



Región de Murcia
Consejería de Mujer, Igualdad,
LGTBI, Familias y Política Social

Dirección General de Servicios Sociales
y Relaciones con el Tercer Sector

Líneas Estratégicas de Acción Social (LEAS)

INFORME DE EVALUACIÓN (2016-2020)

Fondo Social Europeo
“El FSE invierte en tu futuro”



UNIÓN EUROPEA

Edita:

Consejería de Mujer Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. Dirección General de Servicios Sociales y Relaciones con el Tercer Sector.

Autores:

Silverio Mira Albert. (Dirección General de Servicios Sociales y Relaciones con el Tercer Sector)

Gustavo Solórzano Pérez (7 Imaginación, S.L.)

Diciembre 2020

ÍNDICE

1. Contextualización de las Líneas Estratégicas de Acción Social	1
2. Fundamentos de la Evaluación	8
3. Modelo de Evaluación de las LEAS	9
3.1. Fase Descriptiva	9
3.2. Fase de Evaluación	12
3.2.1. <i>Modelo de Evaluación explicativa de las Actuaciones</i>	12
3.2.2. <i>Modelo de Evaluación de Cumplimiento de los Objetivos Generales y Específicos</i>	14
4. Fase Descriptiva	15
4.1. Descripción de las Actuaciones Generales	16
4.2. Descripción de las Acciones Específicas	20
5. Fase de Evaluación	23
5.1. Análisis de las Actuaciones desde una perspectiva explicativa	24
5.1.1. <i>Análisis de los criterios de evaluación según el conjunto general de las Actuaciones</i>	25
5.1.2. <i>Análisis de los criterios de evaluación según el Tipo de Actuación y Centros Directivos</i>	28
5.1.3. <i>Influencia de los criterios de Evaluación en la Valoración Global de las Actuaciones</i>	33
5.1.4. <i>Análisis cualitativo de los criterios de Evaluación</i>	37
5.2. Cumplimiento de los Objetivos Generales y Específicos	40
6. Síntesis y Resultados	50

1. Contextualización de las Líneas Estratégicas de Acción Social

Desde la aprobación, en el año 1995, del último Plan de Servicios Sociales de la Administración Regional, no se ha aprobado ningún otro plan regional de servicios sociales, si bien se han realizado distintos trabajos técnicos para la planificación regional y la puesta en marcha de diferentes Planes Sectoriales. **La Ley 3/2003 del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia** dedica un capítulo específico a la planificación, en el que **establece un modelo muy preciso y exhaustivo de planificación**, e identifica el Plan Regional como la expresión de la política de servicios sociales a desarrollar por las Administraciones Públicas y debe constar de: diagnóstico de la situación, los objetivos a alcanzar, los programas a desarrollar, los órganos encargados de hacerlo y los procesos de evaluación.

El 28 de septiembre de 2011, el pleno de la Asamblea Regional aprueba la Moción sobre la elaboración del Plan Regional de Servicios Sociales de la Región de Murcia, así como su posterior encargo del Consejo de Gobierno a la Consejería de Sanidad y Política Social de las actuaciones que procedan.

A partir de noviembre de 2012, el Servicio de Planificación y Evaluación de **la actual Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social, realizó los trabajos** previos que han servido de base **para la planificación en materia de servicios sociales**, siendo coordinada por la Secretaría General de la Consejería y la Dirección General de Política Social. **Para ello, se contó con la participación de todos los sectores implicados:** Administración Regional, a través de los y las profesionales y responsables políticos de los diferentes Centros Directivos, así como de las Entidades Locales y la Iniciativa Social.

Los trabajos desarrollados (diagnóstico inicial, priorización técnica, valoración política y fase de elaboración de objetivos estratégicos y específicos) **dieron como resultado el documento donde se recogen las principales Líneas Estratégicas de Acción Social** que debían orientar las actuaciones de la política regional en materia de servicios sociales y **que deben servir como punto de referencia de la planificación general y sectorial en este ámbito.**

De esta manera, **el 18 de enero del año 2016**, por Orden de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, **se aprueban las Líneas Estratégicas de Acción Social 2016-2020 (LEAS)**. La aprobación de dichas Líneas Estratégicas, obedece al objetivo que la planificación de los servicios sociales ha de alcanzar: **garantizar la distribución racional de los recursos y la coordinación de todas las actuaciones**, con el fin de conseguir los mayores niveles de bienestar social para los ciudadanos de la Región de Murcia.

Las LEAS se dividen en 7 áreas estratégicas, 11 líneas estratégicas, u Objetivos Generales y **57** objetivos específicos, los cuales se detallan a continuación. **Para una mayor comprensión sobre el proceso de elaboración** de los objetivos estratégicos y específicos, así como de su justificación y antecedentes, **véase el documento Líneas Estratégicas de Acción Social (LEAS) de 2016**, elaborado por la Dirección General de Familia y Políticas Sociales de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.

ÁREA ESTRATÉGICA 1. PLANIFICACIÓN

Línea estratégica G1. Planificación estratégica

Adecuar las actuaciones de los centros directivos de la Consejería competente en materia de servicios sociales a las líneas estratégicas previstas en la planificación regional y recogidas en las LEAS, así como procurar la implantación de los recursos de acuerdo a las necesidades sociales de los sectores de población y los territorios.

Objetivos específicos

G1a	Creación y puesta en marcha de la Comisión de Evaluación y Evaluación de las LEAS, con la participación de los principales agentes que intervienen en el sistema de servicios sociales: Administraciones Regional y Local e IS, que será la encargada de establecer el calendario y las actuaciones de evaluación y Evaluación, así como de elaborar la propuesta que contenga las recomendaciones de mejora a los centros directivos.
G1b	Realizar un diagnóstico de las situaciones de necesidad y recursos de la CARM, diferenciando por áreas territoriales y sectores de población, con el fin de priorizar las actuaciones públicas.
G1c	Definir un conjunto mínimo de indicadores (CMBD Social) que permita conocer las características básicas de los recursos sociales, públicos y privados, y verificar el cumplimiento de los estándares de eficiencia, eficacia, transparencia y calidad de los mismos.
G1d	Procurar que la implantación de los recursos y servicios se atenga a los criterios de equidad territorial y social, considerando las necesidades no cubiertas en cada área geográfica y sector de población.
G1e	Procurar que las actuaciones de los diferentes servicios encargados de la tramitación y gestión de los recursos sociales, se desarrollen de acuerdo a las directrices contenidas en los planes y programas y se adecuen a los criterios establecidos por el departamento (u órgano directivo) encargado de la planificación dentro la Consejería competente en servicios sociales.

Línea estratégica G2. Programación y evaluación

Potenciar en los diferentes órganos directivos competentes en servicios sociales, los trabajos vinculados a la elaboración de programas, realización de estudios y evaluación de las actuaciones, en estrecha colaboración con los profesionales y departamentos encargados de la planificación

Objetivos específicos

G2a	Creación y puesta en marcha de la Comisión Técnica de Estudios y Programas (COMTE), integrada por profesionales de las áreas de gestión y planificación de servicios sociales, que se encargará de elaborar la propuesta anual y el Evaluación de las actividades de investigación, planificación y evaluación de los distintos departamentos competentes en materia de servicios sociales.
G2b	Elaboración, por los distintos departamentos competentes en materia de servicios sociales, de la relación anual de necesidades de programación y evaluación para su propuesta al COMTE.
G2c	Potenciar la realización y difusión de estudios e investigaciones que permitan valorar las actuaciones del Sistema de Servicios Sociales (programas, servicios, prestaciones) en términos de eficacia, eficiencia y calidad, y en los que participen profesionales de las áreas de gestión y planificación.
G2d	Impulsar la innovación a través de la identificación y transferencias de buenas prácticas y experiencias de éxito.
G2e	Realizar y difundir estudios e investigaciones que permitan conocer la adecuación de los recursos del sistema de servicios sociales a las necesidades de la población regional, utilizando, entre otras fuentes, la información proporcionada por los SSAP.
G2f	Elaborar, publicar y actualizar los programas técnicos considerados prioritarios de los distintos servicios de los centros directivos, en los que se recojan las actuaciones previstas y criterios básicos que las orientan.

ÁREA ESTRATÉGICA 2. GESTIÓN INFORMÁTICA DE PROCEDIMIENTOS

Línea estratégica G3. Expediente único

Integrar la información generada desde las distintas administraciones y servicios con competencias en servicios sociales, con la finalidad de unificar la información disponible sobre cada usuario para llegar a un “expediente único” que reúna la historia social de las personas atendidas por el sistema de servicios sociales.

Objetivos específicos

G3a	Implantar el SIUSS en versión web, lo que supondrá el trasvase de los datos de las entidades locales a un repositorio común a nivel de la Administración Regional.
G3b	Actualizar los módulos actualmente integrados en el SIUSS, para su adaptación a los requisitos técnicos del nuevo sistema.
G3c	Diseñar e incorporar al SIUSS un módulo específico para la gestión de la Renta Básica de Inserción.
G3d	Poner en marcha un grupo de trabajo funcional que identifique los contenidos de la información de cada uno de los recursos y prestaciones sociales que han de recogerse en la historial social.
G3e	Crear un grupo de trabajo especializado en tecnologías de la información para que defina el marco y los aspectos técnicos del expediente único.
G3f	Integración paulatina de las distintas aplicaciones existentes dentro del entorno SI+ (sistema información Murcia Acción Social)

Línea estratégica G4. Diseño de una herramienta de análisis de la información

*Diseñar e implantar un instrumento de explotación de la **información** de las bases de datos contenidas en el SI+, que permita la evaluación y planificación del sistema público de servicios sociales en la CARM.*

Objetivos específicos

G4a	Establecer un grupo de trabajo de carácter multidisciplinar que defina las características de la información necesaria para realizar la evaluación y planificación del sistema público de Servicios Sociales.
G4b	Potenciar, en las diferentes unidades orgánicas, las tareas de análisis de datos, para explotar la información de las diferentes aplicaciones existentes en SI+.
G4c	Definir los contenidos de información más representativos acerca de los recursos y actividades de los servicios sociales en la región y darlos a conocer con carácter periódico, con el fin de fomentar la transparencia y el conocimiento.

ÁREA ESTRATÉGICA 3. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Línea estratégica G5. Gestión telemática de procedimientos

Incrementar el uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC'S) en el área de servicios sociales, tanto en los procedimientos de gestión por parte de los profesionales, como en el acceso de los ciudadanos por vía telemática a las tramitaciones que les afecten.

Objetivos específicos

G5a	Evaluar la utilización de los procedimientos de servicios sociales que actualmente están con trámites electrónicos.
G5b	Incorporación de nuevas gestiones en los procedimientos que están actualmente en marcha.
G5c	Aumentar los procedimientos que pueden realizarse vía on line para el acceso a prestaciones del sistema de servicios sociales.
G5d	Aumentar el número de trámites completos que pueden realizarse vía on line para el acceso a las prestaciones del sistema de servicios sociales.

Línea estratégica G6. Portal web de Servicios Sociales

Impulsar y poner en marcha un portal de información y comunicación de servicios sociales en el que se integren sus principales fuentes de información asegurando la disponibilidad, continuidad y calidad informativa, con el fin de favorecer la visibilidad y accesibilidad del sistema público de servicios sociales y fomentar la transparencia de actuaciones y resultados.

Objetivos específicos

G6a	Realizar el estudio de requisitos funcionales del portal, estableciendo la tipología de usuarios que pueden utilizar el mismo y sus perfiles de acceso.
G6b	Definir la estructura y organización de la información y determinar los tipos de contenidos que se van a publicar en el portal y los flujos de trabajo asociados a los mismos.
G6c	Realizar la carga inicial de contenidos previa a la puesta en producción del portal.
G6d	Establecer los mecanismos para la integración de los distintos portales y páginas web en el nuevo portal.
G6e	Llevar a cabo el diseño gráfico del portal.
G6f	Poner en marcha la última versión estable del gestor de portales Liferay.

ÁREA ESTRATÉGICA 4. FINANCIACIÓN

Línea estratégica **G7. Financiación**

Desarrollar un modelo de financiación que garantice la calidad de los servicios y la estabilidad y sostenibilidad del sistema de servicios sociales, al tiempo que potencie la responsabilidad social corporativa y la cohesión social.

Objetivos específicos

G7a	Determinar y priorizar, en cada centro directivo, los servicios y programas de su ámbito competencial, que, por su importancia en la cobertura de las necesidades de los ciudadanos o por su relevancia en un área territorial concreta, requieran mantener la continuidad y la calidad de sus prestaciones, por medio de mecanismos que garanticen una financiación plurianual a las Entidades Locales y a la Iniciativa Social (lucrativa y sin ánimo de lucro).
G7b	Establecer, con carácter objetivo, los criterios de financiación de los programas y servicios prestados por las Entidades Locales y la Iniciativa Social (lucrativa y sin ánimo de lucro), en base a un sistema de indicadores adecuados a las particularidades de cada programa o servicio objeto de financiación.
G7c	Desarrollar los Objetivos Temáticos y las prioridades de inversión de carácter sociolaboral incluidas en el Programa Operativo Regional 2014/2020, a desarrollar por las entidades locales y sociales en el marco de un modelo de financiación plurianual basado en convenios y contratos.
G7d	Incorporar criterios de carácter social en las fases de definición y adjudicación de los contratos públicos de servicios sociales, que respondan a los objetivos de responsabilidad social de la Administración Pública Regional, tales como el porcentaje de trabajadores con discapacidad o en riesgo de exclusión social que ejecutarán el contrato, el porcentaje de plantilla indefinida que ejecutará la prestación, la calidad en el empleo, el retorno social del beneficio, el contar con una política de igualdad y RSC, entre otros.

ÁREA ESTRATÉGICA 5. PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN TÉCNICA

Línea estratégica **G8. Participación y Coordinación Técnica**

Definir y poner en marcha un sistema de participación y coordinación de todos los agentes implicados en la prestación de servicios sociales, Administraciones Públicas e Iniciativa Social, que establezca los procedimientos operativos adecuados para la planificación y Evaluación de las actuaciones sociales.

Objetivos específicos

G8a	Modificación del marco normativo regulador del Consejo Regional de Servicios Sociales, para adecuarlo a los nuevos procesos de participación relacionados con planificación, coordinación y evaluación de las políticas sociales.
G8b	Creación y puesta en funcionamiento de la Mesa Interinstitucional de Participación y Coordinación, con presencia de las Administraciones Regional y Local y del Tercer Sector de Acción Social, que propondrá los mecanismos de participación, los temas concretos y el calendario a que ha de referirse la coordinación. La participación de las Entidades Locales y el Tercer Sector de Acción Social utilizará como canales representativos prioritarios la Federación de Municipios y la Plataforma del Tercer Sector, respectivamente.
G8c	Efectuar, con la participación de la Mesa Interinstitucional, un diagnóstico periódico de los déficits en los procedimientos de coordinación entre las Administraciones públicas entre sí y de estas con el Tercer Sector de Acción Social, contando con los agentes implicados.
G8d	Elaborar protocolos específicos de coordinación referentes a recursos relevante de servicios sociales, en cuya prestación intervengan las Administraciones Públicas Regional y Local junto con el Tercer Sector de Acción Social. Con carácter experimental se elegirá un recurso del ámbito de la exclusión social que actuará como piloto.
G8e	Desarrollar experiencias piloto de coordinación entre las Administraciones Públicas y las entidades sociales, basadas en las estrategias de los Pactos Locales recogidos en el Programa Operativo Regional 2014/2020 y en la Estrategia 2020, impulsados por Agrupaciones Locales de Desarrollo. Dos experiencias se desarrollarán en zonas urbanas y una en zonas rurales de la Región.

ÁREA ESTRATÉGICA 6. EVALUACIÓN E INSPECCIÓN

Línea estratégica G9. Evaluación e inspección

Garantizar el adecuado cumplimiento por parte de todas las administraciones públicas, entidades del tercer sector de acción social y empresas prestadoras de servicios sociales, de las condiciones de eficiencia, eficacia, transparencia y calidad exigidas y determinadas por las Administración regional, por medio de las actuaciones de Evaluación e inspección correspondientes

Objetivos específicos

G9a	Establecer un protocolo específico de Evaluación referente a un recurso relevante de servicios sociales prestado por el Tercer Sector de Acción Social o por empresas privadas, que actúe de piloto para proyectos posteriores.
G9b	Elaborar la normativa que regule las diferentes actuaciones de Evaluación y/o Inspección según la tipología del Centro o servicio, respecto a los aspectos tanto materiales, (instalaciones, equipamiento), como funcionales y de personal.
G9c	Facilitar, con carácter periódico, por parte de las entidades del Tercer Sector de Acción Social sin ánimo de lucro (TSAS) y de las empresas mercantiles con ánimo de lucro los datos que se establezcan en el CMBD Social.
G9d	Establecer protocolos específicos de coordinación, (temporalización y contenidos), entre las diferentes unidades administrativas que gestionan los servicios sociales de la Comunidad Autónoma, para realizar las actuaciones propias de Evaluación y/o inspección.
G9e	Generar espacios y tiempos de intercambio de experiencias y definición de buenas prácticas en materia de coordinación en la prestación de servicios sociales desarrollados por las administraciones locales, las entidades del tercer sector de acción social y las empresas privadas, que sirvan de modelo de éxito a transferir y generalizar.
G9f	Promover el desarrollo de criterios y estándares de calidad básicos para la definición de la prestación de servicios que permitan su acreditación y faciliten el Evaluación de su gestión y resultados
G9g	Formalizar un protocolo de colaboración entre los servicios gestores, el servicio de inspección y las administraciones locales que mejore los sistemas de inspección y control de los recursos gestionados por la iniciativa privada.
G9h	Las actuaciones de inspección de la Consejería se desarrollarán de acuerdo a lo establecido en el Plan Anual de Inspección, que será elaborado por el órgano directivo competente en la materia y sometido a la consideración del Consejo de Dirección de la Consejería.

ÁREA ESTRATÉGICA 7. ADECUACIÓN DEL MARCO NORMATIVO

Línea estratégica **G10. Elaboración de la Nueva Ley de Servicios Sociales**

Elaborar una nueva Ley de Servicios Sociales que dé respuesta a las necesidades derivadas de los cambios sociales e institucionales que se han producido en los últimos años, al tiempo que recoja las innovaciones tecnológicas y organizativas que permiten las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS)

Objetivos específicos

G10a	El proceso de elaboración de la nueva Ley procurará recoger las opiniones de los agentes implicados en la prestación de servicios sociales y de la ciudadanía, por medio de los mecanismos de participación que se establezcan para este fin.
G10b	Los contenidos de la nueva Ley, deberán perseguir, entre otros, los siguientes objetivos: <ul style="list-style-type: none"> • El diseño de los recursos, programas y modelos organizativos que es preciso poner en marcha para la cobertura de las nuevas situaciones de necesidad social. • La distribución de las competencias y organización de los recursos con el fin de evitar duplicidades y dotar al sistema de la máxima eficacia y eficiencia. • Utilizar las posibilidades de las TIC para favorecer el acceso de los ciudadanos a los recursos, agilizar los procedimientos y permitir una planificación rigurosa de las actuaciones. • Favorecer el acceso equitativo a los recursos, independientemente de la situación económica, social o de ubicación territorial de las personas. • Facilitar la colaboración de las Administraciones Públicas, las entidades sociales no lucrativas y de las empresas con ánimo de lucro, en la prestación de los servicios, en los términos que establezca la política regional, y de acuerdo a los criterios de calidad y transparencia.
G10c	La nueva Ley, deberá contemplar, entre otros, los siguientes aspectos, derivados de los cambios que afectan el Sistema de Servicios Sociales: <ul style="list-style-type: none"> • Distribución competencial entre las distintas Administraciones, adaptándola a la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local. • Adaptación a los cambios operados por la Ley de Dependencia. • Relación de los servicios sociales con otras áreas de la política social, fundamentalmente Salud, Educación y Empleo, con el fin de establecer programas integrales para abordar las nuevas formas de pobreza y exclusión social derivadas del envejecimiento y la dependencia, el desempleo y la precariedad laboral, etc.

