Nº. AYUDAS DESIST.DENEG.	4	2	3	3	14	7	18	6	0
EN ALTA A 31-12-02	5	3	1	9					
IMPORTE CONCEDIDO	23.917	5.111,46	2.379,96	22.440,65	20.076,59	21.215,95	31.728,18	900	37.604
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO					165.373,79 €				

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: LORCA

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	ANPIPS	AIPD	AEPM	AUH	API	
Nº. AYUDAS SOLICITADAS	16	11	7	18	30	49	125	2	2	II
Nº. AYUDAS CONCEDIDAS	8	6	2	5	9	33	72	1	1	II
Nº. AYUDAS DESIST.DENEG.	7	5	5	6	21	16	53	1	1	
EN ALTA A 31-12-02	11	13	9	22						
IMPORTE CONCEDIDO	42.795	41.829,86	11.306,75	49.680,70	13.543,24	33.479,81	80.513,49	3.000	23.810	
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO						299.958,85 €				

EJERCICIO 2002**MUNICIPIO: LORQUI**

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	AIPIPS	AIPD	AEPM	AUII	API
Nº AYUDAS SOLICITADAS	3	0	2	3	9	5	12	2	0
Nº AYUDAS CONCEDIDAS	1	2	0	2	1	3	4	0	0
Nº AYUDAS DESIST.DENEG.	1	0	1	3	8	2	8	2	0
EN ALTA A 31-12-02	2	2	1	5					
IMPORTE CONCEDIDO	5.524	6.113	1.803	7.009,05	1.115	4.366,54	2.807,14	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO									28.737,73 €

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: MAZARRÓN

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	ANIIPS	AIPD	AEPM	AUII	API
Nº. AYUDAS SOLICITADAS	3	7	3	0	4	8	10	6	0
Nº. AYUDAS CONCEDIDAS	1	1	1	0	2	5	3	1	0
Nº. AYUDAS DESIST.DENEG.	0	6	3	0	2	3	7	5	0
EII ALTA A 31-12-02	1	5	2	0					
IMPORTE CONCEDIDO	10.611	11.603,96	1.935	158,66	1.499,91	2.462,12	1.252,03	840	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO						30.362,68 €			

EJERCICIO 2002**MUNICIPIO: MOLINA DE SEGURA**

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	AIPIPS	AIPD	AEPM	AUII	API
Nº AYUDAS SOLICITADAS	11	20	5	32	38	79	85	9	3
Nº AYUDAS CONCEDIDAS	4	5	0	8	15	54	57	5	2
Nº AYUDAS DESIST.DENEG.	7	9	4	15	23	25	28	4	1
EN ALTA A 31-12-02	3	4	3	19					
IMPORTE CONCEDIDO	15.905	11.744,80	3.372,94	36.775,05	14.883,37	44.517,49	57.898,89	4.052	37.330
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO	226.479,54 €								

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: MORATALLA

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	ANPIPS	AIPD	AEPM	AUII	API
Nº. AYUDAS SOLICITADAS	0	0	10	1	6	14	19	2	0
Nº. AYUDAS CONCEDIDAS	0	0	2	1	0	7	11	0	0
Nº. AYUDAS DESIST.DENEG.	0	0	6	0	6	7	8	2	0
EN ALTA A 31-12-02	0	2	3	3					
IMPORTE CONCEDIDO	0	3.531,50	1.384,84	7.451,13	0	2.914,61	8.313,10	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO							23.595,18 €		

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: MURCIA

IM	APIPS	AECMA	APPD	ANIPIPS	AIPD	AEPM	AUH	API	
Nº. AYUDAS SOLICITADAS	201	160	35	236	288	464	425	136	27
Nº. AYUDAS CONCEDIDAS	106	67	14	75	121	269	238	30	25
Nº. AYUDAS DESIST.DENEG.	90	88	23	111	167	195	187	106	2
EN ALTA A 31-12-02	91	104	32	162					
IMPORTE CONCEDIDO	348.160	278.812,54	42.325,15	333.616,08	140.723,40	209.118,79	239.287,99	39.689	678.389
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO					2.310.121,95 €				

