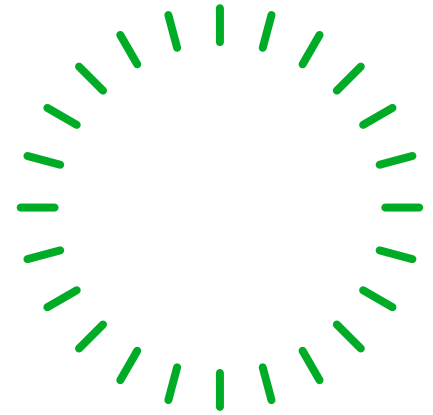


INFORME 20 EJECUTIVO 23





Edita:



Agencia de Servicios Sociales y
Dependencia de Andalucía. Consejería
de Salud y Consumo. Consejería de
Inclusión Social, Juventud, Familias e
Igualdad. Junta de Andalucía.



CONTENIDO

1. Gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía.....	5
a. Resumen principales datos Dependencia.....	5
b. Balance Dependencia 2023	7
c. Informe de prestaciones.....	9
d. Perfil de las personas beneficiarias en Andalucía	17
e. Personas beneficiarias por comunidad autónoma	20
f. Refuerzo de los servicios sociales comunitarios de las entidades locales para el desarrollo de competencias en materia de dependencia	22
g. Habilización excepcional de personas cuidadoras, gerocultoras y auxiliares de ayuda a domicilio.....	23
2. Servicio Andaluz de Teleasistencia	26
3. La Tarjeta Andalucía Junta 65	35
4. Atención a las adicciones.....	39
a. Comunidades terapéuticas.....	39
b. Acceso a programas y recursos de la red pública de atención a las adicciones de Andalucía	43
c. Centro de seguimiento de las personas usuarias del PEPSA.....	46
d. Sistema de Información del Plan Andaluz sobre Drogas y Adicciones de SIPASDA	47
e. Encuesta sobre uso de drogas en Enseñanzas Secundarias en Andalucía 2023, ESTUDES.....	48
5. Acción e innovación social	50
a. Programa Incorpora	50
b. Mediación intercultural para la integración y atención de los niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados del sistema de protección de menores de Andalucía	53
6. Bono Social Térmico.....	57
7. Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.....	60
8. Atención a la ciudadanía.....	66
a. Servicio atención a la ciudadanía en materia de dependencia	66
b. Teléfonos de información atendidos desde el Servicio Andaluz de Teleasistencia	68
c. Respuestas a iniciativas parlamentarias	70
d. Gestión de quejas del Defensor del Pueblo	71
9. Áreas transversales	73
a. Planificación estratégica.....	73
b. Calidad y medio ambiente.....	75
c. Recursos Humanos	78
d. Igualdad.....	87
e. Asuntos jurídicos, transparencia y protección de datos.....	90
f. Política de prevención de riesgos laborales	92
10. Proyectos fondos MRR Next Generation EU	95
11. Resumen económico.....	103
12. La ASSDA en los medios de comunicación. Principales titulares 2023....	105





**1. Gestión del Sistema para la
Autonomía y Atención a la
Dependencia en Andalucía**

1. Gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía

a. Resumen principales datos Dependencia

- **Cifras de récord** en número de personas atendidas en situación de dependencia, con **un total de 286.600 personas beneficiarias** que cuentan con **421.261 prestaciones**.
 - **Incremento neto:** 15.968 personas beneficiarias más (+5,9%) y 30.848 prestaciones (+7,9%) con respecto al cierre de diciembre de 2022.
 - **Altas:** 48.477 nuevas personas que se han incorporado al Sistema de la Dependencia con 90.277 nuevas prestaciones.
- **420.976 solicitudes** de dependencia
- **85.133 valoraciones:** 51.182 son iniciales y 33.951 de revisión.
- **392.545 resoluciones** de grado.
- **322.158 personas con derecho** a prestación.
- **88.124 PIAs** (Programa Individual de Atención) gestionados: **48.477 nuevos** PIAs de personas que se han incorporado al sistema y **39.647 revisiones de PIA** por cambio de prestación.

286.600

Personas beneficiarias con 421.661 prestaciones

+15.968

Personas beneficiarias y 30.848 prestaciones más que en 2022

+48.477

Nuevas altas en el Sistema de Dependencia con 90.277 nuevas prestaciones



- **1.048 personas menos pendientes** de prestación (-2,9%)
- **20.120 personas menos en lista de espera** (pendientes de grado+pendientes de PIA) (-24%)
- **18% menos tiempo de espera** desde la solicitud hasta la resolución de la prestación desde el año 2021 hasta el momento actual (media de 4 meses menos).