Línea estratégica **G11. Desarrollo específico en el ámbito de los servicios sociales**

Desarrollo, revisión y elaboración de la normativa reguladora de los elementos básicos de los Servicios Sociales de Atención Especializada.

Objetivos específicos

G11a	Regulación por decreto del reglamento de desarrollo de la Ley 3/2007, de 16 de marzo, de Renta Básica de Inserción de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
G11b	Revisión de la normativa regional de Dependencia, con el fin de llevar a cabo su actualización y mejorar los procedimientos de gestión.
G11c	Desarrollo de la Ley 10/2013, de 18 de octubre, para el aprovechamiento de excedentes alimentarios y creación de la Red Solidaria para el Aprovechamiento de Alimentos, de acuerdo a las previsiones contempladas en la misma.
G11d	Revisar y actualizar el Decreto 69/2005, de 3 de junio, de condiciones mínimas de centros residenciales de personas mayores de titularidad pública y privada, y ampliar su ámbito competencial a centros y servicios de personas con discapacidad y de menores.
G11e	Revisar y actualizar el Decreto 60/2002, de 22 de febrero, sobre ingreso y traslado en centros residenciales de la Administración Regional para personas mayores.
G11f	Elaborar una nueva normativa en materia de ingreso en centros de discapacidad que sustituyese al D. 50/1996 y regulase, tanto para dependientes como no dependientes, el acceso, lista de espera, salida, etc.
G11g	Otros desarrollos normativos

Una vez establecidas las LEAS, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, publicó la **Orden de 18 de abril de 2018**, por la que se creó la **Comisión de Evaluación** de las mismas, y por la que establecía su régimen de organización y funcionamiento. Dicha orden reflejaba las **funciones encomendadas** a la Comisión, entre las que se encuentran:

- a) **Realizar el Evaluación y evaluación** de la ejecución de las “Líneas Estratégicas de Acción Social (LEAS) en la Región de Murcia”, elaborando propuestas que puedan incorporarse a las mismas para facilitar su cumplimiento.
- b) **Establecer los procedimientos de Evaluación y evaluación**, así como las herramientas necesarias para la recogida de información.
- e) **Aprobar los informes técnicos de evaluación** y elaboración de las conclusiones y propuestas.
- f) **Elevar**, para su conocimiento a la Secretaría General de la Consejería competente en materia de servicios sociales, **el resultado de su evaluación**.

Asimismo, la Orden citada, señalaba la **composición de la Comisión de Evaluación** de las LEAS, la cual debía estar formada por:

- Presidencia: titular de la Secretaría General de la Consejería competente en materia de servicios sociales.
- Vicepresidencia: Director/a General de Familia y Políticas sociales.
- Vocales: Pertenecientes tanto a la Consejería, Administración Local y la Iniciativa Social.
- Secretaría/Coordinación: Un/a técnico de la Dirección General de Familia y Políticas Sociales, designado por el titular de este centro directivo.
- Coordinadores Técnicos de la elaboración de las LEAS: Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación de la Dirección General de Familia y Políticas Sociales y Técnico Responsable

Creada la Comisión de Evaluación, en **abril de 2019**, se elaboró el **primer informe de Seguimiento de las LEAS**, que abarcaba las actuaciones realizadas hasta el 31 de diciembre de 2018. El Seguimiento consistió en la recogida de información y el análisis de la misma, para conocer lo que hasta ese momento se había realizado. La finalidad era efectuar aquellas correcciones o ajustes necesarios que condujeran al cumplimiento de los objetivos previstos.

En **septiembre de 2020**, fecha cercana a la finalización del periodo establecido para la implementación de las LEAS, y atendiendo a las funciones descritas para la Comisión de Evaluación, **se pone en marcha el proceso de Evaluación**. Dicha Evaluación se encarga a la empresa 7 Imaginación S.L., que, junto al técnico de la Dirección General de Servicios Sociales y Relaciones con el Tercer Sector, llevan a cabo los trabajos para su realización. En las páginas siguientes se expone toda la información relativa a este procedimiento, abordando los aspectos relacionados con los métodos empleados, las técnicas utilizadas y los resultados obtenidos. De esta forma **el presente informe pretende describir qué se ha llevado a cabo, ofrecer información sobre el cumplimiento** de las LEAS y **aportar una evaluación explicativa de los resultados obtenidos**.

2. Fundamentos de la Evaluación

El proceso de Evaluación se contempla en base a dos grandes bloques: el primero de ellos tiene un carácter descriptivo y recoge y cuantifica las acciones y actuaciones que se han llevado a cabo, diferenciando por distintos criterios y variables. El segundo se refiere específicamente a la evaluación de las LEAS. Ésta, es la parte central de este trabajo, y como tal, se desea desarrollar una descripción más amplia de lo que se considera Evaluación.

Evaluar conlleva apreciar, **analizar, valorar y juzgar una intervención pública**. Tiene por objeto apreciar la eficacia de programas o políticas públicas, emitiendo un juicio de valor a través de la comprobación de los resultados y los medios utilizados en cualquier intervención de ámbito público.

Mediante un proceso sistemático y razonado, que recopila, analiza e interpreta la información obtenida, y el que ha de tener como base una serie de exigencias y valores (rigor, imparcialidad, transparencia, participación e interés general), **se alcanzará un juicio valorativo basado en evidencias**.

Este objetivo se consigue mediante la **utilización de un método científico**, que ha de ofrecer las mayores garantías en cuanto a la fiabilidad de los datos recogidos, la solidez del análisis realizado, la necesidad de obtener información, la validez de las conclusiones y la utilidad de las propuestas a exponer.

La evaluación viene desarrollándose desde **dos enfoques** diferenciados: por un lado, **el enfoque clásico, o enfoque de programa**, el cual tiene como finalidad centrarse en el aspecto instrumental de la acción de gobierno, orientándose al conocimiento de los efectos de la intervención pública. Por otra parte, **el enfoque utilizado por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)**, que, con el objeto de adquirir una comprensión global de la intervención pública, se centra en el análisis de su diseño, puesta en práctica y efectos. De esta manera, **pretende valorar todo el ciclo de la intervención pública, y conocer cómo se ha desarrollado todo el proceso y por qué se ha hecho así**.

En definitiva, la evaluación, se refiere al “proceso integral de observación, medida, análisis e interpretación, encaminado al conocimiento de una intervención pública -norma, programa, plan o política-, que permita alcanzar un juicio valorativo, basado en evidencias, respecto a su diseño, puesta en práctica, resultados e impactos” (Ministerio de Política Territorial y Administración Pública. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, 2010, p.13). Siendo su fin último, favorecer la comprensión holística de la acción pública, para establecer las reformas necesarias que incidan en la mejora de dicha acción.

3. Modelo de Evaluación de las LEAS

Tanto la fase descriptiva, como la Evaluación de las LEAS, se configuran a través de dos elementos básicos:

- **Procedimiento:** Donde se establecen los plazos a cumplir, la selección de informantes, los métodos de recogida de información, y el tipo de análisis a desarrollar.
- **Fines perseguidos:** siendo diferentes en cada una de las fases.
 - o En la **fase descriptiva** se pretende exponer las acciones y actuaciones llevadas a cabo en el marco de las LEAS, en función de distintas variables.
 - o En la **Evaluación** se desea realizar un análisis de:
 - a) Las actuaciones desarrolladas desde una perspectiva explicativa,
 - b) El cumplimiento de los Objetivos Generales y Específicos.

3.1. Fase descriptiva

Las tareas para completar esta fase se desarrollaron entre septiembre y noviembre del año 2020. Los informantes seleccionados para la recogida de información se designaron en relación a las unidades administrativas con intervención en las LEAS de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social, y las que componen el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS), las cuales se exponen a continuación:

Consejería:

- Secretaría General de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social.
 - o Servicio de Inspección, Registro y Régimen Sancionador.
 - o Servicio Jurídico.
 - o Servicio de Documentación.
- Dirección General de Servicios Sociales y Relaciones con el Tercer Sector.
 - o Servicio de Planificación y Evaluación.
 - o Unidad de Emigración, Colectivos Desfavorecidos y Voluntariado.
- Dirección General de Familia y Protección de Menores.
 - o Servicio de Protección de Menores.
 - o Servicio de Familia.
 - o Servicio de Ejecución de Medidas Judiciales de Menores.

IMAS:

- Dirección Gerencial.
 - o Servicios de Gestión Informática.
- Dirección General de Personas con Discapacidad.
 - o Servicio de Atención a Discapacitados, Inmigrantes y Otros Colectivos.
- Dirección General de Personas Mayores.
 - o Servicio de Atención a Personas Mayores.
- Subdirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión.
 - o Servicio de Prestaciones Económicas.
 - o Servicio de Programas de Inclusión y Corresponsabilidad Social.

El análisis que se ha pretendido efectuar en la fase descriptiva de las LEAS, **ha consistido en la exposición de los trabajos desarrollados, que los Centros Directivos han ubicado en cada uno de los Objetivos Generales y Específicos¹**

Para tal fin, el método de recogida de información en esta fase se llevó a cabo mediante la realización de **entrevistas a personal técnico y/o responsables** de cada una de las unidades administrativas señaladas. Dichas entrevistas se realizaron de manera presencial, obteniendo en ellas la información relativa a los trabajos puestos en marcha bajo el marco de desarrollo de los Objetivos Generales y Específicos de las LEAS. Se efectuaron **12 entrevistas**, en las que participaron **18 personas**.

Tras las primeras entrevistas, se advirtió que los y las informantes, además de hacer referencia a las actuaciones proyectadas, también exponían acciones concretas desarrolladas para la implementación de dichas actuaciones. De esta forma, y con el fin de poder realizar un análisis más exhaustivo, se advirtió la necesidad de establecer, como **unidades de análisis** tanto las actuaciones consideradas generales, como las acciones específicas, quedando definidas como sigue:

- **Actuaciones Generales.** Aquellos planes, comisiones, proyectos o programas que se desarrollan en el marco de políticas públicas sectoriales, y que abarcan de manera más amplia a diferentes sectores de población o situaciones más complejas.
- **Acciones Específicas.** Aquellas actividades o actos que se desarrollan dentro de un programa o proyecto más extenso, desplegadas de manera específica al amparo de las citadas actuaciones más generales.

Asimismo, para una descripción más completa, y una clasificación ordenada, de cada una de las Actuaciones y Acciones, se crearon las siguientes variables descriptivas, las cuales hacen referencia a la finalidad que éstas persiguen (Tipo de Actuación) o al tipo de operación realizada o actividad desarrollada (Tipo de Acción).

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Tipo de Actuación:<ul style="list-style-type: none">o 1. Programas y Proyectoso 2. Nuevos procedimientos y gestioneso 3. Normativaso 4. Nuevos recursoso 5. Coordinacióno 6. TIC'So 7. Planificación y Evaluacióno 8. Financiacióno 9. Formación | <ul style="list-style-type: none">- Tipo de Acción:<ul style="list-style-type: none">o 1. Estudios/Análisiso 2. Implementacióno 3. Ampliación de recursoso 4. Formacióno 5. Difusión de información |
|---|--|

De igual modo, para una definición más específica de las **Actuaciones** se estableció la **variable Recursos**, que desea exponer, tanto los recursos puestos en marcha por la actuación, como los

¹ Tal como estaban diseñadas las leas, no se adjudicaba a los centros directivos actuaciones concretas, sino que, han sido las propias unidades administrativas las que han considerado seleccionar aquellas actuaciones que se relacionaban con los objetivos generales y específicos. el equipo evaluador, ha estimado en la mayoría de los casos que esta ubicación era la correcta (la pertinente).

dispuestos para el desarrollo de la misma, por parte de las unidades administrativas. Por otro lado, para las **Acciones**, se configuró la **variable *Ámbito***, que hace referencia al sector de población hacia el que se han dirigido las Acciones concretas, añadiendo tres categorías más que hacen referencia al nivel de intervención (atención primaria), a un impacto coyuntural, como es la pandemia, y a la centralidad de las TIC'S. Ambas, *Recursos* y *Ámbito*, quedan clasificadas como sigue:

- **Recursos:**

Residencias	Económicos
Prestaciones Económicas	Integración laboral
Centro de Día	Leyes/Normas
Ayuda a Domicilio	Teleasistencia
Formación	De coordinación
SEPAP	De evaluación/análisis
Vivienda	Inclusión Social
Procesos Informáticos	Varios

- **Ámbito:**

Atención Primaria	Jóvenes
Personas Mayores	TIC'S
Personas con Discapacidad	Dependencia
Población Gitana	Voluntariado
Exclusión Social	Familia
Población en General	Covid 19
Personas Inmigrantes	Personas sin Hogar
Menores	

Como se ha comentado, para la fase descriptiva se realizaron 12 entrevistas en las que participaron 18 personas, entre técnicos y responsables, de cada uno de los Servicios establecidos. La información, sobre las Actuaciones y Acciones, que se iba extrayendo en cada uno de estos encuentros, se asoció a cada Objetivo General o Específico en función de un criterio de *pertinencia*. Esta pertinencia se establece, por una parte, en función de la ubicación en la que ha sido situada por el Centro Directivo, y por medio de un criterio de coincidencia de los propósitos perseguidos en cada Actuación o Acción, y los propuestos para los Objetivos Generales y Específicos de las LEAS, según el equipo evaluador.

En definitiva, toda la información se clasificó en función de:

Actuaciones Generales	- Por Objetivos Generales de las LEAS
	- Por Tipo de Actuación
	- Por Recursos implantados o utilizados
Acciones Específicas	- Por Objetivos Específicos y Generales de las LEAS
	- Por Tipo de Acción
	- Por Ámbito de ejecución

Por último, el análisis descriptivo era realizado a través de la incorporación, de toda la información recopilada, en el programa estadístico SPSS. De él se extrajeron los análisis de frecuencias oportunos de cada variable, así como un análisis multivariable entre los Objetivos Generales de las LEAS, y los Tipos de Actuación y Acción.

3.2. Fase de Evaluación

En lo que respecta al proceso de Evaluación, éste se ha desarrollado entre los meses de diciembre de 2020 y febrero de 2021. En esta fase, volvieron a participar las personas entrevistadas en la fase descriptiva, a las que se unieron otras, con conocimientos precisos de Actuaciones que se desarrollaron en el periodo inicial de las LEAS. Todas ellas pertenecientes, tanto a la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social, como al Instituto Murciano de Acción Social (IMAS).

En este caso, el análisis realizado ha tenido dos vertientes:

- 1ª. Realizar una Evaluación explicativa de las Actuaciones realizadas.
- 2ª. Analizar el cumplimiento de los Objetivos Generales y Específicos.

3.2.1. Modelo de Evaluación explicativa de las Actuaciones

La perspectiva de Evaluación utilizada en este apartado consiste en conocer los elementos fundamentales del proceso de puesta en práctica de las Actuaciones. No se trata de averiguar el cumplimiento de los Objetivos de las LEAS (que se realiza en el siguiente apartado), sino de especificar cuál es la valoración de los factores que se utilizan como criterios de Evaluación y cómo influyen éstos en el desarrollo positivo o negativo de las Actuaciones.

Como su propio nombre establece, la unidad de análisis en esta parte de la Evaluación han sido las *Actuaciones*. Para su evaluación explicativa, se realizaron una serie de reuniones con todas las unidades administrativas donde, a partir de un cuestionario de Evaluación (Anexo) elaborado *ad hoc* por parte del equipo evaluador de la Comisión, se instó a los responsables y técnicos de cada departamento a valorar y comentar las Actuaciones en función de unos criterios de evaluación, relacionados éstos con el sistema de evaluación de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL). Dichos criterios son los siguientes:

- Coordinación
- Recursos
- Dificultades
- Facilidades
- Valoración Global

La **Coordinación**, se valoraba en relación a una pregunta concreta, *¿Cómo calificas la coordinación que ha existido con otros servicios o centros directivos para llevar a cabo esta actuación?* Ésta podía ser respondida por medio de una escala de valor de 0 a 3. Siendo:

0. No ha existido coordinación de ningún tipo.
1. Ha existido coordinación, pero ha sido insuficiente en todos los aspectos.
2. La coordinación ha sido suficiente en algunos aspectos e insuficiente en otros.
3. La coordinación ha funcionado de forma satisfactoria en todos los aspectos.

Además, se incluía un valor 8, el cual facilitaba la respuesta cuando la Coordinación no había sido necesaria para llevar a cabo la Actuación evaluada.

Asimismo, se incorporó un apartado donde las personas participantes podían realizar un comentario libre con respecto a la Coordinación, en función de su experiencia, el cual no era obligatorio cumplimentar.

En el criterio **Recursos**, se pedía que hicieran una *valoración de los recursos disponibles para desarrollar la actuación*, desagregándose éstos en tres tipos:

- Recursos de personal propio de su servicio o centro directivo.
- Recursos materiales e informáticos (equipos, programas, TIC'S en general).
- Presupuesto disponible para la Actuación

Del mismo modo que la Coordinación, en este apartado se valoraban, cada uno de los recursos, en base a una escala de 0 a 3. Incluyendo la respuesta 8 para aquellas actuaciones donde no procedía la valoración en cualquiera de los tres tipos de recursos:

0. Muy escasos (ha impedido desarrollar aspectos importantes de la actuación).
1. Insuficientes (ha impedido desarrollar algunos aspectos de la actuación).
2. Suficientes (ha permitido desarrollar los aspectos más importantes de la actuación).
3. Todos los necesarios (ha permitido desarrollar todos los aspectos de la actuación).

En este caso, al igual que en el anterior, se presentaba la posibilidad de realizar un **comentario** al respecto.

La valoración de las **Dificultades y Facilidades**, se enfocaba directamente al desarrollo práctico de la Actuación, y se realizaba mediante comentarios personales y libres de las personas entrevistadas. En este caso se daba la opción de realizar, al menos, dos comentarios para cada criterio. Su objetivo era conocer los factores facilitadores y los obstáculos referidos a la implementación de las Actuaciones.

Por último, el cuestionario de Evaluación incorporaba la opción de realizar una **Valoración Global de los resultados obtenidos en cada Actuación**, en relación con los resultados previstos. Al igual que en la *Coordinación* y los *Recursos*, esta valoración global se efectuaba a través de un baremo de 0 a 3.

0. No se ha obtenido ninguno o casi ninguno de los resultados previstos.
1. Se han obtenido algunos resultados pero son insuficientes.
2. Los resultados han cubierto algunos de los objetivos más importantes.
3. Se han conseguido todos o casi todos los objetivos que teníamos previstos.

Por último, y una vez completado el cuestionario de evaluación por todos los Servicios y Centros Directivos, la información recogida se insertó en el programa estadístico SPSS. A través de este programa se realizaron los siguientes análisis:

- Análisis de la valoración cuantitativa en los criterios de evaluación del conjunto de Actuaciones.
- Análisis de la relación de los criterios de evaluación y la Valoración Global.
- Análisis de las valoraciones de los resultados según Tipo de Actuación.

- Análisis de los resultados según los Centros Directivos.
- Análisis de los comentarios realizados en los criterios de evaluación.