EJERCICIO 2002**MUNICIPIO: OJÓS**

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	ANPIPS	AIPD	AEPM	AUII	API
Nº AYUDAS SOLICITADAS	4	0	1	1	7	1	2	1	0
Nº AYUDAS CONCEDIDAS	2	0	0	0	3	1	2	0	0
Nº AYUDAS DESIST.DENEG.	1	0	2	0	4	0	0	1	0
EN ALTA A 31-12-02	4	0	1	1					
IMPORTE CONCEDIDO	10.628	0	1.173,20	2.644,42	2.373,47	401,34	720	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO					17.940,43 €				

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: PLIEGO

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	ANIPIS	AIPD	AEPM	AUN	API
Nº. AYUDAS SOLICITADAS	1	1	3	2	1	9	12	0	0
Nº. AYUDAS CONCEDIDAS	0	0	0	0	0	7	6	0	0
Nº. AYUDAS DESIST.DENEG.	0	1	3	2	1	2	6	0	0
EN ALTA A 31-12-02	1	1	1	0					
IMPORTE CONCEDIDO	520	1.381,25	1.117,86	1.121,20	0	8.746,46	6.951,41	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO						19.838,18 €			

EJERCICIO 2002**MUNICIPIO: PUERTO LUMBRERAS**

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	AIPIPS	AIPD	AEPM	AUII	API
Nº AYUDAS SOLICITADAS	2	0	2	4	8	7	24	1	0
Nº AYUDAS CONCEDIDAS	3	0	0	1	1	3	13	0	0
Nº AYUDAS DESIST.DENEG.	0	0	2	4	7	4	11	1	0
EN ALTA A 31-12-02	0	1	1	3					
IMPORTE CONCEDIDO	4.150	1.562,60	1.893,15	6.193,23	840	4.604,85	11.020,88	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO	30.264,71 €								

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: RICOTE

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	ANIPIS	AIPD	AEPM	AUH	API
Nº. AYUDAS SOLICITADAS	1	1	1	3	4	10	12	0	0
Nº. AYUDAS CONCEDIDAS	2	0	2	2	1	7	6	0	0
Nº. AYUDAS DESIST.DENEG.	0	1	0	2	3	3	6	0	0
EN ALTA A 31-12-02	0	0	2	2					
IMPORTE CONCEDIDO	3.753	0	3.120	2.380	641	3.319,35	7.691,96	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO						20.905,31 €			

EJERCICIO 2002**MUNICIPIO: SAN JAVIER**

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	AIPIPS	AIPO	AEPM	AUII	API
Nº AYUDAS SOLICITADAS	2	2	1	0	8	7	2	0	1
Nº AYUDAS CONCEDIDAS	0	1	0	0	5	5	1	0	1
Nº AYUDAS DESIST.DENEG.	1	1	1	0	3	2	1	0	0
EN ALTA A 31-12-02	1	2	0	1					
IMPORTE CONCEDIDO	3.048	2.076,25	0	1.361,88	7.347,21	5.255,28	648	0	18.497
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO									38.233,62 €

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: SAN PEDRO DEL PINATAR

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	AIPIPS	AIPD	AEPM	AUII	API
Nº. AYUDAS SOLICITADAS	3	3	1	1	9	8	3	0	0
Nº. AYUDAS CONCEDIDAS	1	0	0	0	4	7	1	0	0
Nº. AYUDAS DESIST.DENEG.	0	3	0	1	5	1	2	0	0
EN ALTA A 31-12-02	2	2	0	2					
IMPORTE CONCEDIDO	2.364	3.606	0	4.290,90	5.145	3.314,32	648	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO						19.368,22 €			

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: SANTOMERA

	IM	APPS	AECMA	APPD	AIIPPS	APD	AEPMI	AUII	API
Nº AYUDAS SOLICITADAS	1	7	1	2	2	21	5	3	0
Nº AYUDAS CONCEDIDAS	2	3	0	0	1	17	2	1	0
Nº AYUDAS DESIST.DENEG.	1	4	1	1	1	4	3	2	0
EN ALTA A 31-12-02	2	4	0	3					
IMPORTE CONCEDIDO	8.723	4.847,60	0	7.029,64	337	15.362,87	2.640	586	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO		39.326,11 €							

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: TORRE PACHECO

	IM	APIPS	AECMA	APPD	ANPIPS	AIPD	AEPM	AUII	API
Nº. AYUDAS SOLICITADAS	4	10	1	5	17	34	9	5	1
Nº. AYUDAS CONCEDIDAS	2	4	0	0	4	16	5	1	0
Nº. AYUDAS DESIST.DENEG.	0	2	0	3	13	18	4	4	0
EN ALTA A 31-12-02	0	3	1	1					
IMPORTE CONCEDIDO	0	7.781,64	360,60	1.889,64	3.672	15.067,42	6.450	1.000	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO						36.221,30 €			

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: TOTANA

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	ANIIPS	AIPD	AEPM	AUII	API
Nº. AYUDAS SOLICITADAS	3	4	1	4	12	15	21	0	2
Nº. AYUDAS CONCEDIDAS	0	2	0	1	4	12	12	0	2
Nº. AYUDAS DESIST.DENEG.	2	1	3	1	8	3	9	0	0
EN ALTA A 31-12-02	0	2	1	11					
IMPORTE CONCEDIDO	1.544	6.705,20	793,32	18.574,73	3.244	6.347,45	6.082,95	0	20.284
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO						63.575,65 €			

EJERCICIO 2002**MUNICIPIO: ULEA**

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	AIPIPS	ALPD	AEPIM	AUII	API
Nº AYUDAS SOLICITADAS	1	2	0	1	2	4	8	0	0
Nº AYUDAS CONCEDIDAS	0	0	0	0	2	3	4	0	0
Nº AYUDAS DESIST.DENEG.	1	2	0	1	0	1	4	0	0
EN ALTA A 31-12-02	0	2	0	0					
IMPORTE CONCEDIDO	2.268	1.701,90	0	129,04	4.683	2.882,68	2.464,65	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO					14.129,27 €				

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: UNIÓN, LA

	IM	APIPS	AECMA	APPD	ANIPIS	AIPD	AEPM	AUH	API
H.º AYUDAS SOLICITADAS	24	13	1	2	52	24	11	2	1
H.º AYUDAS CONCEDIDAS	10	6	0	1	15	18	2	1	1
H.º AYUDAS DESIST.DENEG.	11	7	1	0	37	6	9	1	0
EN ALTA A 31-12-02	10	13	2	4					
IMPORTE CONCEDIDO	31.976	36.036,86	1081,80	7.079,70	15.423,31	12.062,01	509,53	3.000	7.410
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO						114.579,21 €			

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: VILLANUEVA

	IM	APPS	AECMA	APPD	ANPPS	AIPD	AEPM	AUII	API
Nº AYUDAS SOLICITADAS	4	1	0	8	1	4	15	0	1
Nº AYUDAS CONCEDIDAS	1	0	0	0	1	3	7	0	1
Nº AYUDAS DESIST.DENEG.	1	1	0	5	0	1	8	0	0
EN ALTA A 31-12-02	1	0	0	3					
IMPORTE CONCEDIDO	552	3.425,80	0	3.002,60	579	1.669,07	5.382,82	0	25.119
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO		39.730,29 €							

EJERCICIO 2002

MUNICIPIO: YECLA

	IMI	APIPS	AECMA	APPD	ANIPIPS	AIPD	AEPM	AUN	API
Hº. AYUDAS SOLICITADAS	2	5	1	16	13	39	17	0	1
Hº. AYUDAS CONCEDIDAS	0	2	0	7	7	22	4	0	0
Hº. AYUDAS DESIST.DENEG.	2	2	0	7	6	17	13	0	1
EN ALTA A 31-12-02	4	1	0	15					
IMPORTE CONCEDIDO	13.037	3.884,80	0	23.574,16	9.341,92	11.513,67	4.067,36	0	0
TOTAL IMPORTE CONCEDIDO						65.418,91 €			

ACTIVIDADES FORMATIVAS

La Sección de Asuntos Generales es la encargada de gestión y coordinación de las actividades formativas, la actividad principal es la elaboración de los Planes Anuales de Formación del Instituto, en coordinación con la Escuela de Administración Pública.

Sigue siendo el objetivo principal como en años anteriores, prestar servicio de apoyo a la mejora del Instituto, donde se han desarrollado actividades para proporcionar a los empleados del Instituto conocimientos, técnicas y habilidades que permitan mejorar su profesionalidad y motivación, factor importante para prestar su servicio.