3.2.2. Modelo de Evaluación del cumplimiento de los Objetivos Generales y Específicos

La Evaluación del cumplimiento de los Objetivos Generales y Específicos ha sido la última fase de este proceso de Evaluación de las LEAS. Ésta ha sido realizada en las últimas semanas de febrero del año 2021. En este caso, se contactó con los responsables, de cada Servicio o Centro Directivo, para que dieran su opinión sobre diversos aspectos relacionados con cada uno de los Objetivos Específicos y Generales de las LEAS.

En esta parte, la unidad de análisis han sido los Objetivos Generales y Específicos incluidos en las Líneas Estratégicas de Acción Social. Para este análisis, se pidió a los responsables de las unidades administrativas que expresaran su parecer sobre los siguientes elementos:

- Aspectos Positivos destacables en cuanto al cumplimiento de los objetivos.
- Aspectos Negativos destacables en cuanto al cumplimiento de los objetivos.
- Cociente entre Objetivos Específicos No cumplidos y cumplidos.
- Puntuación Global del cumplimiento de los Objetivos Generales.
- Valoración Global del cumplimiento de los Objetivos Generales.

Los comentarios para determinar cuáles habían sido los *Aspectos Positivos y Negativos*, eran completamente libres, pudiendo realizar tantos como considerasen oportunos. Por otra parte, el *Cociente de Objetivos Específicos No cumplidos*, ha sido fijado mediante unos indicadores propios, para cada uno de los Objetivos Específicos, en función de los propósitos que en ellos se establecían. Así, por ejemplo, para el Objetivo Específico “G4a. Establecer un grupo de trabajo de carácter multidisciplinar que defina las características de la información necesaria para realizar la evaluación y planificación del sistema público de Servicios Sociales”, se concretaron los siguientes indicadores:

- 0. No se ha llevado a cabo ninguna actuación en relación con este objetivo específico.
- 1. Se han realizado actuaciones/decisiones en relación con la constitución del grupo de trabajo.
- 2. El grupo de trabajo ha sido constituido y ha fijado el calendario y el plan de trabajo.
- 3. El grupo de trabajo ha iniciado las tareas a que se refiere este objetivo.

Para los 57 Objetivos Específicos se creó una escala de indicadores de 0 a 3, estableciendo para cada valor un *estado* de cumplimiento concreto.

En lo que respecta a la *Puntuación Global del cumplimiento de los Objetivos Generales*, ésta se realizaba a través de una valoración cuantitativa en base a una escala de 0 a 3, siendo el nivel de cumplimiento para cada valor numérico el siguiente:

- 0. No cumplido.
- 1. Cumplimiento insuficiente.
- 2. Cumplimiento suficiente.
- 3. Cumplimiento total.

Esta Valoración Global no pretendía ser una traducción automática del cumplimiento de los Objetivos Específicos, sino que buscaba un alcance más general, en el que no sólo se tuviera en cuenta “la letra” concreta de los Objetivos Específicos, sino una especie de consideración/valoración en relación con las pretensiones genéricas del Objetivo General

Por último, una vez analizados todos los Objetivos Generales y Específicos, se ha realizado una Evaluación Global del cumplimiento de las LEAS atendiendo a los valores finales en los Objetivos Generales.

4. Fase descriptiva

Como se ha comentado, las unidades de análisis establecidas para el análisis descriptivo de las LEAS son, tanto las Actuaciones Generales, como las Acciones Específicas llevadas a cabo al amparo de los Objetivos Generales y Específicos de las LEAS. De las entrevistas realizadas se ha obtenido toda la información necesaria para su análisis descriptivo. De esta forma, los aspectos considerados más significativos de Actuaciones y Acciones son los presentados a continuación:

Actuaciones Generales

1. Conocer el número de Actuaciones realizado en el periodo de las LEAS.
2. Contabilizar el número de Actuaciones por Objetivos Generales.
3. Relación de Actuaciones por Tipo de Actuación.
4. Recursos puestos en marcha por Actuación.
5. Obtener la coherencia de las Actuaciones a través de la relación entre el Tipo de Actuación y el Objetivo General donde se inserta.

Acciones Específicas

1. Conocer el número de Acciones realizado en el periodo de las LEAS por año de ejecución.
2. Estado de las Acciones a fecha 30 de junio de 2020.
3. Contabilizar el número de Acciones por Objetivos Generales.
4. Relación de Acciones por Tipo de Acción.
5. Identificar las Acciones por Ámbito.

4.1. Descripción de las Actuaciones Generales

El desarrollo de las LEAS se ha venido produciendo mediante la **puesta en marcha de 113 Actuaciones**. La mayoría de estas Actuaciones siguen desarrollándose en la actualidad, al tratarse de proyectos, programas o planes de largo recorrido o con financiación plurianual.

El **cuadro 1** presenta la distribución de las **Actuaciones realizadas dentro de cada uno de los Objetivos Generales**. Hay que señalar que el número de Actuaciones por Objetivos Generales sólo ofrece una información meramente descriptiva y no valorativa, pues el mayor o menor número de Actuaciones no supone, necesariamente, mayor o menor desarrollo de cada

objetivo. Algunos de los Objetivos Generales son, de partida, Actuaciones concretas, y, por lo tanto, se han contemplado como tal, no admitiendo más de una actuación para ser realizados en su totalidad. Como ejemplos se pueden indicar los Objetivos 6 (Portal de Información y Comunicación) y 10 (Ley de Servicios Sociales).

Cuadro 1. Actuaciones por Objetivos Generales de las LEAS

Objetivos Generales	Respuestas	
	Nº	Porcentaje
G1. Adecuar Actuaciones a LEAS e Implantación de Recursos según Necesidades	33	27,3%
G2. Potenciar Elaboración de Programas, Realización de Estudios y Evaluación de Actuaciones	22	18,2%
G3. Expediente Único	5	4,1%
G4. Instrumento de Explotación de la Información	3	2,5%
G5. Incrementar Uso de las TICS	15	12,4%
G6. Portal de Información y Comunicación	1	0,8%
G7. Desarrollar Modelo de Financiación	7	5,8%
G8. Sistema de Participación y Coordinación	23	19%
G9. Evaluación e Inspección	2	1,7%
G10. Ley de Servicios Sociales	1	0,8%
G11. Normativas SS.SS. Atención Especializada	9	7,4%
Total	121	100,0%

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

El hecho de que en el cuadro 1 aparezcan 121 respuestas, cuando el número total de Actuaciones es de 113, tiene como razón que algunas de ellas se han podido situar en más de un Objetivo General, como por ejemplo la Actuación “*Convenios con Ayuntamientos del Servicio de Ayuda a Domicilio*”, la cual está incluida en el Objetivo 1 y 7, pues se entiende que se relaciona con los propósitos de ambos objetivos.

Así, el mayor número de Actuaciones se refiere al Objetivo General 1 “*Adecuar Actuaciones a LEAS e Implantación de Recursos según Necesidades*”, alcanzando un 27,3% de las respuestas. A éste le sigue el Objetivo General 8 “*Sistema de Participación y Coordinación*” en el que se insertan 23 Actuaciones (19%), precedido del Objetivo 2 “*Potenciar la Elaboración de Programas, Realización de Estudios y Evaluación de Actuaciones*” con 22 Actuaciones, lo que supone el 18,2%. Como último objetivo significativo se puede señalar el 5 “*Incrementar Uso de las TICS*”, con 15 Actuaciones (12,4% de todas ellas).

Por otro lado, las Actuaciones se clasifican según el **Tipo de Actuación**. Esta clasificación, como ya se ha señalado, se realiza en función de unas categorías, que hacen referencia a la finalidad que persigue cada Actuación.

En este caso, al igual que en el anterior, **el número de Actuaciones** es superior a 113, pues cada Actuación puede tener dos propósitos diferenciados (opción de respuestas múltiples). Por ejemplo, la Actuación “*Informatización de autorizaciones para entidades*”, puede categorizarse como *Nuevo Procedimiento* y, a la vez, ser considerada como una Actuación dirigida a la utilización de las *Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC’S)*.

De esta forma, el número total de respuestas es de 122, quedando distribuidas como se presenta en el cuadro 2.

Cuadro 2. Actuaciones por Tipo de Actuación

Tipo de Actuación	Respuestas	
	Nº	Porcentaje
PROGRAMAS/PROYECTOS	19	15,6%
NUEVOS PROCEDIMIENTOS/GESTIONES	5	4,1%
NORMATIVA	11	9%
NUEVOS RECURSOS	24	19,7%
COORDINACIÓN	25	20,5%
TIC'S	22	18%
PLANIFICACIÓN/EVALUACIÓN	9	7,4%
FINANCIACIÓN	1	0,8%
FORMACIÓN	5	4,1%
DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN	1	0,8%
Total	122	100,0%

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Como puede apreciarse, **la mayoría de las Actuaciones** se relacionan con la **Coordinación** (20,8%) y la implantación **de Nuevos Recursos** (19,2%) en diferentes servicios, principalmente en las áreas de Personas con Discapacidad y Personas Mayores. Asimismo, las Actuaciones relacionadas con las TIC'S (18,3%) y las desarrolladas a través de Proyectos o Programas (15,8%), ya sean a nivel regional o nacional, alcanzan porcentajes elevados con respecto al total de Actuaciones.

Concerniente a los **recursos puestos en marcha** entre todas las Actuaciones, se presenta el cuadro 3. Estos recursos, como ya se ha comentado, hacen referencia tanto a los dispuestos para la población objeto de intervención, como a los utilizados para el desarrollo, por parte de las unidades administrativas, de las diferentes estrategias o actuaciones.

Cuadro 3. Recursos desplegados

Recurso	N	Porcentaje	Recurso	N	Porcentaje
Residencias	7	6,2%	Económicos	1	0,9%
Prestaciones Económicas	2	1,8%	Integración laboral	6	5,3%
Centro de Día	9	8,0%	Leyes/Normas	9	8,0%
Ayuda a Domicilio	2	1,8%	Teleasistencia	1	0,9%
Formación	5	4,4%	De coordinación	20	17,7%
SEPAP	2	1,8%	De evaluación/análisis	5	4,4%
Vivienda	6	5,3%	Inclusión Social	2	1,8%
Procesos Informáticos	20	17,7%	Varios	16	14,2%
			Total	113	100%

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Tal y como se refleja, las **Actuaciones que generan recursos informáticos y recursos de coordinación, son las mayoritarias**, representando cada recurso el 17,7% del total. A éstas, le seguirían aquellas Actuaciones que han desplegado diversos recursos (categoría *varios*) y que suponen el 14,2%. Después, los recursos de *Centro de Día* y *Leyes/Normativas*, que significan el 8% cada uno de ellos. Por su parte, *Residencias* (6,2%), *Vivienda* e *Integración Laboral* con un 5,3%, y recursos de *evaluación/análisis* y *formación*, completarían la lista de los recursos que mayoritariamente se han puestos en funcionamiento.

También referente a los recursos, es significativo reflejar la importancia que el **Concierto Social** tiene sobre la ampliación de éstos, principalmente en lo que respecta a la ampliación de plazas en Centros de Día y Residencia para las personas mayores y personas con discapacidad (cuadro 4). Como puede apreciarse en el cuadro, en el periodo de enero de 2016 a 30 de junio de 2020, la ampliación de plazas en centros de día para personas con discapacidad intelectual ha supuesto un 121,6%. Asimismo, la ampliación de plazas en residencia para personas con discapacidad física ha conllevado un incremento de más del 80%, al igual que en la ampliación de plazas de vivienda tutelada para personas con trastorno mental grave, llegando en este caso al 82,7% dicha ampliación.

Teniendo en cuenta el conjunto de las plazas ampliadas en todos los servicios y tipos de plaza, el incremento ha llegado al 42,3% (media de todas las ampliaciones).

Cuadro 4. Ampliación de plazas según tipo de recurso y tipo de beneficiario

Tipo de plaza	Beneficiarios	Plazas a 31-12-2015	Plazas a 30-6-2021	% ampliado
Residencias	Personas Mayores	2.457	2.879	17,2%
	Personas con Discapacidad Física	46	84	82,6%
	Personas con Discapacidad Intelectual	758	888	17,2%
	Personas con Trastorno Mental Grave	348	483	38,8%
Centro de Día	Personas Mayores	991	1.136	14,6%
	Personas con Discapacidad Física	51	113	121,6%
	Personas con Discapacidad Intelectual	1.719	2.000	16,3%
	Personas con Trastorno Mental Grave	408	543	33,1%
SEPAP	Personas con Discapacidad Intelectual	137	184	34,3%
Vivienda tutelada	Personas con Discapacidad Intelectual	59	63	6,8%
	Personas con Trastorno Mental Grave	52	95	82,7%
Total	Todos	Suma	Suma	%

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

A este incremento hay que añadir la creación de **nuevos recursos**, tales como:

- Un nuevo centro de día para personas con trastorno del espectro autista,
- 3 centros de día para personas con trastorno mental grave.
- 3 residencias para personas con discapacidad intelectual.

En otros ámbitos, como el de la **mejora de la empleabilidad** para las personas en situación o riesgo de exclusión social, se puede señalar la ampliación de la cobertura territorial de 13 programas de empleabilidad, y la misma ampliación para 9 programas de empleabilidad para jóvenes.

Como último aspecto a describir de las Actuaciones, se exponen los Tipos de Actuación que predominan en cada uno de los Objetivos Generales. Además, este análisis ofrece información sobre el nivel de **coherencia que las Actuaciones** desarrolladas tienen en cada Objetivo en función de si se ajustan a sus propósitos.

El cuadro 5, presenta sólo los datos más significativos obtenidos de este análisis². En él se aprecia que el Tipo de Actuación **TIC'S** alcanza el 100% de las actuaciones en los Objetivos

² Información completa en Anexo, Tabla 1. Tabla de contingencia Objetivos Generales – Tipo de Actuación

Generales 3, 5 y 6. Estos tres Objetivos están dirigidos claramente al incremento o implantación de herramientas relacionadas con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, lo que puede llevar a la conclusión de que la coherencia entre el Tipo de Actuación y los Objetivos Generales es completa.

Cuadro 5. Síntesis de Tabla de Contingencia Objetivos Generales – Tipo de Actuación

Objetivo General	Tipo de Actuación	%
G1. Adecuar Actuaciones a LEAS e Implantación de Recursos según Necesidades	Nuevos Recursos	69,7%
G2. Potenciar Elaboración de Programas, Realización de Estudios y Evaluación de Actuaciones	Programas/Proyectos	59,1%
G3. Expediente Único	TIC'S	100%
G4. Instrumento de Explotación de la Información	TIC'S	50%
	Difusión de Información	50%
G5. Incrementar Uso de las TICS	TIC'S	100%
G6. Portal de Información y Comunicación	TIC'S	100%
G7. Desarrollar Modelo de Financiación	Nuevos Recursos	50%
G8. Sistema de Participación y Coordinación	Coordinación	80%
	Coordinación	50%
G9. Evaluación e Inspección	Planificación/Evaluación	50%
	Coordinación	50%
G10. Ley de Servicios Sociales	Normativa	100%
G11. Normativas SS.SS. Atención Especializada	Normativa	100%

Por su parte, los Objetivos 10 y 11, también obtendrían un nivel de coherencia total, ya que el Tipo de Actuación *Normativa*, que llega al 100% en ambos casos, se relaciona completamente con los fines de los dos Objetivos. Por otro lado, el Objetivo 8 “Sistema de Participación y Coordinación”, donde el Tipo de Actuación predominante es la *Coordinación* (80%), obtendría un nivel de coherencia elevado, aunque no total.

Asimismo, en los Objetivos 1 y 2, los Tipos de Actuación prevalentes son, respectivamente, *Nuevos Recursos* (69,7%) y *Programas/Proyectos* (59,1%), presentando niveles de coherencia aceptables.

4.2. Descripción de las Acciones Específicas

En cada una de las Actuaciones descritas, y con el fin de su implementación total o parcial, se desarrollan una serie de Acciones Específicas. Como ya se ha comentado, éstas se describen como actos o actividades específicas desarrolladas en el marco de procesos más generales, y que adquieren entidad propia para poder ser analizadas como elementos independientes de las Actuaciones.

El cuadro 6 presenta el **número total de Acciones** llevadas a cabo en el periodo de análisis, el cual **ha sido de 197**. Además, se observa que el mayor número (76) han estado desarrollándose durante todo el periodo de vigencia de las LEAS, lo que supone el 38,6% del total.

Cuadro 6. Acciones realizadas por año de ejecución

Acciones			
Año	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
2016/17	36	18,3	18,3
2018	40	20,3	38,6
2019/20	45	22,8	61,4
2016/2020	76	38,6	100,0
Total	197	100,0	

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

De igual forma, se aprecia que las Acciones desarrolladas por año han ido incrementándose, levemente, conforme avanza el periodo, pasando de 36 acciones en el periodo 2016/17 a 45 en el periodo 2019/20.

Por otra parte, el cuadro 7 refleja las acciones que hasta el 30 de junio del año 2020 se habían realizado completamente y las que, en ese momento, aún se estaban desarrollando. Como puede apreciarse, la mayoría (86,3%) de las acciones se habían dado por finalizadas.

Cuadro 7 Estado de las acciones a 30 de junio de 2020

Estado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En Proceso	27	13,7	13,7
Realizada	170	86,3	100,0
Total	197	100,0	

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

En lo que respecta a la asociación de las Acciones con los Objetivos Generales de las LEAS (cuadro 8), sucede lo mismo que con las Actuaciones, es decir, el mayor o menor número de Acciones por Objetivo General, no implica mayor o menor desarrollo de éstos, al igual que tampoco mejor o peor proceso.

Cuadro 8. Acciones por Objetivos Generales de las LEAS

Objetivos Generales	Respuestas	
	Nº	Porcentaje
G1. Adecuar Actuaciones a LEAS e Implantación de Recursos según Necesidades	50	25,4%
G2. Potenciar Elaboración de Programas, Realización de Estudios y Evaluación de Actuaciones	42	21,3%
G3. Expediente Único	17	8,6%
G4. Instrumento de Explotación de la Información	2	1%
G5. Incrementar Uso de las TICS	24	12,2%
G6. Portal de Información y Comunicación	4	2%
G7. Desarrollar Modelo de Financiación	4	2%
G8. Sistema de Participación y Coordinación	29	14,7%
G9. Evaluación e Inspección	2	1%
G10. Ley de Servicios Sociales	7	3,6%
G11. Normativas SS.SS. Atención Especializada	16	8,1%
Total	197	100,0%

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Al igual que en el caso de las Actuaciones, el mayor número de Acciones se han desarrollado en el Objetivo General 1 (25,4%). Aquí, el segundo lugar lo ocupa el Objetivo General 2, con un 21,3% de las Acciones enmarcadas en él. Por su parte, el Objetivo 8, relacionado con la Participación y la Coordinación, que ocupaba el segundo puesto en las Actuaciones, pasa ahora a situarse en tercer lugar, con 29 Acciones, el 14,7% del total. Por último, están las relacionadas

con el Objetivo General 5 “Incrementar Uso de las TICs”, con el 12,2% de las Acciones puestas en marcha.

Las Acciones también se han clasificado por Tipo de Acción, siendo el criterio de catalogación la operación realizada o actividad desarrollada. Así, los Tipos de Acción se dividen en: *Estudio/Análisis*, *Implementación*, *Ampliación de Recursos*, *Formación* y *Difusión*. El cuadro 9 refleja la distribución de las Acciones según el Tipo de Acción y la proporción que cada tipo tiene sobre el total.