Gestiona todas las acciones formativas homologadas por la Escuela de Administración Pública, impartidas por el Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia. Se ha ofertado un amplio abanico de opciones formativas pudiendo dar respuesta a las demandas surgidas por el personal del Instituto, satisfaciendo unas necesidades específicas para la formación de nuestros empleados.

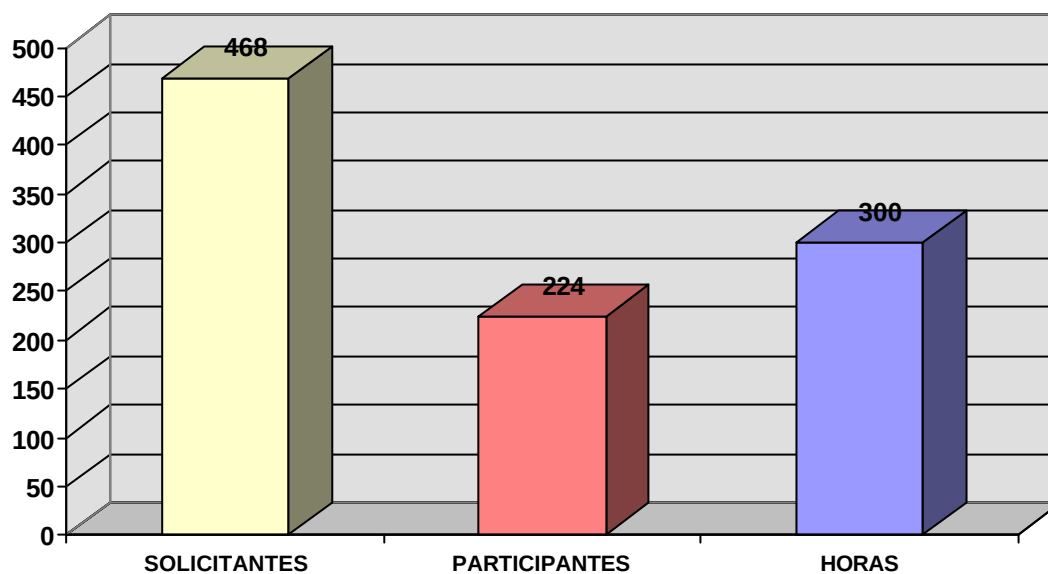
El Plan se elaboró a partir de propuestas comunes y específicas de los distintos Servicios. Ante todo, se tuvo en cuenta la priorización de aquellos cursos más necesarios, por su mayor grado de aplicabilidad en el puesto de trabajo.

El plan de formación de 2002 contenía 15 acciones formativas de las cuales fueron aprobadas por la Escuela de Administración Pública y realizadas durante dicho año 9, las cuales se relacionan a continuación.

CURSO REALIZADOS

PROGRAMAS	SOLICITUDES	REALIZADO	NUMERO HORAS
Una experiencia de dinamización en Centros de Personas Mayores trabajando en grupos multiprofesionales	33	30	30
La Ley de extranjería: aplicación a los Servicios Sociales y al ámbito laboral	22	14	25
Atención básica a Personas con Discapacidad	80	20	30
Mantenimiento de instalaciones de edificios públicos. Especial referencia a la legionelosis	12	11	25
Atención residencial a Personas Mayores	81	36	30
El personal ordenanza de los Centros Sociales	27	17	30
Guía de actuaciones y protocolos de los trastornos de conducta	90	45	30
Nutrición y alimentación en las Personas Mayores	65	24	30
Curso de gestión económica, con especial referencia a la gestión de nóminas, seguridad social e IRPF.	13	7	50
Talleres para Personas con Discapacidad	45	20	20
TOTAL	468	224	300

PARTICIPANTES EN EL PLAN DE FORMACION



Además el personal del Instituto de Servicios Sociales ha participado en los cursos horizontales propuestos por la Escuela, en los de Riesgos Laborales y en los organizados por los Sindicatos

Además el personal del Instituto de Servicios Sociales ha participado en los siguientes cursos organizados por dicho Organismo.

CURSOS HOMOLOGADOS	EDIC.	PLAZAS	ALUMNOS DESIGNADOS POR LA D.G.R.H.O.A.
FORMACION BASICA EN NUTRICION.	2	100	0
TOTAL	2	100	0