Cuadro 9. Acciones por Tipo de Acción

Tipo de Actuación	Respuestas	
	Nº	Porcentaje
Estudio/Análisis	32	16,2%
Implementación	120	60,9%
Ampliación de Recursos	28	14,2%
Formación	9	4,6%
Difusión	8	4,1%
Total	197	100%

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

La *Implementación*, es decir, las acciones que han supuesto la ejecución o puesta en marcha de distintos procedimientos, alcanzan el mayor porcentaje del total de Acciones (60,9%). Tras estas, se sitúan las relacionadas con *Estudios o Análisis* realizados a lo largo de todo el periodo de las LEAS, llegando al 16,2% del total. Le siguen aquellas que se relacionan con la *Ampliación de Recursos* (plazas o centros) y que obtienen el 14,2%. Por último, estarían las relacionadas con la *Formación* de personal y la *Difusión* de datos, estudios, o información en general, las cuales, sumando ambas, no llegan al 10% del total.

Además de distribuir las Acciones en función de la actividad desarrollada, se han establecido unas categorías según el sector de población hacia el que se han dirigido, así como a tres categorías más que hacen referencia al nivel de intervención (atención primaria), al impacto de la COVID-19, y a la centralidad de las TIC'S. De esta manera, se presentan, en el cuadro 10, los Ámbitos de actuación en los que se han desplegado, siendo éstos: *Atención Primaria*, *Personas Mayores*, *Personas con Discapacidad*, *Población Gitana*, *Exclusión Social*, *Población en General*, *Personas Inmigrantes*, *Menores*, *Jóvenes*, *TIC'S*, *Dependencia*, *Voluntariado*, *Familia*, *Covid-19* y *Personas sin Hogar*. Como ocurría en otros casos, el número total de respuestas en este apartado (226) es superior al de las Acciones totales (197), también debido a que diferentes acciones pueden situarse en distintos ámbitos, como por ejemplo la Acción “Protocolo de atención a MENAS”, la cual se circunscribe a la atención a *Menores* y a *Personas Inmigrantes*.

Cuadro 10. Acciones por Ámbito

Ámbito	Respuestas	
	Nº	Porcentaje
Atención Primaria	30	13,3
Personas Mayores	11	4,9
Personas con Discapacidad	56	24,8
Población Gitana	7	3,1
Exclusión Social	35	15,5
Población en General	7	3,1
Personas Inmigrantes	11	4,9
Menores	19	8,4
Jóvenes	4	1,8
TICS	31	13,7
Dependencia	7	3,1
Voluntariado	1	0,4
Familia	4	1,8
Covid 19	2	0,9
Personas sin Hogar	1	0,4
Total	226	100%

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

El ámbito mayoritario en el que se han desarrollado las Acciones se sitúa en el de *Personas con Discapacidad*, con el 24,8% de acciones puestas en marcha. Le seguirían los ámbitos de *Exclusión Social*, *TIC'S* y *Atención Primaria* (15,5%, 13,7% y 13,3% respectivamente). Es importante señalar que el ámbito Personas con Discapacidad tiene mayor número de acciones desarrolladas por la diversificación de los tipos de discapacidad (intelectual, física, trastorno mental, trastorno del espectro autista,...), lo que conlleva un despliegue de servicios, y por lo tanto, de acciones, más amplio.

Para finalizar el apartado de descripción de las Actuaciones y Acciones desarrolladas, se puede considerar las siguientes conclusiones:

1. Con respecto al **número de Actuaciones, la mayoría** de ellas se han realizado en relación al **Objetivo General 1** “Adecuar Actuaciones a LEAS e Implantación de Recursos según Necesidades”, alcanzando un 27,3% del total de Actuaciones. A éste le sigue el **Objetivo General 8** “Sistema de Participación y Coordinación” en el que se han desarrollado 23 Actuaciones (19%).
2. **En cuanto a los tipos de Actuación, la Coordinación** (20,8%), la implantación de **Nuevos Recursos** (19,2%), principalmente en las áreas de Personas con Discapacidad y Personas Mayores, así como las **TIC'S** (18,3%), son las que significativamente más se han producido.
3. Por otra parte, la mayor proporción de **Recursos** puestas en marcha se han relacionado con las gestiones y procesos **informáticos**, y con la **coordinación** entre los agentes implicados.
- 4. Atendiendo igualmente a los Recursos, en este caso, los relacionados con los facilitados por el Concierto Social y los Convenios, se constata la ampliación, en el conjunto de plazas en todos los servicios, de un 42,3%. A las plazas ampliadas, hay que añadir los nuevos recursos puestas en marcha, como: un nuevo centro de día para

- personas con trastorno del espectro autista, 3 centros de día para personas con trastorno mental grave., y 3 residencias para personas con discapacidad intelectual.
- 5. Por último, se puede señalar que la mayoría de las Acciones (86,3%) se habían dado por finalizadas a fecha de 30 de junio de 2020.

5. Fase de Evaluación

Tras el análisis descriptivo, se pasa ahora a la Evaluación de las Líneas Estratégicas de Acción Social. Esta Evaluación, además del cumplimiento de los Objetivos, pretende ofrecer una Evaluación Explicativa por la que se establezcan los elementos fundamentales del proceso de puesta en práctica de las Actuaciones, y su influencia en los resultados (ver apartado *Modelo de Evaluación*).

Esta Evaluación responde a dos propósitos:

1. Evaluación Explicativa:

a). Presentar, de forma genérica, la valoración realizada, por las personas entrevistadas, de cada Actuación según los criterios de Evaluación establecidos. Dicha presentación, se realiza a su vez según los Centros Directivos y según los Tipos de Actuación. Dando cuenta de cómo los criterios de evaluación son calificados, de una parte, de manera genérica, y por otra desglosando los resultados según los distintos Centros Directivos y los Tipos de Actuación. Este desglose de información nos proporciona elementos útiles para corregir determinados déficits (de recursos, económicos, de colaboración,...) de cara a intervenciones futuras (epígrafes 5.1.1 y 5.1.2)

b) Una vez presentadas las distintas valoraciones, se realiza un análisis de cuáles son los criterios de evaluación (Recursos y Coordinación) que más influyen en la valoración global de las Actuaciones. Este análisis se realiza mediante pruebas estadísticas que ofrecen información sobre la influencia entre los criterios de evaluación y la valoración global que se ha realizado de las Actuaciones, así como el nivel de intensidad de dicha influencia. Los resultados de este análisis nos informan de los elementos centrales de una actuación (Recursos y Coordinación) que pueden dar lugar a una valoración positiva de los resultados de las Actuaciones. Lógicamente, se está dando un paso que va más allá del nivel de cumplimiento de los Objetivos, ya que se está detectando cuáles son los factores que presentan mayor influencia en los resultados positivos de las Actuaciones. En definitiva, se está en una perspectiva de Evaluación Explicativa, más allá de la “rendición de cuentas” que supone averiguar si los Objetivos se han cumplido o no (epígrafe 5.1.3).

c) Asimismo, se ofrece la información obtenida a través de los comentarios realizados por las personas entrevistadas, en relación a la Coordinación, los Recursos, así como de las Dificultades y Facilidades encontradas en el desarrollo de las Actuaciones. En este sentido, y siguiendo con este enfoque explicativo de la Evaluación, se recoge información valiosa acerca de lo que obstaculiza o facilita la implementación de las Actuaciones, por medio de la “expresión libre” de los entrevistados, lo que supone una matización de la información obtenida que puede sacar a la luz aquellos elementos que una pregunta de valoración cerrada no detecta. Al igual que se ha comentado en el párrafo anterior, se trata de información que puede ser útil para el desarrollo de futuras Actuaciones (epígrafe 5.1.4)

2. Analizar el cumplimiento de los Objetivos Generales y Específicos de las LEAS.

Se trata de valorar, de manera global, cada uno de los Objetivos Generales, detectando el cumplimiento de los mismos, según el análisis de los y las profesionales entrevistadas.

En este punto es preciso aclarar o informar de... no se establecen actuaciones concretas; número de objetivos no implican mayor cumplimiento; evaluación por profesionales a través de la valoración de las actuaciones.

5.1. Análisis de las Actuaciones desde una perspectiva explicativa

Esta parte, concerniente a la evaluación explicativa, tiene por objeto conocer qué factores han condicionado la valoración global que, los/las responsables y técnicos de las unidades administrativas, han indicado para cada una de las Actuaciones desarrolladas. A partir de los criterios establecidos (Coordinación, Recursos), se pretende analizar en qué medida, el resultado de las Actuaciones está relacionado con dichos criterios.

Señalar de nuevo, que este apartado no trata de determinar qué Objetivos de las LEAS se han cumplido y cuáles no, sino obtener y mostrar la información que explique la relación de los criterios de evaluación, referentes al proceso de las Actuaciones, con la valoración global, determinando qué criterios de evaluación han facilitado o perjudicado dicho proceso.

Hay que destacar la importancia de la evaluación explicativa, como una **evaluación de aprendizaje**. No se trata simplemente de ofrecer resultados de cumplimiento, sino de averiguar qué factores relacionados con los recursos y la puesta en práctica inciden de manera positiva o negativa en la obtención de resultados. La consecuencia práctica de la información obtenida es poder incidir de cara a actuaciones futuras en los factores que ejercen una influencia positiva en la obtención de resultados.

5.1.1. Análisis de los criterios de evaluación según el conjunto general de las Actuaciones

La valoración de los/las profesionales se ha llevado a cabo con la colaboración del equipo técnico de Evaluación, a través de la cumplimentación del cuestionario de Evaluación (Anexo). Así, como primer aspecto a analizar, se presentan, en el cuadro 12, los datos de la **valoración realizada en relación a la Coordinación** con otras unidades administrativas, o entidades durante, el desarrollo de las Actuaciones.

Como primer dato significativo, se puede señalar que prácticamente el 100% (110 de las 113) de las Actuaciones se desarrollaron en coordinación con otros agentes. Además, dicha coordinación se produjo **de manera suficiente o satisfactoria** (códigos 2 y 3) **en el 88,2% de los casos**.

Cuadro 12. Valoración de la Coordinación en las Actuaciones según informantes

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
1, Coordinación insuficiente	13	11,5%	11,8%
2, Coordinación suficiente en algunos aspectos	47	41,6%	42,7%
3, Coordinación satisfactoria	50	44,2%	45,5%
Total	110	97,3%	100%
8,0 No ha sido necesaria la coordinación	3	2,7%	
Total	113	100,0	

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Por otro lado, la valoración de los **Recursos de Personal** propio de cada Servicio o Secretaría General (cuadro 13) es positiva (puntuaciones 2 y 3) en el 46% de los casos evaluados, siendo superada por la apreciación negativa (puntuaciones 0 y 1) la cual se sitúa en el 54%.

Cuadro 13. Valoración de los Recursos de Personal en las Actuaciones según informantes

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0. Muy escasos	6	5,3%	5,4%
1. Insuficientes	54	47,8%	48,6%
2. Suficientes	31	27,4%	27,9%
3. Todos los necesarios	20	17,7%	18,1%
Total	111	98,2%	100%
8. No procede su valoración	2	1,8%	
Total	113	100,0	

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

En el cuadro 14 se muestran los resultados de la valoración de los **Recursos Materiales** de los que disponían para llevar a cabo las Actuaciones, aquellos que tienen que ver con los equipos informáticos, programas de gestión y TIC'S en general,. En este caso, la valoración positiva vuelve a ser alta, llegando al 72,1% el dato que suma los tramos 2 y 3 de la escala.

Cuadro 14. Valoración de los Recursos Materiales en las Actuaciones según informantes

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0. Muy escasos	8	7,1%	7,7%
1. Insuficientes	21	18,6%	20,2%
2. Suficientes	51	45,1%	49%
3. Todos los necesarios	24	21,2%	23,1%
Total	104	92%	100%
8. No procede su valoración	9	8%	
Total	113	100,0	

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Los **Recursos Económicos** destinados a las Actuaciones (cuadro 15), obtienen una valoración equilibrada, existiendo una diferencia de 3,4 puntos entre los tramos positivos y negativos, siendo del 51,7% y el 48,3% respectivamente.

Cuadro 15. Valoración de los Recursos Económicos en las Actuaciones según informantes

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0. Muy escasos	6	5,3%	6,9%
1. Insuficientes	36	31,9%	41,4%
2. Suficientes	26	23,0%	29,9%
3. Todos los necesarios	19	16,8%	21,8%
Total	87	77,0%	100,0%
8. No procede su valoración	26	23,0%	
Total	113	100%	

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

En definitiva, son los **recursos de personal**, seguidos muy de cerca de los **recursos económicos**, los que se consideran **más deficitarios** para el desarrollo de las actuaciones. Por su parte, los aspectos relacionados con la **coordinación**, y los recursos **materiales** cuenta con una **consideración de suficiencia** por parte de los profesionales.

Como última pregunta dentro del documento de Evaluación de las LEAS, se indicaba que realizaran una **Valoración Global** de cada una de las Actuación. Esta valoración se ha realizado en función del nivel de satisfacción con los resultados obtenidos, considerando las expectativas de las que partían y de la experiencia profesional de los responsables y técnicos que participaron.

Cuadro 16. Valoración Global de las Actuaciones según informantes

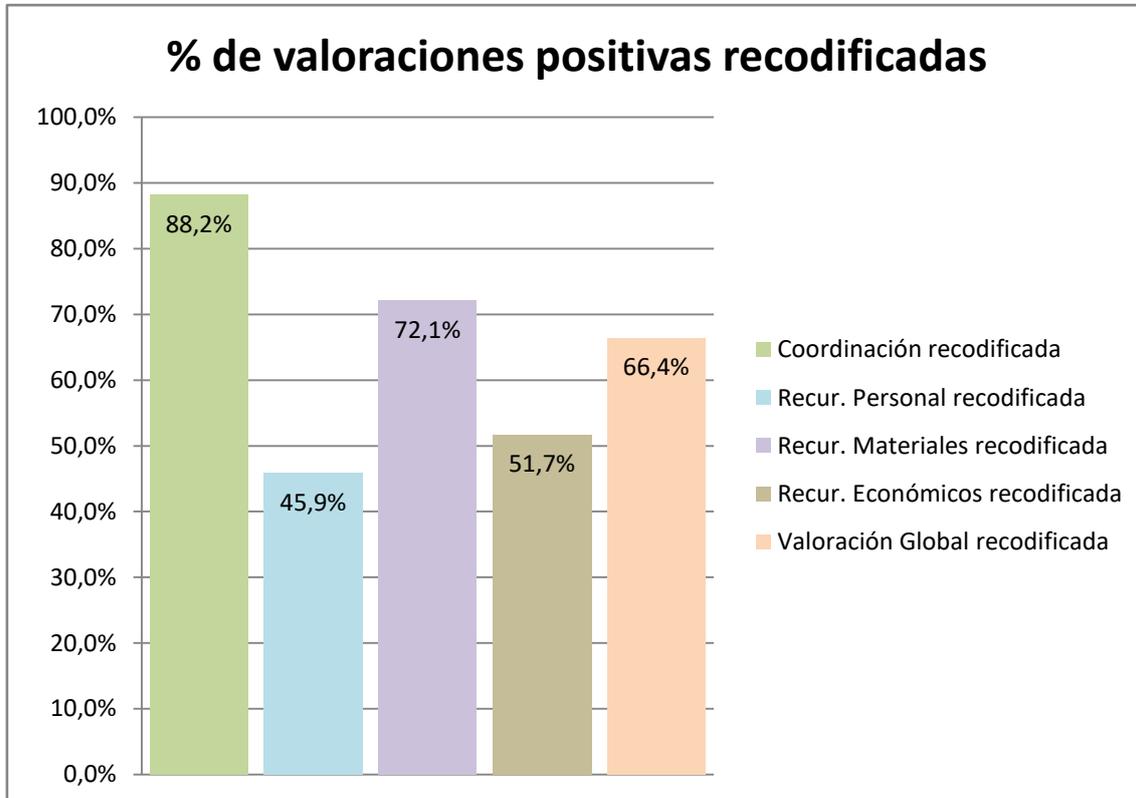
Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0. Ningún o casi ningún resultado	9	8,0%	8,2%
1. Resultados pero insuficientes	28	24,8%	25,5%
2. Resultados en algunos objetivos	34	30,1%	30,9%
3. Todos o casi todos los objetivos	39	34,5%	35,5%
Total	110	97,3%	100,0%
8. No procede su valoración	3	2,7%	
Total	113	100,0%	

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

El cuadro 16 ofrece los datos al respecto, siendo la puntuación 3 (se han conseguido todos o casi todos los objetivos) la que obtiene el porcentaje más alto, 35,5%. En general, las valoraciones son más positivas que negativas, siendo la suma de las **puntuaciones 2 y 3 el 66,4%**.

Como resumen de las valoraciones positivas para cada criterio, se presenta el gráfico 1, donde se ofrecen los resultados recodificados, agrupando los valores 2 y 3.

Gráfico 1



Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Este gráfico ofrece las **conclusiones fundamentales** en torno a la valoración de los/las profesionales sobre las Actuaciones en función de los criterios utilizados (Coordinación, Recursos de Personal, Recursos Materiales, Recursos Económicos y Valoración Global).

Cabe destacar las siguientes conclusiones:

- La importante presencia de la coordinación en las Actuaciones, con una respuesta altamente positiva (88,2%).
- La valoración notable de los Recursos Materiales, en tanto que el 72,1% de las Actuaciones cuentan con una valoración positiva en este aspecto.
- El déficit apreciado en Recursos Económicos (51,7% de valoración positiva) y sobre todo de los Recursos de Personal (45,9% de valoraciones positivas).
- Finalmente la Valoración Global que se da de los resultados de las Actuaciones, presenta un nivel superior de lo que podría suponer una valoración media, con un 66,4% que señala la obtención de buenos resultados en las Actuaciones.

5.1.2. Análisis de los criterios de evaluación según el Tipo de Actuación y Centros Directivos

a) Según Tipos de Actuación

Se presenta ahora, la valoración de las Actuaciones en relación con los Tipos de Actuación establecidos. En este caso, se exponen únicamente los resultados de los Tipos de Actuación que, al menos, tienen 10 Actuaciones asociadas, pues con un número menor, los valores no llegan a ser representativos. Asimismo, las puntuaciones indicadas para la valoración de los diferentes criterios de evaluación se han recodificado, estableciendo dos clasificaciones: *Resultados nulos o insuficientes* (valores 0 y 1) y *Resultados suficientes o totales* (valores 2 y 3).

Como se vio en el epígrafe de descripción, los Tipos de Actuación que más Actuaciones contenían son: Coordinación (25), Nuevos Recursos (23), TIC’S (22), Programas y Proyectos (16), y Normativa (11).

En cuanto a la valoración de la **Coordinación** según el Tipo de Actuación (cuadro 17), se aprecia que, **en todos los casos, los resultados son positivos**, siendo, en este punto, el Tipo de Actuación **Nuevos Recursos el que obtiene el valor más alto**, con el 100% de las Actuaciones juzgadas de manera positiva.

Cuadro 17. Valoración de la Coordinación según Tipo de Actuación

Tipo de Actuación		Coordinación recodificada		Total
		1 Resultados nulos o insuficientes	2 Resultados suficientes o totales	
Programas y Proyectos	Recuento	1	17	18
	% filas	5,6%	94,4%	
Normativa	Recuento	3	7	10
	% filas	30%	70%	
Nuevos Recursos	Recuento	0	23	23
	% filas	0%	100%	
Coordinación	Recuento	4	21	25
	% filas	16%	84%	
TIC’S	Recuento	4	18	22
	% filas	18,2%	81,8%	

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Por lo que respecta a la valoración de los **Recursos de Personal** (cuadro 18), los valores positivos en todos los Tipos de Actuación son, en general, bajos, siendo el valor más elevado el de 63,3% de las Actuaciones en el tipo TIC’S. Aquí, es de nuevo, el Tipo de Actuación *Nuevos Recursos*, el que obtiene peores resultados, concentrándose la valoración negativa en el 91,3% de las Actuaciones relacionadas con este Tipo de Actuación.

Cuadro 18. Valoración de los Recursos de Personal según Tipo de Actuación

Tipo de Actuación		Recursos Personal recodificada		Total
		1 Resultados nulos o insuficientes	2 Resultados suficientes o totales	
Programas y Proyectos	Recuento	10	9	19
	% filas	52,6%	47,4%	
Normativa	Recuento	5	6	11
	% filas	45,5%	54,5%	
Nuevos Recursos	Recuento	21	2	23
	% filas	91,3%	8,7%	
Coordinación	Recuento	11	14	25
	% filas	44%	56%	
TIC'S	Recuento	8	14	22
	% filas	36,4%	63,3%	

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

El cuadro 19 presenta los datos obtenidos de la valoración de los **Recursos Materiales**, de nuevo, según el Tipo de Actuación. En este caso, las valoraciones vuelven a ser positivas para la mayoría, excepto para el Tipo de Actuación *Programas y Proyectos*, obteniendo la valoración positiva más baja (47,1%). Asimismo, los *Nuevos Recursos*, obtiene el dato positivo más elevado, con el 91,3% de las Actuaciones valoradas en este sentido. A este tipo de actuación, le siguen *Normativa* (90%) y *TIC'S* (81%).

Cuadro 19. Valoración de los Recursos Materiales según Tipo de Actuación

Tipo de Actuación		Recursos Materiales recodificada		Total
		1 Resultados nulos o insuficientes	2 Resultados suficientes o totales	
Programas y Proyectos	Recuento	9	8	17
	% filas	52,9%	47,1%	
Normativa	Recuento	1	9	10
	% filas	10%	90%	
Nuevos Recursos	Recuento	2	21	23
	% filas	8,7%	91,3%	
Coordinación	Recuento	11	12	23
	% filas	47,8%	52,2%	
TIC'S	Recuento	4	17	21
	% filas	19%	81%	

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Como último criterio a analizar en este apartado, se expone el de **Recursos Económicos** (cuadro 20). Aquí el valor positivo más alto se sitúa en las *TIC'S*, siendo el 92,9% de las Actuaciones englobadas en este Tipo de Actuación valoradas positivamente. De igual forma, una vez más, las Actuaciones que se asocian al Tipo *Nuevos Recursos* son puntuadas de manera genérica con valores negativos, situándose en el 95,7%.

Cuadro 20. Valoración de los Recursos Económicos según Tipo de Actuación

Tipo de Actuación		Recursos Económicos recodificada		Total
		1 Resultados nulos o insuficientes	2 Resultados suficientes o totales	
Programas y Proyectos	Recuento	4	10	14
	% filas	28,6%	71,4%	
Nuevos Recursos	Recuento	22	1	23
	% filas	95,7%	4,3%	
Coordinación	Recuento	9	7	16
	% filas	56,2%	43,8%	
TIC'S	Recuento	1	13	14
	% filas	7,1%	92,9%	

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Por último, el cuadro 21 expone los resultados de la **Valoración Global** de las Actuaciones según el Tipo de Actuación. En él se observa que los mejores resultados están dirigidos a las Actuaciones relacionadas con **el Tipo de Actuación Proyectos y Programas, donde el 93,8% de éstas se valora de manera positiva**. Asimismo, las Actuaciones con peores resultados son las que se asocian al tipo **Nuevos Recursos**, donde el 82,6% de las Actuaciones **se valoran de manera negativa**. Por su parte, las actuaciones relacionadas con las **TIC'S** (86,4%) y las asociadas a la **Coordinación** (76%), también obtienen resultados positivos.

Cuadro 21. Valoración Global de las Actuaciones según el Tipo de Actuación

Tipo de Actuación		Valoración Global recodificada		Total
		1 Resultados nulos o insuficientes	2 Resultados suficientes o totales	
Programas y Proyectos	Recuento	1	15	16
	% filas	6,2%	93,8%	
Normativa	Recuento	5	6	11
	% filas	45,5%	54,5%	
Nuevos Recursos	Recuento	19	4	23
	% filas	82,6%	17,4%	
Coordinación	Recuento	6	19	25
	% filas	24%	76%	
TIC'S	Recuento	3	19	22
	% filas	13,6%	86,4%	

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Como **conclusión** de este análisis, se puede destacar es que el Tipo de Actuación que se refiere a la creación de **Nuevos Recursos cuenta con las peores valoraciones en cuanto a recursos de Personal y Económicos**. Además también presenta el porcentaje más alto en términos negativos, en cuanto a la Valoración Global.

Dada la importancia que tienen de los recursos económicos y de personal en la creación de nuevos recursos, el hecho de obtener resultados negativos en estos dos criterios (económicos y de personal) está relacionado con la valoración global negativa de los resultados de las Actuaciones referentes a Nuevos Recursos.

b) Según Centros Directivos

Una vez analizados los criterios de evaluación con respecto al Tipo de Actuación, se pasa ahora al análisis según Centro Directivo. En este caso, se analizan todos los Centros Directivos, independientemente del número de Actuaciones asociados a ellos. De igual forma que en el

examen anterior, se recodifican los valores utilizados en el documento de evaluación en dos categorías: *Resultados nulos o insuficientes* y *Resultados suficientes o totales*.

Como en el caso anterior, la valoración de la **Coordinación** (cuadro 22), es positiva en el conjunto de los Centros Directivos, siendo el valor más alto el de la Gerencia del Imas, donde el 100% de las Actuaciones se valora positivamente, y el más bajo, el que se desprende de la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión (75%).

Cuadro 22. Valoración de la Coordinación según Centro Directivo

Centro Directivo		Coordinación recodificada		Total
		1 Resultados nulos o insuficientes	2 Resultados suficientes o totales	
Secretaría General de la Consejería de MUJER, I., LGTBI, F. Y P. S.	Recuento	1	7	8
	% filas	12,5%	87,5%	
D. G. de Familia y Política Social	Recuento	6	37	43
	% filas	14%	86%	
Gerencia IMAS	Recuento	0	7	7
	% filas	0%	100%	
D.G. de Personas con Discapacidad	Recuento	4	33	37
	% filas	10,8%	89,2%	
D. G. de Personas Mayores	Recuento	1	10	11
	% filas	9,1%	90,9%	
D. G. Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión	Recuento	4	12	16
	% filas	25%	75%	
Total	Recuento	16	106	122

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

La valoración de los **Recursos de Personal** por Centros Directivos (cuadro 23) ofrece valores disímiles entre éstos últimos. Mientras la Dirección General de Política Social (64,3%) y la Gerencia del Imas (71,4%) valoran positivamente este criterio, la Secretaría General de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social y la Dirección General de Personas con Discapacidad lo hacen en sentido contrario, es decir, valoran negativamente los Recursos de Personal en el 77,8% y el 78,9% de las Actuaciones respectivamente.

Cuadro 23. Valoración de los Recursos de Personal según Centro Directivo

Centro Directivo		Recursos Personal recodificada		Total
		1 Resultados nulos o insuficientes	2 Resultados suficientes o totales	
Secretaría General de la Consejería de MUJER, I., LGTBI, F. Y P. S.	Recuento	7	2	9
	% filas	77,8%	22,2%	
D. G. de Familia y Política Social	Recuento	15	27	42
	% filas	35,7%	64,3%	
Gerencia IMAS	Recuento	2	5	7
	% filas	28,6%	71,4%	
D.G. de Personas con Discapacidad	Recuento	30	8	38
	% filas	78,9%	21,1%	
D. G. de Personas Mayores	Recuento	6	5	11
	% filas	54,5%	45,5%	
D. G. Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión	Recuento	7	8	15
	% filas	46,7%	53,3%	
Total	Recuento	67	55	122

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Por lo que respecta a los **Recursos Materiales** (cuadro 24), tanto la Dirección General de Familia y Política Social y la de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión, valoran positiva (50%) y

negativamente (50%) en la misma proporción este criterio. Por su parte, las Direcciones Generales de Personas con Discapacidad y de Personas Mayores, ofrecen los datos más positivos, 94,7% y 90,9% respectivamente.

Cuadro 24. Valoración de los Recursos Materiales según Centro Directivo

Centro Directivo		Recursos Materiales recodificada		Total
		1 Resultados nulos o insuficientes	2 Resultados suficientes o totales	
Secretaría General de la Consejería de MUJER, I., LGTBI, F. Y P. S.	Recuento	3	6	9
	% filas	33,3%	66,7%	
D. G. de Familia y Política Social	Recuento	19	19	38
	% filas	50%	50%	
Gerencia IMAS	Recuento	2	5	7
	% filas	28,6%	71,4%	
D.G. de Personas con Discapacidad	Recuento	2	36	38
	% filas	5,3%	94,7%	
D. G. de Personas Mayores	Recuento	1	10	11
	% filas	9,1%	90,9%	
D. G. Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión	Recuento	6	6	12
	% filas	50%	50%	
Total	Recuento	33	82	115

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Por último, se ofrece la valoración de los **Recursos Económicos** por Centros Directivos. En el cuadro 25, se aprecia que la Dirección General de Personas con Discapacidad es el centro que más negativamente valora este criterio, llegando al 79,4% de sus Actuaciones. Por el contrario, la D.G. de Familia y Política Social (75,9%), la Gerencia del Imas (85,7%), y la D.G. de Personas Mayores (70%), sí valoran positivamente los Recursos Económicos aplicados a sus Actuaciones, en mayor medida que el resto.

Cuadro 25. Valoración de los Recursos Económicos según Centro Directivo

Centro Directivo		Recursos Económicos recodificada		Total
		1 Resultados nulos o insuficientes	2 Resultados suficientes o totales	
Secretaría General de la Consejería de MUJER, I., LGTBI, F. Y P. S.	Recuento	2	3	5
	% filas	40%	60%	
D. G. de Familia y Política Social	Recuento	7	22	29
	% filas	24,1%	75,9%	
Gerencia IMAS	Recuento	1	6	7
	% filas	14,3%	85,7%	
D.G. de Personas con Discapacidad	Recuento	27	7	34
	% filas	79,4%	20,6%	
D. G. de Personas Mayores	Recuento	3	7	10
	% filas	30%	70%	
D. G. Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión	Recuento	5	7	12
	% filas	41,7%	58,3%	
Total	Recuento	45	52	97

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Para finalizar, el cuadro 26 refleja los datos de la **Valoración Global** según el Centro Directivo. Se observa que las Actuaciones desarrolladas en la Dirección General de Personas Mayores y por la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión, son las que presentan niveles más altos en la valoración positiva de los resultados de sus Actuaciones, llegando al 81,8% y el 81,2% respectivamente. De igual forma, la Secretaría General de la

Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social (71,4%), la Dirección General de Familia y Política Social (79,5%) y la Gerencia IMAS (71,4%), también valoran positivamente sus Actuaciones.

Cuadro 26. Valoración Global según Centro Directivo

Centro Directivo		Valoración Global recodificada		Total
		1 Resultados nulos o insuficientes	2 Resultados suficientes o totales	
Secretaría General de la Consejería de MUJER, I., LGTBI, F. Y P. S.	Recuento	2	5	7
	% filas	28,6%	71,4%	
D. G. de Familia y Política Social	Recuento	9	35	44
	% filas	20,5%	79,5%	
Gerencia IMAS	Recuento	2	5	7
	% filas	28,6%	71,4%	
D.G. de Personas con Discapacidad	Recuento	24	13	37
	% filas	64,9%	35,1%	
D. G. de Personas Mayores	Recuento	2	9	11
	% filas	18,2%	81,8%	
D. G. Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión	Recuento	3	13	16
	% filas	18,8%	81,2%	
Total		42	80	122

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Por su parte, las Actuaciones llevadas a cabo por la Dirección General de Personas con Discapacidad es la que ofrece un porcentaje más alto de resultados nulos o insuficientes (64,9%).

Como conclusión de este apartado es que la Dirección General de Personas con Discapacidad, destaca por valorar negativamente los criterios de Recursos de Personal y Económicos, que previsiblemente se traslada a una calificación negativa de la Valoración Global.

Si se tiene en cuenta que en el apartado anterior, se destacaba la valoración negativa en los criterios de Recursos de Personal y Económicos en lo referente al Tipo de Actuación de Nuevos Recursos, y se considera el importante peso que tienen los nuevos recursos en la Dirección General de Personas con Discapacidad, se está en condiciones de entender la causa de esta valoración negativa de los resultados en dicha Dirección General.

5.1.3. Influencia de los criterios de evaluación en la valoración global

Una vez vistas las valoraciones realizadas en cada uno de los criterios establecidos, se pasa ahora a analizar la relación que tienen los criterios de evaluación, de Coordinación y Recursos (de personal, materiales y económicos), con los resultados de la Valoración Global de las Actuaciones. Para ello se utilizan diferentes pruebas estadísticas:

- Rho de Spearman. Esta prueba ofrece información sobre la asociación que existe entre los criterios de Evaluación y la Valoración Global, es decir, nos indica el nivel de influencia que cada criterio tiene sobre la Valoración Global.
- Tablas de Contingencia. Para obtener las sucesivas tablas recodificamos la Valoración Global en dos categorías: la primera de ellas denominada *resultados nulos o insuficientes* (código 1), que comprendería los códigos 0 y 1 de la variable original, y la segunda que se denomina *resultados suficientes o totales* (código 2), que engloba los códigos 2 y 3 de la variable original.

Esta misma operación de recodificación se realiza con las variables Coordinación, recursos de Personal, Recursos Materiales y Recursos Económicos, donde se agrupan, por un lado, las categorías 0 y 1, bajo el epígrafe *insuficiente o menos* (código), y las categorías 2 y 3, nombrada *suficiente o más* (código 2)

- Para validar los datos obtenidos en esta tabla, se aplican tres medidas de contraste:
 - o Chi Cuadrado. Esta prueba nos indica si la asociación entre las variables es estadísticamente significativa.
 - o V de Cramer. Mide la intensidad de dicha asociación, y además permite comparar las intensidades en cada uno de los cruces de variables, obteniendo cuál de las asociaciones es más fuerte.
 - o Razón de Ventajas³. En este caso, se cuantifica la ventaja de contar con un factor positivo (por ejemplo coordinación) sobre no contar con este factor en la obtención de resultados positivos.

En primer lugar, se presenta el cuadro 27, en el que se ofrecen los datos relacionados con la prueba estadística **Rho de Spearman**.

Cuadro 27. Rho de Spearman de criterios base sobre Valoración Global

Rho de Spearman		Valoración Global	Coordinación	.Recursos Personal	.Recursos Materiales	Recursos Económicos
Valoración Global	Coefficiente de correlación	1,000	,452**	,545**	,262**	,689**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,008	,000
	N	110	108	108	101	85

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Como puede observarse, a un nivel de significación de 0,01, **el criterio de evaluación que más influye en la Valoración Global es el de Recursos Económicos**, con una correlación de 0,689, seguido del de **Recursos de Personal** (0,545). En este sentido, cabe destacar que **la influencia de la Coordinación es menor** que la de los recursos citados, a pesar de que es el criterio mejor valorado por los profesionales. Por el contrario, **los Recursos Materiales no presentan una relación directa con la valoración global**, lo que puede deberse a que estos recursos (informáticos, materiales, etc.) están presentes en todas las actuaciones.

Pasando ahora a exponer los datos obtenidos a través de las **Tablas de Contingencia**, aquellos que ofrecen información sobre la asociación existente entre las variables, se presenta el cuadro 28, donde se refleja la asociación del criterio **Coordinación y la Valoración Global**.

Tal y como se aprecia, la **Valoración Global** positiva del conjunto de Actuaciones se incrementa en 41,8 puntos porcentuales (72,6%-30,8%) según el criterio **Coordinación**. Es decir, cuando aumenta la valoración positiva de la coordinación, los resultados suficientes o totales de la variable Valoración Global también aumentan en 41,8 puntos.

³ Datos mayores que uno en la Razón de Ventajas suponen ventajas de contar con una situación positiva de coordinación o de recursos para obtener una valoración positiva en los resultados, y menores que uno desventajas en el mismo caso. Valores próximos a uno, significa que no hay influencia de la situación de los factores en los resultados.

El valor de 0,002 de significación asintótica que ofrece la prueba de Chi Cuadrado, nos indica que la asociación entre las dos variables es significativa⁴, corroborando lo apuntado en el párrafo anterior. Asimismo, la V de Cramer ofrece un valor de 0,291, indicando una moderada intensidad en la asociación. Por último, la razón de ventaja, señala que la ventaja de valorar positivamente la Coordinación, sobre la valoración negativa de la misma, ofrece resultados positivos que son 5,97 veces mayores.

Cuadro 28. Parámetros estadísticos de asociación entre Coordinación y Valoración Global

Valoración Global Re-codificada		Coordinación Re-codificada		
		1. Insuficiente o menos	2. Suficiente o más	Total
1. Resultados nulos o insuficientes	Recuento	9	26	35
	% dentro de coor-rec	69,2%	27,4%	32,4%
2. Resultados suficientes o totales	Recuento	4	69	73
	% dentro de coor-rec	30,8%	72,6%	67,7%
Chi Cuadrado	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)	
	9,148	1	.002	
V de Cramer	Valor	Sig. Aproximada	Número de casos	
	,291	,002	108	
Razón de Ventaja	Valor	Valoración Positiva	Valoración Negativa	
	2,65/0,44= 5,97	69/26= 2,6538	4/9= 0,4444	

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

En lo que respecta a la asociación existente entre el criterio **Recursos de Personal y la Valoración Global**, el cuadro 29 refleja que cuando se valora positivamente este criterio, la Valoración Global aumenta en 48,3 puntos porcentuales (92,2%-43,9%). En este caso, el Chi Cuadrado también indica asociación entre las variables, pues su significación asintótica está muy por debajo de 0,05.

Cuadro 29. Parámetros estadísticos de asociación entre Recursos de Personal y Valoración Global

Valoración Global Re-codificada		Recursos de Personal Re-codificada		
		1. Insuficiente o menos	2. Suficiente o más	Total
1. Resultados nulos o insuficientes	Recuento	32	4	36
	% dentro de coor-rec	56,1%	7,8%	33,3%
2. Resultados suficientes o totales	Recuento	25	47	72
	% dentro de coor-rec	43,9%	92,2%	66,7%
Chi Cuadrado	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)	
	28,254	1	,000	
V de Cramer	Valor	Sig. Aproximada	Número de casos	
	0,511	,000	108	
Razón de Ventaja	Valor	Valoración Positiva	Valoración Negativa	
	11,75/0,78= 15,04	47/4= 11,75	25/32= 0,7812	

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Asimismo, la V de Cramer ofrece un valor de 0,511, el cual indica una intensidad alta en la asociación entre la valoración de los Recursos de Personal y la Valoración Global. Por último, la razón de ventaja, señala que valorar positivamente los Recursos de Personal, ofrece una ventaja 15,04 veces mayor de valoración positiva global.

⁴ Valores por debajo de un nivel de significación de 0,05, suponen asociación entre variables.

Pasando ahora a analizar los parámetros estadísticos que ofrecen información sobre la asociación de valorar positivamente los **Recursos Materiales y la Valoración Global (cuadro 30)**, se observa, a través del Chi Cuadrado, que ésta no es significativa, ya que su significación asintótica está por encima de 0,05. Igualmente, la V de Cramer ofrece el valor más bajo (0,067) de los 4 criterios de evaluación, reflejando una intensidad baja en la asociación de estas dos variables. Como último dato que corrobora la ausencia de asociación está la razón de ventaja, que en este caso se sitúa por debajo de uno.

Cuadro 30. Parámetros estadísticos de asociación entre Recursos Materiales y Valoración Global

Valoración Global Re-codificada		Recursos Materiales Re-codificada		
		1. Insuficiente o menos	2. Suficiente o más	Total
1. Resultados nulos o insuficientes	Recuento	8	26	34
	% dentro de coor-rec	28,6%	35,6%	33,7%
2. Resultados suficientes o totales	Recuento	20	47	67
	% dentro de coor-rec	71,4%	64,4%	66,3%
Chi Cuadrado	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)	
	0,450	1	0,502	
V de Cramer	Valor	Sig. Aproximada	Número de casos	
	0,067	0,502	101	
Razón de Ventaja	Valor	Valoración Positiva	Valoración Negativa	
	0,72	47/26= 1,80	20/8= 2,5	

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Por último, se presentan en el cuadro 31 los valores de los parámetros de asociación entre los **Recursos Económicos y la Valoración Global**. En este caso se alcanzan los valores más altos de asociación del conjunto de variables. De esta manera, la V de Cramer informa de una intensidad de 0,685, y la razón de ventaja llega a ser de 50,19, o lo que es lo mismo, la ventaja de valorar positivamente la Valoración Global es 50,19 veces mayor si se valoran de manera positiva los Recursos Económicos de las Actuaciones.

Cuadro 31. Parámetros estadísticos de asociación entre Recursos Económicos y Valoración Global

Valoración Global Re-codificada		Recursos Económicos Re-codificada		
		1. Insuficiente o menos	2. Suficiente o más	Total
1. Resultados nulos o insuficientes	Recuento	28	2	30
	% dentro de coor-rec	70%	4,4%	35,3%
2. Resultados suficientes o totales	Recuento	12	43	55
	% dentro de coor-rec	30%	95,6%	64,7%
Chi Cuadrado	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)	
	39,850	1	0,000	
V de Cramer	Valor	Sig. Aproximada	Número de casos	
	0,685	0,000	85	
Razón de Ventaja	Valor	Valoración Positiva	Valoración Negativa	
	50,19	43/2/= 21,5	12/28= 0,42	

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Como **resumen de los parámetros** utilizados para el contraste estadístico de la relación entre variables y su grado de asociación se presenta el cuadro 32, por el que se pueden obtener varias conclusiones.

Cuadro 32. Resumen de parámetros estadísticos

Criterio	Incremento en puntos pct.	Chi Cuadrado	V de Cramer	Razón de Ventaja
Coordinación	41,8	9,148 (0,002)	0,291	5,97
Recursos Personal	48,3	28,254 (0,000)	0,511	15,04
Recursos Materiales	0,72	0,450 (0,502)	0,067	0,72
Recursos Económicos	65,6	39,850 (0,000)	0,685	50,19

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

De esta manera, se muestra que son, **los Recursos Económicos** los que **destacan a la hora de explicar los buenos resultados de las Actuaciones**, según las personas entrevistadas. Por su parte, **el segundo factor en importancia son los Recursos de Personal, quedando como tercer factor la Coordinación**. Por último, el factor **Recursos Materiales no tiene influencia** en la Valoración Global de los resultados de las Actuaciones.

5.1.4. Análisis cualitativo de los criterios de Evaluación

Como se indicó en el apartado de metodología, las personas entrevistadas, además de valorar cuantitativamente, en función de la escala valorativa integrada en el cuestionario de Evaluación, también podían realizar un comentario libre acerca de los criterios de evaluación de *Coordinación* y *Recursos*. De igual forma, los apartados de *Dificultades* y *Facilidades* en la puesta en práctica de las Actuaciones, se completaban a través de la opinión de las personas informantes.

El resultado de esos comentarios es lo que en este apartado se analiza. Estos comentarios, han sido codificados, según el criterio del equipo técnico de Evaluación, en base a la similitud de dichos comentarios y la relación de estos con las categorías establecidas. De esta manera, el cuadro 33, muestra las categorías en las que se clasifican los comentarios realizados con respecto a la **Coordinación** en las Actuaciones, y el número y proporción de éstos en cada categoría.

Se observa que, de las 113 actuaciones impulsadas, se realizaron comentarios sobre la Coordinación en 89 de ellas. En relación al grupo de respuestas favorables, los comentarios ampliamente mayoritarios se asocian con la buena coordinación y colaboración de las entidades (públicas y privadas), que alcanza el 38,2% de los comentarios.

Cuadro 33. Comentarios sobre la Coordinación según categorías establecidas

Grupo de respuestas. Coordinación	N	%
Buena Coordinación	34	38,2%
Déficits en la Coordinación	42	47,2%
Coordinación interrumpida	7	7,9%
Sugerencias para la Coordinación	6	6,7%
Total	89	100%

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Por su parte, la **categoría Déficits**, que suma el **47,2% de los cometarios**, se ha construido en base a comentarios relacionados con:

- Disparidad de intereses entre los agentes implicados
- De colaboración e implicación
- Falta de apoyo

- Falta de personal suficiente.

Asimismo, en cuanto a la interrupción de la coordinación, ésta se ha dado, principalmente, por causas derivadas de la pandemia del Covid-19.

Lo que ponen de manifiesto estos comentarios, son las **causas objetivas y subjetivas que pueden dificultar o facilitar la coordinación**. Es necesario recordar, que todo fenómeno de coordinación supone la confluencia de posiciones distintas, la necesidad de armonizar procesos, la implicación de los agentes participantes, y la existencia de apoyos institucionales.

En definitiva, la coordinación dará resultados, siempre que se cuente con la voluntad y la motivación suficientes, así como con un personal suficiente que pueda participar en ella.

En el cuadro 34, se exponen los comentarios expresados en relación a los Recursos (de personal, materiales y económicos). Dichos comentarios están dirigidos, principalmente, a constatar una insuficiencia general de recursos, suponiendo en el 28,6% de las Actuaciones, una carencia de varios de los recursos contemplados. Por su parte, la falta de recursos informáticos es declarada en el 25% de los comentarios, y la ausencia de recursos de personal en el 16,7%.

Cuadro 34. Comentarios sobre los Recursos según categorías establecidas

Grupo de respuestas. Recursos	N	%
Suficientes recursos económicos	8	9,5%
Insuficientes recursos económicos	4	4,8%
Ausencia de recursos de personal	14	16,7%
Falta de recursos informáticos	21	25%
Insuficiencia de varios recursos a la vez (personal, informáticos y económicos)	24	28,6%
Otros comentarios	13	15,5%
Total	84	100%

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Además de los esperados comentarios sobre los insuficientes recursos económicos y de personal, cabría destacar **la importancia que se les concede a los recursos informáticos**. Cada vez es más importante contar con los programas de gestión adecuados y con los medios suficientes para la comunicación telemática, de manera especial, en el contexto dado desde marzo de 2020 hasta la fecha actual.

Exponiendo ahora los comentarios sobre las **Dificultades**, que las y los profesionales han reconocido haber sufrido durante el desarrollo práctico de la Actuación, se refleja en el cuadro 35 que estos inconvenientes, en su mayoría, han estado relacionados con: las propias que conllevan la ausencia de recursos, y aquellas que se han denominado *Falta de adaptación a usuarios/beneficiarios*, ambas con un 20,8% de los comentarios.

Cuadro 35. Comentarios sobre las Dificultadas durante el desarrollo práctico de la Actuación según categorías establecidas

Grupo de respuestas. Dificultades	N	%
Dificultades en los procedimientos de trabajo	14	11,7%
Derivadas por el COVID-19	12	10%
Procedimientos/Intereses dispares de los agentes implicados	20	16,7%
Falta de adaptación a usuarios/beneficiarios	25	20,8%
Falta de formación de los agentes implicados	4	3,3%
Complejidad de la actuación	12	10%
Dificultades relacionadas con el ámbito político	8	6,7%
Dificultades relacionadas con la ausencia de recursos	25	20,8%
Total	120	100%

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

En la categoría de *Falta de adaptación a usuarios/beneficiarios*, se incluye una tipología muy variada de respuestas, si bien se puede destacar, “Escasez de oferta de plazas en determinadas zonas”. Lo que pone de manifiesto que **se siguen produciendo desequilibrios territoriales importantes en la dotación de recursos**. Además, estas respuestas, pueden estar relacionadas con las valoraciones negativas que se han realizado en lo referente a las Actuaciones englobadas en el Tipo de Actuación *Nuevos Recursos*, como se vio anteriormente.

Por otra parte, vuelve a aparecer la **importancia de desarrollar actuaciones coordinadas** en las que se produzca la armonización de intereses de las distintas partes, como se vio en el cuadro 33. En esta ocasión, las respuestas sobre las dificultades relacionadas con este hecho comprenden el 16,7% del total. Asimismo, se constatan las escasas dificultades derivadas del ámbito político y de la falta de formación.

Para concluir este apartado, se presentan los comentarios relacionados con las **Facilidades** encontradas en el desarrollo práctico de las Actuaciones (cuadro 36). Como se puede apreciar, las respuestas se concentran, mayoritariamente, en aquellas relacionadas con la categoría *De colaboración de los agentes implicados* (52,5%), lo que pone de manifiesto, una vez más, la importancia de la coordinación en la puesta en práctica de las Actuaciones.

Cuadro 36. Comentarios sobre las Facilidades durante el desarrollo práctico de la Actuación según categorías establecidas

Grupo de respuestas. Facilidades	N	%
De colaboración de los agentes implicados	62	52,5%
Importancia dada a la actuación por los agentes implicados	17	14,4%
De recursos	11	9,3%
De conocimiento/experiencia de los profesionales implicados	2	1,7%
De consenso de los profesionales implicados	3	2,5%
De adecuación de herramientas	14	11,9%
Otros comentarios	9	7,6%
Total	118	100%

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

En definitiva, y a modo de **conclusión** de los comentarios realizados en los diferentes apartados, se constata:

- **La relevancia** que, para las personas entrevistadas, tiene la suficiencia de **recursos, tanto económicos, de personal, y muy especialmente informáticos**, convertidos éstos en dificultades en tanto en cuanto se acusa una ausencia de ellos.

- Así como la **puesta en valor de la coordinación** entre todos los agentes implicados en las diferentes Actuaciones, **considerada una ventaja importante**.

5.2. Cumplimiento de los Objetivos Generales y Específicos

Concluida la Evaluación explicativa, se pasa ahora a exponer la segunda parte de la Evaluación. Como se ha señalado, ésta pretende analizar del cumplimiento de los Objetivos Generales y Específicos de las LEAS.

Para esta Evaluación del cumplimiento, se han utilizado tres criterios:

- Aspecto Positivos y Negativos,
- Objetivos Específicos No cumplidos,
- Valoración Global del cumplimiento de los Objetivos Generales.

La información se ha obtenido por medio de entrevistas a los responsables de los Servicios o Centros Directivos participantes, los cuales se considera tiene la cualificación, experiencia y conocimiento idóneo en cada una de las áreas a las que se refieren los Objetivos.

La finalidad de esta Evaluación es obtener una comparación de los distintos objetivos, así como establecer conclusiones generales sobre déficits, logros y propuestas de actuación, que sirvan para el diseño e implementación de nuevas actuaciones.

Con respecto al **Objetivo General 1**, el cual está relacionado con la Planificación Estratégica de los Centros Directivos, se refleja en el cuadro 37 que de los cinco Objetivos Específicos, sólo dos han quedado sin cumplir. Asimismo, la valoración global, que las y los responsables han indicado para este objetivo, es la de un **cumplimiento suficiente**.

Cuadro 37. Evaluación Objetivo general G1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Adecuar las actuaciones de los centros directivos de la Consejería competente en materia de servicios sociales a las líneas estratégicas previstas en la planificación regional y recogidas en el PRESS, así como procurar la implantación de los recursos de acuerdo a las necesidades sociales de los sectores de población y los territorios	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Evaluación de las LEAS en 2017 y evaluación final en 2021.	En un contexto social de cambio de las situaciones de necesidad, no se ha realizado un estudio general de recursos sociales necesarios y adecuados a estas nuevas situaciones, particularizado por sectores y territorios .
Estudios de diagnóstico puntuales en problemáticas concretas (trastorno mental grave, pobreza y exclusión social, atención primaria)	Se sigue manteniendo la separación tradicional entre la planificación y la gestión (con excepciones en programas concretos), con una clara hegemonía de la gestión.
Inicio de los trabajos DIBAS (Datos e Indicadores Básicos de Acción Social)	
Creación y/o ampliación de recursos, principalmente en los ámbitos de personas mayores, personas con discapacidad y exclusión social.	
Objetivos específicos NO cumplidos 2/5= 0,4	Valoración Global 2 - Cumplimiento suficiente

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Con respecto a los **aspectos negativos** indicados por las personas entrevistadas, éstos se relacionan con la **ausencia de estudios generales** sobre los recursos sociales disponibles y las problemáticas principales o mayoritarias en la Región de Murcia, los cuales ayudarían a una correcta planificación de las actuaciones de los diferentes Centros Directivos. Esto ha conllevado que los **trabajos de gestión mantengan un predominio sobre los de planificación de**

estrategias, que llevaría al desarrollo de actuaciones globales bien definidas, donde se contemple la colaboración e intersección de actuaciones entre diferentes unidades administrativas y entidades sociales.

Por su parte, los **aspectos positivos** se vinculan a la realización de algunos estudios puntuales sobre las situaciones de distintos sectores de población con carencias de cobertura social, la **ampliación o creación de recursos en territorios concretos**, y para sectores específicos, y el inicio de una herramienta informática que permitirá la recopilación, en un único sistema de información, de los datos de diferentes Servicios y Centros Directivos, con respecto a los recursos sociales disponibles e implantados en todo el territorio regional (DIBAS).

El Objetivo General 2 (cuadro 38), relacionado con la programación y evaluación de las actuaciones desarrolladas, es valorado globalmente como **insuficiente en su cumplimiento**. Los Objetivos Específicos no cumplidos son también dos, en este caso, de los seis que completaba este Objetivo General.

Entre los **aspectos negativos** de este Objetivo, se evidencia un problema sustancial de la intervención social en la Región de Murcia: el **exiguo desarrollo de sistemas de evaluación** de las actuaciones llevadas a cabo. En este caso, por la falta de recursos humanos dedicados a este tipo de trabajos y a la importancia que se concede a los procedimientos por encima de la valoración de las actuaciones.

En cuanto a los **comentarios positivos** relacionados con este Objetivo General, se señalan las **ventajas de la coordinación** entre diferentes centros directivos y entidades, así como **algunos estudios** sobre la atención de los Servicios Sociales de Atención Primaria.

Cuadro 38. Evaluación Objetivo general G2. PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN

Potenciar en los diferentes órganos directivos competentes de servicios sociales, los trabajos vinculados a la elaboración de programas, realización de estudios y evaluación de las actuaciones , en estrecha colaboración con los profesionales y departamentos encargados de la planificación.	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Desarrollo de programas innovadores en temas concretos que han supuesto actuaciones coordinadas entre diferentes centros directivos, niveles administrativos y entidades (TMG, empleabilidad...)	Escasos estudios de Evaluación y evaluación que permitan conocer la adecuación de los recursos y los resultados de las actuaciones.
Realización de estudios puntuales de diagnóstico de la situación y de recursos disponibles (calidad de la atención en los SSAP, circuitos alternativos, intervención comunitaria...)	No se ha constituido el grupo de trabajo que diseñe el plan anual de investigación y evaluación (COMTE, Comisión Técnica de Estudios y Programas).
	No existen recursos humanos dedicados a la investigación y la evaluación: las tareas de gestión absorben el tiempo de trabajo de los profesionales y el cumplimiento de las normas de procedimiento se convierte la principal exigencia.
Objetivos específicos NO cumplidos	Valoración Global
2/6= 0,33	1 - Cumplimiento insuficiente

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

En relación al **Objetivo General 3**, enfocado a la creación de un sistema informático que reúna la información disponible sobre cada usuario de servicios sociales, en un único expediente, el cuadro 39 refleja que su cumplimiento, en opinión de las profesionales, ha sido **suficiente**. En lo que respecta a los Objetivos Específicos, se han cumplido en su mayoría, quedando sólo uno de ellos sin cumplir.

**Cuadro 39. Evaluación Objetivo general G3. EXPEDIENTE ÚNICO. INTEGRAR
 INFORMACIÓN PARA EXPEDIENTE SOCIAL**

Integrar la información generada desde las distintas administraciones y servicios con competencias en servicios sociales, con la finalidad de unificar la información disponible sobre cada usuario para llegar a un “**expediente único**” que reúna la historia social de las personas atendidas por el sistema de servicios sociales.

Aspectos positivos	Aspectos negativos
Se ha iniciado el proceso de creación de un repositorio regional de los datos procedentes de SIUSS (casi la mitad de las bases de datos municipales están migradas a este repositorio).	Lentitud de los procesos de decisión y ejecución de las actuaciones.
Por otra parte, el IMAS ha avanzado en la creación de herramientas que ponen la información del IMAS a disposición de los profesionales de los SSAP (Ejemplo SUSI).	Falta de recursos económicos y profesionales para desarrollar las herramientas informáticas.
Inicio de procedimientos de interconexión de la información con otros sistemas de protección social (ejemplo: coordinación entre SSAP, Salud Mental y entidades sociales para la atención de personas con TMG por medio de la aplicación PETRA).	El gran número de agentes implicados introduce complejidad en el proceso de toma de decisiones.
Objetivos específicos NO cumplidos	Valoración Global
1/6=0,16	2 - Cumplimiento suficiente

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Por su parte, los **aspectos negativos** se ligan a que, la **necesidad de tener que contar con todas las entidades locales**, así como de otras unidades administrativas, se convierte a su vez en un obstáculo, debido principalmente al complejo proceso de toma de decisiones. De igual forma, se advierte de una dificultad ya comentada en la evaluación explicativa: la falta de recursos económicos y de personal que pueda involucrarse en este tipo de trabajos.

Asimismo, como aspectos positivos para el cumplimiento de este Objetivo, se observan las facilidades que se han dado para la puesta en marcha del expediente, relacionadas con los procedimientos técnicos desarrollados y la creación de herramientas que ayudarán a la creación definitiva de esta aplicación informática.

El **Objetivo General 4** (cuadro 40), que se dirige al diseño e implementación de un instrumento de explotación de la información, se valora de manera **insuficiente** en cuanto a su cumplimiento. Al mismo tiempo, de los tres Objetivos Específicos que engloban esta Línea Estratégica, sólo uno ha quedado sin cumplir.

Cuadro 40. Evaluación Objetivo general G4. DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Diseñar e implantar un instrumento de explotación de la información de las bases de datos contenidas en el SI+, que permita la evaluación y planificación del sistema público de servicios sociales en la CARM.	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Inicio de los trabajos para la implantación del DIBAS (Datos e Indicadores Básicos de Acción Social) que posibilitará la integración de la información de los recursos y actuaciones de la Consejería, así como su Evaluación y análisis.	Falta de una cultura organizativa (institucional y profesional) que contemple la recogida sistemática de la información, el análisis de la misma y la evaluación de los resultados de las actuaciones, como actividades estratégicas de la organización.
	Dificultades para conectar los programas informáticos de gestión (algunos procedimientos no cuentan con aplicación informática) con los requerimientos de una herramienta unificada de gestión de la información.
	Excesiva preponderancia de los requerimientos del procedimiento administrativo en las aplicaciones informáticas que priorizan el cumplimiento de la norma sobre la obtención de la información necesaria para hacer un Evaluación y evaluación de las actuaciones.
	Escasos recursos personales para las tareas de recogida, sistematización y análisis de la información.
Objetivos específicos NO cumplidos	Valoración Global
1/3= 0,33	1 - Cumplimiento insuficiente

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Entre los **aspectos negativos**, se contemplan aquellos que se relacionan en cierto modo con el Objetivo General 2. La **falta de una cultura en la evaluación** de las actuaciones, deviene en un **escaso interés por la recogida sistemática de la información** necesaria para el desarrollo, ya no sólo de una evaluación acertada, sino del Evaluación y explicación de las actuaciones desplegadas. Esto conlleva, a su vez, que las **herramientas informáticas**, en los pocos casos en las que existen, no estén diseñadas, o no sean utilizadas, con la intención de recopilar información que ayude a la realización de los estudios o análisis pertinentes. De igual forma, la falta de herramientas informáticas, o no correcta utilización éstas, genera la necesidad de más personal dedicado a tal fin, el cual, como ya se ha comentado en más de una ocasión, se considera insuficiente.

Por los que respecta a los **aspectos positivos**, se pone de manifiesto de nuevo, los **trabajos iniciados para la creación de una aplicación informática (DIBAS)** que englobe la información de distintos Servicios de atención social, con el fin de poder elaborar trabajos de Evaluación y/o análisis.

Pasando ahora al analizar el **Objetivo General 5**, enmarcado éste en la ampliación de los procedimientos y el acceso de los usuarios mediante trámites telemáticos, el cuadro 41 refleja que, en consideración de las personas entrevistadas, este Objetivo General se ha **cumplido en su totalidad**, sin duda, por la consecución de todos sus objetivos específicos.

Cuadro 41. Evaluación Objetivo general G5. **GESTIÓN TELEMÁTICA Y PROCEDIMIENTOS**

Incrementar el uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (**TIC**) en el área de servicios sociales, tanto en los procedimientos de **gestión** por parte de los profesionales, como en el acceso de los ciudadanos por vía telemática a las **tramitaciones** que les afecten.

Aspectos positivos	Aspectos negativos
Importante avance de informatización en la gestión y en la tramitación telemática de los procedimientos para los ciudadanos.	El desafío del contexto actual (teletrabajo, procedimientos telemáticos...) ha evidenciado las carencias en los recursos materiales (capacidad y equipamientos de los ordenadores personales, funcionamiento de las redes) y humanos disponibles.
Mejora de la interconexión informática de los servicios de la CARM con el resto de entidades que participan en la gestión.	Déficits de formación y de apoyo técnico en los profesionales para la puesta en marcha las nuevas aplicaciones informáticas.
Objetivos específicos NO cumplidos	Valoración Global
0/4= 0	3 - Cumplimiento total

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Aun siendo éste un objetivo dado por cumplido, los **aspectos negativos** también son reflejados por las personas entrevistadas. Dichos inconvenientes se especifican en la falta de adaptación que se ha evidenciado al contexto actual de **pandemia**. La ausencia, o **déficits, de las herramientas y las competencias destinadas a la conexión telemática**, han supuesto verdaderos obstáculos para la comunicación y la coordinación con otros agentes.

Aún así, también se han visto avances considerados positivos. Por un lado, la ampliación de procesos informáticos que ayudan, tanto a la gestión interna, como al acceso de los ciudadanos a los servicios de atención social, y por otro, al progreso en las facilidades de conexión con otros agentes o servicios implicados en la cobertura de necesidades sociales.

El **Objetivo General 6**, por el que se establecía la configuración del Portal Web de Servicios Sociales, también ha logrado un **cumplimiento total**. De la misma forma que los seis objetivos específicos se han desarrollado hasta su final.

En el cuadro 42 se exponen los aspectos considerados negativos, los cuales se refieren a la ausencia de recursos económicos, siendo financiada esta Línea Estratégica sólo con Fondos Europeos, y la falta de colaboración con los servicios informáticos. En cuanto a los aspectos positivos, se indica la colaboración y apoyo tanto de los servicios de la Consejería, como de los responsables políticos de ésta.

Cuadro 42. Evaluación Objetivo general G6. **PORTAL WEB DE SERVICIOS SOCIALES**

Impulsar y poner en marcha un **portal de información y comunicación de servicios sociales** en el que se integren sus principales fuentes de información asegurando la disponibilidad, continuidad y calidad informativa, con el fin de favorecer la **visibilidad y accesibilidad** del sistema público de servicios sociales y fomentar la **transparencia** de actuaciones y resultados.

Aspectos positivos	Aspectos negativos
Buena colaboración del servicio de informática responsable de la plataforma Liferay.	Falta de colaboración del servicio de informática.
Disponibilidad de los servicios de la consejería para colaborar en el proyecto.	Falta de medios presupuestarios (únicamente del FSE)
Apoyo institucional por parte de los responsables políticos.	
Objetivos específicos NO cumplidos	Valoración Global
0/6= 0	3 - Cumplimiento total

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

En el cuadro 43 se presenta la evaluación del **Objetivo General 7**, relativo al modelo de financiación de los Servicios Sociales. En este caso, los objetivos específicos no cumplidos vuelven a ser cero, si bien la valoración global del **cumplimiento es de suficiente**.

Los **aspectos negativos** indicados para este objetivo se refieren a que el sistema de **financiación plurianual**, en estos momentos, **no se basa en unos criterios de priorización de programas**, pues éstos no se han llegado a establecer. De igual forma, aunque se tienen en cuenta criterios vinculados a la igualdad entre mujeres y hombres, para la adjudicación y contratación de proyectos, aspecto este positivo, no se emplean otro tipo de criterios sociales como los relacionados con la presencia de personas en riesgo o situación de exclusión social, principalmente debido a la naturaleza de los proyectos financiados.

Por su parte, entre los **criterios positivos**, además del apuntado en el párrafo anterior, se señala la **importancia de la financiación europea, a través del Fondo Social Europeo**, que permite el desarrollo de multitud de actuaciones, y la **relevancia del Concierto Social** para el mantenimiento o ampliación de recursos como plazas de residencia o de centros de día.

Cuadro 43. Evaluación Objetivo general G7. MODELO DE FINANCIACIÓN

Desarrollar un modelo de financiación que garantice la calidad de los servicios y la estabilidad y sostenibilidad del sistema de servicios sociales, al tiempo que potencie la responsabilidad social corporativa y la cohesión social.	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Centralidad de la dotación económica del FSE con carácter plurianual, que ha permitido financiar proyectos de contenido innovador.	No se han establecido criterios para priorizar los programas a los que se debe aplicar la financiación plurianual.
La aprobación de los decretos que regulan el concierto social permite la financiación plurianual y la continuidad de los servicios concertados	No se aplica la financiación plurianual a los SSAP ni a los programas de IRPF.
Utilización de criterios sociales tanto en la adjudicación como en la ejecución de los contratos. Los más frecuentes en la adjudicación es que la empresa cuente con un plan de igualdad, la estabilidad en el empleo, procedimientos establecidos contra acoso laboral y sexual, así como la contratación de extutelados por la CARM, y en la ejecución la formación continua del personal.	No es frecuente utilizar en la contratación criterios relacionados con la presencia de personas en situación o riesgo de exclusión para seleccionar a la empresa adjudicataria ni la contratación con centros especiales de empleo (por la materia de los contratos que se realizan)
Objetivos específicos NO cumplidos 0/4= 0	Valoración Global 2 - Cumplimiento suficiente

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

El Objetivo General 8, se ha dividido para su evaluación en **dos partes** que, aunque relacionadas, han funcionado de manera autónoma. Por un lado estaría el propósito de hacer partícipes, a todos los agentes sociales, en la planificación de cualquier iniciativa. Por otra parte, se contempla que las intervenciones se realicen de manera coordinada entre todos los actores sociales. De esta forma, la valoración global de este objetivo se realiza teniendo en cuenta estos dos componentes, siendo para la **participación institucional una valoración de insuficiente**, y para la **coordinación técnica una valoración de cumplimento total**.

Esta valoración diferenciada se produce en virtud de los objetivos específicos cumplidos y no cumplidos, siendo los primeros los relacionados con la puesta en marcha de mecanismos de coordinación, y los segundos, los relativos al sistema de participación. De esta manera, los objetivos no cumplidos son dos de los cinco establecidos.

De igual forma se establecen los **aspectos negativos** y positivos. Con respecto a los negativos, se constata que **no se ha modificado el marco normativo** para regular la participación institucional de una forma ágil y eficaz. Por su parte, los **aspectos positivos** hacen referencia a la implantación de métodos efectivos de **coordinación en programas concretos**, entre

diferentes actores sociales, que vienen dando buenos resultados. Como ya se vio anteriormente, la coordinación es una de las variables mejor valoradas en la evaluación explicativa.

Cuadro 44. Evaluación Objetivo general G8. PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN TÉCNICA

Definir y poner en marcha un sistema de participación y coordinación de todos los agentes implicados en la prestación de servicios sociales, Administraciones Públicas e Iniciativa Social, que establezca los procedimientos operativos adecuados para la planificación y Evaluación de las actuaciones sociales.	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
La coordinación se ha implantado como método de trabajo para abordar problemas complejos, de carácter multidimensional y en los que intervienen distintos agentes y niveles administrativos. Como resultado de esto se han implantado protocolos específicos de coordinación con muy buenos resultados.	No se ha modificado el marco normativo para regular de una forma más ágil y eficaz la participación institucional de las entidades locales, la iniciativa social (con o sin ánimo de lucro) y las organizaciones representativas de los intereses de la sociedad civil.
Los Pactos Locales recogidos en el Programa Operativo Regional 2014/2020 y en la Estrategia 2020 se han desarrollado en dos municipios de la región, con financiación plurianual (FSE), utilizando procedimientos de diagnóstico participativo y con la presencia de los diferentes niveles administrativos, la iniciativa social y el tejido socioeconómico del ámbito territorial.	No se ha creado la Mesa Interinstitucional de participación y coordinación
Objetivos específicos NO cumplidos	Valoración Global
2/5 = 0,4	Participación Institucional: 1 - Cumplimiento insuficiente Coordinación Técnica: 3 - Cumplimiento total

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Pasando ahora al **Objetivo General 9** (cuadro 45), relacionado con el cumplimiento de las condiciones de eficacia, eficiencia, transparencia y calidad para la prestación de servicios de cualquier entidad social, las cuales se garantizarán por medio de actuaciones de Evaluación e inspección, se obtiene una valoración global de su **cumplimiento de insuficiente**. En esta ocasión, la mitad de los objetivos específicos planteados no se han cumplido.

Cuadro 45. Evaluación Objetivo general G9. EVALUACIÓN E INSPECCIÓN

Garantizar el adecuado cumplimiento por parte de todas las administraciones públicas, entidades del tercer sector de acción social y empresas prestadoras de servicios sociales, de las condiciones de eficiencia, eficacia, transparencia y calidad exigidas y determinadas por las Administración regional, por medio de las actuaciones de Evaluación e inspección correspondientes .	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Buena colaboración con los centros directivos responsables de los recursos propios y concertados.	Falta de actualización del decreto de condiciones mínimas de centros residenciales de personas mayores y falta de regulación de las condiciones mínimas del resto de sectores (PCD, menores, exclusión, migrantes).
Disponer de un plan de inspección bianual.	Falta de recursos humanos para inspección.
Refuerzo en 2020 de una inspectora más.	Falta de apoyo informático para GESSOC (herramienta informática de gestión de la labor inspectora)
Objetivos específicos NO cumplidos	Valoración Global
4/8 = 0,5	1 - Cumplimiento insuficiente

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Los **aspectos negativos** expuestos en este Objetivo General se asocian a la **ausencia de criterios por los que se ha de regir el cumplimiento de los estándares de calidad**, debido a la no actualización de los decretos de condiciones mínima. Por otro lado, se alude también a las **dificultades para llevar a cabo los trabajos de inspección** acaecidas por la falta de personal propio y de recursos informáticos.

En cuanto a los elementos positivos, se indican, la incorporación de una persona en el equipo de inspección, la coordinación con los centros directivos que prestan servicios sociales, y la elaboración de un Plan de Inspección.

El **Objetivo General 10** (cuadro 46), por el que se establece la elaboración de la nueva Ley de Servicios Sociales, se considera **cumplido en su totalidad**, así como el cumplimiento de todos sus objetivos específicos. En este momento, la Ley se encuentra redactada a falta de ser aprobada por la Asamblea Regional.

Cuadro 46. Evaluación Objetivo general G10. ELABORACIÓN DE UNA NUEVA LEY DE SERVICIOS SOCIALES

Elaborar una nueva Ley de Servicios Sociales que de respuesta a las necesidades derivadas de los cambios sociales e institucionales que se han producido en los últimos años, al tiempo que recoja las innovaciones tecnológicas y organizativas que permiten las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Presencia, colaboración y compromiso de todos los centros directivos de la consejería en la elaboración de los contenidos de la ley, así como de la iniciativa social, las entidades locales y los colegios profesionales (reconocida en el informe del CES)	Proceso de elaboración muy dilatado en el tiempo: se inició la elaboración a comienzos de 2016 y cinco años después la Ley no ha sido aprobada.
Se han incluido en la Ley a los servicios sociales como derecho subjetivo y el derecho a la prestación garantizada.	
Se recogen en la Ley mecanismos de participación y coordinación, así como los derechos y deberes de las personas usuarias y profesionales.	
Objetivos específicos NO cumplidos 0/3=0	Valoración Global 3 - Cumplimiento total

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Como único **aspecto negativo**, se señala el **largo proceso de elaboración**. Por su parte, los **aspectos positivos** son varios, como por ejemplo, la **participación de todos los agentes** sociales y de toda la Consejería en su elaboración. Además se considera de manera positiva la inclusión en la Ley de elementos que garantizan el derecho a la prestación de servicios, así como a los servicios sociales como derecho subjetivo, algo que hasta el momento no estaba establecido.

Por último, se presenta la evaluación del **Objetivo General 11**, el cual acomete el desarrollo normativo de los Servicios Sociales de Atención Especializada. En este caso, la valoración global determina que **el cumplimiento es insuficiente**. Por su parte, este es el **objetivo en el que menos Objetivos Específicos se han cumplido**, alcanzando un cociente de 0,6.

De hecho, los **aspectos negativos** están relacionados directamente con el **incumplimiento de** algunos de los Objetivos Específicos, principalmente de aquellos que se refieren a **la actualización de varios decretos ley**, y la **no realización de la normativa que regulase el acceso a centros de discapacidad de personas dependientes y no dependientes**.

Por su parte los **aspectos positivos** van en la dirección contraria, es decir, hacen referencia a la elaboración de decretos incluidos como Objetivos Específicos dentro del Objetivo General, los cuales están relacionados con la **Renta Básica de Inserción y el Concierto Social**.

Cuadro 47. Evaluación Objetivo general G11. DESARROLLO NORMATIVO ESPECÍFICO EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Desarrollo, revisión y elaboración de la normativa reguladora de los elementos básicos de los Servicios Sociales de Atención Especializada.	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
Decreto n.º 163/2017, de 31 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 3/2007, de 16 de marzo, de Renta Básica de Inserción de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (MODIFICADO)	Incumplimiento de la actualización del Decreto 69/2005, de 3 de junio, de condiciones mínimas de centros residenciales de personas mayores de titularidad pública y privada, y ampliar su ámbito competencial a centros y servicios de personas con discapacidad y de menores.
Decreto 10/2018 concierto social (mayores y PCD) y Decreto 62/2019 de concierto social en materia de protección y reforma del menor.	Incumplimiento de la actualización del Decreto 60/2002, de 22 de febrero, sobre ingreso y traslado en centros residenciales de la Administración Regional para personas mayores.
	Incumplimiento de la elaboración de una nueva normativa en materia de ingreso en centros de discapacidad que sustituyese al D. 50/1996 y regulase, tanto para dependientes como no dependientes, el acceso, lista de espera, salida, etc.
Objetivos específicos NO cumplidos 4/7=0,6	Valoración Global 1 - Cumplimiento insuficiente

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Como resumen de la Evaluación del Cumplimiento de los Objetivos Generales y Específicos, se presenta el cuadro 48. En él se recogen el número de aspectos positivos y negativos, el cociente entre los objetivos específicos no cumplidos sobre el total de éstos, y la puntuación global y valoración del cumplimiento de los Objetivos Generales.

Cuadro 48. Resumen de Evaluación del cumplimiento de los Objetivos Generales y Específicos

Línea estratégica	Aspectos Positivos (N)	Aspectos Negativos (N)	Específicos NO cumplidos (Ratio)	Puntuación global de cumplimiento	Valoración de cumplimiento	
G.1. Planificación Estratégica	4	2	0,4	2	Suficiente	
G.2. Programación y Evaluación	2	3	0,33	1	Insuficiente	
G.3. Expediente único	3	3	0	2	Suficiente	
G.4. Diseño de una herramienta de análisis de la información	1	4	0,33	1	Insuficiente	
G.5. Gestión telemática y de Procedimientos	2	2	0	3	Total	
G.6. Portal Web de Servicios Sociales	3	2	0	3	Total	
G.7. Modelo de Financiación	3	3	0	2	Suficiente	
G.8. Participación Institucional y Coordinación Técnica	2	2	0,4	Participación Institucional	1	Insuficiente
				Coordinación Técnica	3	Total
G.9. Evaluación e Inspección	3	3	0,5	1	Insuficiente	
G.10. Elaboración de una nueva ley de servicios sociales	3	1	0	3	Total	
G.11. Desarrollo normativo específico en el ámbito de los servicios sociales	2	3	0,6	1	Insuficiente	

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Para terminar, con respecto al cumplimiento de los Objetivos Generales y Específicos se puede concluir que:

- Se han cumplido el 72% de los Objetivos Específicos.
- De los 11 Objetivos Generales se han cumplido de manera suficiente o total 7 de ellos (63,4%).

- Los Objetivos Generales con incumplimiento insuficiente son 4 (36,6%).

Profundizando en los contenidos de los Objetivos Generales y su nivel de cumplimiento, pueden extraerse algunas consecuencias:

- Desde el punto de vista de la aplicación de los recursos informáticos, tanto a los procedimientos de gestión, el acceso de los usuarios a la tramitación telemática, y a la difusión de la información relevante de la Consejería, los resultados han sido muy satisfactorios. Esto pone de manifiesto el esfuerzo de las Centros Directivos en la implementación de herramientas relacionadas con las TIC'S. No obstante, hay que recordar que algunas de las manifestaciones de los entrevistados hacen referencia a la necesidad de seguir avanzando en estos procesos y a contar con el suficiente apoyo técnico del personal informático.
- Uno de los Objetivos fundamentales de las LEAS, que era disponer de una nueva Ley de Servicios Sociales, adaptada a las circunstancias del contexto actual, se ha cumplido en su totalidad, a falta de su aprobación por la Asamblea Regional. Además, el proceso de elaboración ha cumplido con todas las prescripciones que se establecían en los Objetivos Específicos de las LEAS, fundamentalmente los referidos a la participación de los diferentes agentes interesados.
- El Concierto Social, ha supuesto un importante avance para contar con un modelo de financiación estable y previsible, lo que facilita la continuidad de los servicios, y una mayor seguridad para las empresas y entidades prestadoras de servicios. Esto ha influido en la calificación como suficiente del Objetivo General 7, a pesar de que es necesario extender este modelo a otras actuaciones.
- Se han realizado importantes esfuerzos para disponer de una interconexión de la información, sobre los usuarios de Servicios Sociales, que a pesar de no haberse completado, se encuentra en un estado de avance aceptable, por lo que el Objetivo General 3 se ha calificado como suficiente.
- En el ámbito de la planificación estratégica (Objetivo General 1) se constata una importante creación de recursos durante el periodo de vigencia de las LEAS (ver cuadro...), que no obstante no corrige los importantes desequilibrios territoriales existentes en la Región en cuanto a la dotación de recursos.

En este mismo Objetivo 1, se detecta la ausencia de instrumentos de recogida sistemática de información y de análisis de la misma, a pesar de que se han desarrollado importantes estudios puntuales durante el periodo de las LEAS.

La confluencia de ambas circunstancias conlleva que se califique este Objetivo General con un cumplimiento suficiente.

- Las principales insuficiencias en el cumplimiento de los Objetivos Generales se refieren a dos Objetivos estrechamente relacionados, el G2 que se refiere a Programación y Evaluación y al G4 en el que se establecía el diseño de una herramienta de análisis de la información. Se constata, la ausencia de procedimientos de evaluación, y de un sistema de información unificado en el ámbito de la Consejería. Además, no se aprecia estas carencias como necesidades “manifiestas”.
- A las insuficiencias anteriores, en los Objetivos G2 y G4, hay que sumar, por un lado, las referentes a la participación institucional en los procesos de planificación (no se ha

actualizado la normativa) y la insuficiencia de recursos (de personal, informáticos y normativos), para llevar a cabo un Evaluación e inspección de los centros y servicios que garanticen la calidad de los mismos.

- Finalmente existe un Objetivo General fundamental (G11) que ha sido desarrollado con una insuficiente muy notoria, en la medida en que no se han realizado las actualizaciones de los Decretos relacionados con las condiciones mínimas de centros residenciales de personas mayores, con el ingreso y traslado en centros residenciales de la Administración Regional para personas mayores, así como la elaboración de una nueva normativa en materia de ingreso, acceso, lista de espera, salida, etc., en centros de discapacidad para dependientes y no dependientes.

6. Síntesis y Resultados

El 28 de septiembre de 2011, el pleno de la Asamblea Regional aprueba la Moción sobre la elaboración del Plan Regional de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

A partir de noviembre de 2012, la actual Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social, realizó los trabajos para la planificación en materia de servicios sociales.

El 18 de enero del año 2016 se aprueban las Líneas Estratégicas de Acción Social 2016-2020 (LEAS). Obedece al objetivo de garantizar la distribución racional de los recursos y la coordinación de todas las actuaciones. Las LEAS se dividen en 7 áreas estratégicas, 11 líneas estratégicas, u Objetivos Generales y 57 objetivos específicos.

El 18 de abril de 2018 se publicó la orden de la Consejería de familia e Igualdad de Oportunidades, por la que se crea la Comisión de Seguimiento de las Líneas Estratégicas de Acción Social (LEAS) en la Región de Murcia, y se establece su régimen de organización y funcionamiento.

El 7 de mayo de 2019 se constituye la citada Comisión de Seguimiento, en la cual se establece el grupo de apoyo técnico a la Comisión, que propondrá los criterios técnicos de Evaluación de las LEAS.

En esta misma sesión de Constitución se presenta el análisis de Seguimiento de las Actuaciones del periodo 2016 – 2018, y la propuesta de Evaluación Final de las Líneas Estratégicas.

En septiembre de 2020 se pone en marcha el proceso de Evaluación de las mismas, encargado a la empresa 7 Imaginación, y realizado en colaboración con el técnico de la Dirección General de Servicios Sociales y Relaciones con el Tercer Sector.

Con respecto al Modelo de Evaluación, esta se realiza en dos fases: Fase descriptiva y fase de Evaluación. El análisis que se ha pretendido efectuar en la fase descriptiva de las LEAS, ha consistido en la exposición de los trabajos desarrollados, que los Centros Directivos han ubicado en cada uno de los Objetivos Generales y Específicos. Mediante la realización de 12 entrevistas a personal técnico y/o responsables, y el establecimiento como unidades de análisis las Acciones concretas y las Actuaciones Generales realizadas, se pretende exponer las acciones y actuaciones llevadas a cabo en el marco de las LEAS, en función de distintas variables.

Por su parte, la fase de Evaluación, se realiza mediante el mismo método de recogida de información, y teniendo como unidades de análisis las Actuaciones Generales y los Objetivos Generales y Específicos de las LEAS. En este caso, se han perseguido dos fines diferentes: evaluar las Actuaciones desarrolladas desde una perspectiva explicativa, y comprobar el cumplimiento de los Objetivos Generales y Específicos.

Resultados Análisis descriptivo

El desarrollo de las LEAS se ha venido produciendo mediante la puesta en marcha de 113 Actuaciones. La mayoría de ellas se han realizado en relación al Objetivo General 1 "Adecuar Actuaciones a LEAS e Implantación de Recursos según Necesidades", alcanzando un 27,3% del total de Actuaciones. A éste le sigue el Objetivo General 8 "Sistema de Participación y Coordinación" en el que se han desarrollado 23 Actuaciones (19%).

Por su parte con respecto a los Tipos de Actuación, la Coordinación (20,8%), la implantación de Nuevos Recursos (19,2%), principalmente en las áreas de Personas con Discapacidad y Personas Mayores, así como las TIC'S (18,3%), son las que significativamente más se han producido.

Asimismo, la mayor proporción de Recursos puestos en marcha se han relacionado con las gestiones y procesos informáticos, y con la coordinación entre los agentes implicados.

Atendiendo igualmente a los Recursos, en este caso, los relacionados con los facilitados por el Concierto Social y los Convenios, se constata la ampliación, en el conjunto de plazas en todos los servicios, de un 42,3%. A las plazas ampliadas, hay que añadir los nuevos recursos puestos en marcha, como: un nuevo centro de día para personas con trastorno del espectro autista, 3 centros de día para personas con trastorno mental grave., y 3 residencias para personas con discapacidad intelectual.

Por último, se puede señalar que la mayoría de las Acciones (86,3%) se habían dado por finalizadas a fecha de 30 de junio de 2020.

Resultados Evaluación de las LEAS

Análisis de los criterios de evaluación según el conjunto general de las Actuaciones

Donde cabe destacar las siguientes conclusiones:

La importante presencia de la coordinación en las Actuaciones, con una respuesta altamente positiva (88,2%).

La valoración notable de los Recursos Materiales, en tanto que el 72,1% de las Actuaciones cuentan con una valoración positiva en este aspecto.

El déficit apreciado en Recursos Económicos (51,7% de valoración positiva) y sobre todo de los Recursos de Personal (45,9% de valoraciones positivas).

Finalmente la Valoración Global que se da de los resultados de las Actuaciones, presenta un nivel superior de lo que podría suponer una valoración media, con un 66,4% que señala la obtención de buenos resultados en las Actuaciones.

Análisis de los criterios de evaluación según el Tipo de Actuación y Centros Directivos

Según Tipos de Actuación

En este apartado se puede subrayar que el Tipo de Actuación que se refiere a la creación de Nuevos Recursos cuenta con las peores valoraciones en cuanto a recursos de Personal (91,3%) y Económicos (95,7%) en cuanto a resultados nulos o insuficientes. Además también presenta el porcentaje más alto en términos negativos, en cuanto a la Valoración Global de los resultados (82,6%).

Dada la importancia que tienen de los recursos económicos y de personal en la creación de nuevos recursos, el hecho de obtener resultados negativos en estos dos criterios (económicos y de personal) está relacionado con la valoración global negativa de los resultados de las Actuaciones referentes a Nuevos Recursos.

Según Centros Directivos

En este caso, la Dirección General de Personas con Discapacidad, valora negativamente los Recursos de Personal (78,9%) y los Recursos Económicos (79,4%). Asimismo, la Secretaría General de la Consejería también destaca como nulos o insuficientes los Recursos de Personal (77,8%).

Si se tiene en cuenta que en el apartado anterior, se destacaba la valoración negativa en los criterios de Recursos de Personal y Económicos en lo referente al Tipo de Actuación de Nuevos Recursos, y se considera el importante peso que tienen los nuevos recursos en la Dirección General de Personas con Discapacidad, se está en condiciones de entender la causa de esta valoración negativa de los resultados en dicha Dirección General.

Influencia de los criterios de evaluación en la valoración global

En este apartado, se pretende realizar una Evaluación explicativa por la que se establezcan los elementos fundamentales del proceso de puesta en práctica de las Actuaciones, y su influencia en los resultados. Dicha Evaluación explicativa se desarrolla a partir de contrastes estadísticos basados en las pruebas de Chi Cuadrado y la de Razón de Ventajas, donde se cruza la variable de resultados (Valoración Global), con las variables referentes a los criterios de desarrollo (Coordinación, Recursos de Personal, Recursos Materiales y Recursos Económicos) de las Actuaciones.

En base a estos análisis estadísticos, se muestra que son, los Recursos Económicos, los que destacan a la hora de explicar los buenos resultados de las Actuaciones, según las personas entrevistadas. Por su parte, el segundo factor en importancia son los Recursos de Personal, quedando como tercer factor la Coordinación. Por último, el factor Recursos Materiales no tiene influencia en la Valoración Global de los resultados de las Actuaciones.

Análisis cualitativo de los criterios de Evaluación

Comentarios Coordinación:

Los comentarios realizados con respecto a la Coordinación en las Actuaciones, ponen de manifiesto las causas objetivas y subjetivas que pueden dificultar o facilitar la coordinación. Es necesario recordar, que todo fenómeno de coordinación supone la confluencia de posiciones distintas, la necesidad de armonizar procesos, la implicación de los agentes participantes, y la existencia de apoyos institucionales.

En definitiva, la coordinación dará resultados, siempre que se cuente con la voluntad y la motivación suficientes, así como con un personal suficiente que pueda participar en ella.

Comentarios Recursos:

Además de los esperados comentarios sobre los insuficientes recursos económicos y de personal, cabría destacar la importancia que se les concede a los recursos informáticos, pues un 25% de los comentarios realizados se refieren a la insuficiencia de éstos. Cada vez es más importante contar con los programas de gestión adecuados y con los medios suficientes para la comunicación telemática, de manera especial, en el contexto dado desde marzo de 2020 hasta la fecha actual.

Comentarios Dificultades:

Éstos han estado relacionados con: las propias que conllevan la ausencia de recursos, y aquellas que se han denominado *Falta de adaptación a usuarios/beneficiarios*, ambas con un 20,8% de los comentarios. Lo que pone de manifiesto que se siguen produciendo desequilibrios territoriales importantes en la dotación de recursos. Además, estas respuestas, pueden estar relacionadas con las valoraciones negativas que se han realizado en lo referente a las Actuaciones englobadas en el Tipo de Actuación *Nuevos Recursos*, como se vio anteriormente

Aquí vuelve a aparecer la importancia de desarrollar actuaciones coordinadas. Las respuestas sobre las dificultades relacionadas con este hecho comprenden el 16,7% del total. Asimismo, se constatan las escasas dificultades derivadas del ámbito político y de la falta de formación.

Comentarios Facilidades:

En este caso las respuestas se concentran, mayoritariamente, en aquellas relacionadas con la categoría *De colaboración de los agentes implicados* (52,5%), lo que pone de manifiesto, una vez más, la importancia de la coordinación en la puesta en práctica de las Actuaciones

En definitiva, se constata la relevancia que, para las personas entrevistadas, tiene la suficiencia de recursos, tanto económicos, de personal, y muy especialmente informáticos, convertidos éstos en dificultades en tanto en cuanto se acusa una ausencia de ellos. Así como la puesta en valor de la coordinación entre todos los agentes implicados en las diferentes Actuaciones, considerada una ventaja importante.

Cumplimiento de los Objetivos Generales y Específicos

Para terminar, con respecto al cumplimiento de los Objetivos Generales y Específicos se puede concluir que:

Se han cumplido el 72% de los Objetivos Específicos.

De los 11 Objetivos Generales se han cumplido de manera suficiente o total 7 de ellos (63,4%), por lo que los Objetivos Generales con incumplimiento insuficiente son 4 (36,6%).

Asimismo, y profundizando en los contenidos de los Objetivos Generales y su nivel de cumplimiento, pueden extraerse algunas consecuencias:

Desde el punto de vista de la aplicación de los recursos informáticos, tanto a los procedimientos de gestión, el acceso de los usuarios a la tramitación telemática, y a la difusión de la información relevante de la Consejería, los resultados han sido muy satisfactorios. Esto pone de manifiesto el esfuerzo de las Centros Directivos en la implementación de herramientas relacionadas con las TIC'S. No obstante, hay que recordar que algunas de las manifestaciones de los entrevistados hacen referencia a la necesidad de seguir avanzando en estos procesos y a contar con el suficiente apoyo técnico del personal informático.

Uno de los Objetivos fundamentales de las LEAS, que era disponer de una nueva Ley de Servicios Sociales, adaptada a las circunstancias del contexto actual, se ha cumplido en su totalidad, a falta de su aprobación por la Asamblea Regional. Además, el proceso de elaboración ha cumplido con todas las prescripciones que se establecían en los Objetivos Específicos de las LEAS, fundamentalmente los referidos a la participación de los diferentes agentes interesados.

El Concierto Social, ha supuesto un importante avance para contar con un modelo de financiación estable y previsible, lo que facilita la continuidad de los servicios, y una mayor seguridad para las empresas y entidades prestadoras de servicios. Esto ha influido en la calificación como suficiente del Objetivo General 7, a pesar de que es necesario extender este modelo a otras actuaciones.

Se han realizado importantes esfuerzos para disponer de una interconexión de la información, sobre los usuarios de Servicios Sociales, que a pesar de no haberse completado, se encuentra en un estado de avance aceptable, por lo que el Objetivo General 3 se ha calificado como suficiente.

En el ámbito de la planificación estratégica (Objetivo General 1) se constata una importante creación de recursos durante el periodo de vigencia de las LEAS (ver cuadro...), que no obstante no corrige los importantes desequilibrios territoriales existentes en la Región en cuanto a la dotación de recursos.

En este mismo Objetivo 1, se detecta la ausencia de instrumentos de recogida sistemática de información y de análisis de la misma, a pesar de que se han desarrollado importantes estudios puntuales durante el periodo de las LEAS.

La confluencia de ambas circunstancias conlleva que se califique este Objetivo General con un cumplimiento suficiente.

Las principales insuficiencias en el cumplimiento de los Objetivos Generales se refieren a dos Objetivos estrechamente relacionados, el G2 que se refiere a Programación y Evaluación y al G4

en el que se establecía el diseño de una herramienta de análisis de la información. Se constata, la ausencia de procedimientos de evaluación, y de un sistema de información unificado en el ámbito de la Consejería. Además, no se aprecia estas carencias como necesidades “manifiestas”.

A las insuficiencias anteriores, en los Objetivos G2 y G4, hay que sumar, por un lado, las referentes a la participación institucional en los procesos de planificación (no se ha actualizado la normativa) y la insuficiencia de recursos (de personal, informáticos y normativos), para llevar a cabo un Evaluación e inspección de los centros y servicios que garanticen la calidad de los mismos.

Finalmente existe un Objetivo General fundamental (G11) que ha sido desarrollado con una insuficiente muy notoria, en la medida en que no se han realizado las actualizaciones de los Decretos relacionados con las condiciones mínimas de centros residenciales de personas mayores, con el ingreso y traslado en centros residenciales de la Administración Regional para personas mayores, así como la elaboración de una nueva normativa en materia de ingreso, acceso, lista de espera, salida, etc., en centros de discapacidad para dependientes y no dependientes.

Anexos

Tabla 1. Tabla de contingencias. Objetivos Generales – Tipo de Actuación

Objetivos Generales		Tipo de Actuación										Total
		PROGRAMAS PROYECTOS	NUEVOS PROCEDIMIENTOS GESTIONES	NORMATIVA	NUEVOS RECURSOS	COORDINACIÓN	TIC'S	PLANIFICACIÓN EVALUACIÓN	FINANCIACIÓN	FORMACIÓN	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN	
G1. Adecuar Actuaciones a LEAS e Implantación de Recursos según Necesidades	N	2	0	1	23	3	0	3	0	0	0	33
	% filas	6,1%	0,0%	3%	69,7%	9,1%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	
G2. Potenciar Elaboración de Programas, Realización de Estudios y Evaluación de Actuaciones	N	13	0	0	0	3	0	3	0	5	0	22
	% filas	59,1%	0	0	0	13,6%	0	13,6%	0	22,7%	0,0%	
G3. Expediente Único	N	0	1	0	0	0	5	0	0	0	0	17
	% filas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
G4. Instrumento de Explotación de la Información	N	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
	% filas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	
G5. Incrementar Uso de las TICS	N	0	2	0	0	0	23	0	0	0	0	25
	% filas	0,0%	8,0%	0,0%	0,0%	0,0%	92,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
G6. Portal de Información y Comunicación	N	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
	% filas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
G7. Desarrollar Modelo de Financiación	N	0	2	1	4	0	0	0	1	0	0	8
	% filas	0,0%	25,0%	12,5%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	
G8. Sistema de Participación y Coordinación	N	10	0	0	0	44	0	1	0	0	0	55
	% filas	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	
G9. Evaluación e Inspección	N	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
	% filas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
G10. Ley de Servicios Sociales	N	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	7
	% filas	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
G11. Normativas SS.SS. Atención Especializada	N	0	0	16	0	0	0	0	0	0	0	16
	% filas	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Total		37	5	26	29	70	47	11	4	5	1	235

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

Tabla 2. Tabla de contingencia. Objetivos Generales – Tipo de Acción

Objetivo General	Tipo de Acción					Total	
	Estudios y Análisis	Implementación	Ampliación Recursos	Formación	Difusión		
G1. Adecuar Actuaciones a LEAS e Implantación de Recursos según Necesidades	Recuento	10	13	25	1	1	50
	%	20,0%	26,0%	50,0%	2,0%	2,0%	100,0%
G2. Potenciar Elaboración de Programas, Realización de Estudios y Evaluación de Actuaciones	Recuento	10	26	0	6	0	42
	%	23,8%	61,9%	0,0%	14,3%	0,0%	100,0%
G3. Expediente Único	Recuento	3	13	1	0	0	17
	%	17,6%	76,5%	5,9%	0,0%	0,0%	100,0%
G4. Instrumento de Explotación de la Información	Recuento	0	1	0	0	1	2
	%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100,0%
G5. Incrementar Uso de las TICS	Recuento	5	17	1	1	0	24
	%	20,8%	70,8%	4,2%	4,2%	0,0%	100,0%
G6. Portal de Información y Comunicación	Recuento	1	3	0	0	0	4
	%	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
G7. Desarrollar Modelo de Financiación	Recuento	0	3	1	0	0	4
	%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
G8. Sistema de Participación y Coordinación	Recuento	1	25	0	1	2	29
	%	3,4%	86,2%	0,0%	3,4%	6,9%	100,0%
G9. Evaluación e Inspección	Recuento	0	2	0	0	0	2
	%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
G10. Ley de Servicios Sociales	Recuento	0	4	0	0	3	7
	%	0,0%	57,1%	0,0%	0,0%	42,9%	100,0%
G11. Normativas SS.SS. Atención Especializada	Recuento	2	13	0	0	1	16
	%	12,5%	81,3%	0,0%	0,0%	6,3%	100,0%
Total	Recuento	32	120	28	9	8	197
	%	16,2%	60,9%	14,2%	4,6%	4,1%	100,0%

Fuente: Evaluación LEAS 2016-2020