- **Prestaciones y servicios catálogo de la dependencia** (incremento neto anual):

155.969

Personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio (+10.203)

133.935

Personas beneficiarias del servicio de teleasistencia (+12.961)

28.704

Personas beneficiarias del servicio de atención residencial (+1.798)

4.940

Personas beneficiarias de prestaciones económicas vinculadas al servicio(+654)

14.657

Personas beneficiarias del servicio de centros de día (+546)

11

Personas beneficiarias de prestaciones económicas de asistencia personal (-1)

665

Personas beneficiarias del servicio de promoción de la autonomía y prevención de la dependencia (-159)

82.380

Personas dotadas con prestación económica: cuidados entorno familiar (+ 4.826)



b. Balance Dependencia 2023

CIFRAS HISTÓRICAS EN PERSONAS BENEFICIARIAS Y PRESTACIONES

La comunidad andaluza vuelve a registrar a cierre del año 2023 cifras de récord en número de personas atendidas en situación de dependencia, con un total de **286.600 personas beneficiarias que cuentan con 421.261 prestaciones**. Estos datos suponen un incremento neto de 15.968 personas y 30.848 prestaciones más con respecto al cierre de diciembre de 2022.

Personas incorporadas al Sistema (altas):

Para alcanzar estos datos de atención, durante el año 2023 se han dado de alta un total de 48.477 nuevas personas que se han incorporado al Sistema de la Dependencia con 90.277 nuevas prestaciones.

- Altas XII Legislatura (del 31/07/22 al 31/12/23): 73.912 personas y 138.462 prestaciones.
- Altas Gobierno actual (del 31/12/18 al 31/12/23): 229.464 personas y 406.059 prestaciones.

Incremento neto:

Incremento neto año 2023: 15.968 personas beneficiarias más (incremento del 5,9%) y 30.848 prestaciones (incremento del 7,9%)

- Incremento neto XII Legislatura (del 31/07/22 al 31/12/23): 23.576 personas (incremento del 9%) y 47.519 prestaciones (incremento del 12,7%).
- Incremento neto Gobierno actual (del 31/12/18 al 31/12/23): 74.357 personas (incremento del 35%) y 141.987 prestaciones (incremento del 50,8%).

Solicitudes, valoraciones y resoluciones de grado

Andalucía registra 420.976 solicitudes de dependencia a 31/12/23. Durante 2023 la administración andaluza ha realizado:

- 85.133 valoraciones, de las cuales 51.182 son iniciales y 33.951 de revisión.



- 392.545 resoluciones de grado a 31/12/23. De estas, 322.158 son personas con derecho a prestación. El 93% de las solicitudes cuenta con resolución de grado.
- Andalucía ha resuelto un total de 88.124 PIAs (Programa Individual de Atención) iniciales y de revisión durante 2023.
- 88.124 PIAs resueltos (Programa Individual de Atención), tanto iniciales como de revisión durante 2023.
 - 48.477 nuevos PIAs de personas que se han incorporado al sistema
 - 39.647 revisiones de PIA

Lista de espera a 31/12/2023

- Personas pendientes de resolución de grado: 28.431
- Personas pendientes de PIA: 35.558
- Total personas pendientes: 63.989

Variación de solicitudes pendientes de resolución de grado:

- Año 2023 (del 31/12/22 al 31/12/23): 19.072 personas menos (reducción del 40,1%)

- XII Legislatura (del 31/07/22 al 31/12/23): 19.080 personas menos (reducción del 40,2%)
- Gobierno actual (del 31/12/18 al 31/12/23): 5.942 persona menos (reducción del 17,3%)

Variación personas con derecho pendientes de prestación (pendientes de PIA):

- Año 2023 (del 31/12/22 al 31/12/23): 1.048 personas menos (reducción del 2,9%)
 - XII Legislatura (del 31/07/22 al 31/12/23): 1.424 persona menos (reducción del 3,9%)
 - Gobierno actual (del 31/12/18 al 31/12/23): 39.539 personas menos (reducción del 52,7%)

Variación de la lista de espera total (pendientes de grado+pendientes de PIA):

- Año 2023 (del 31/12/22 al 31/12/23): 20.120 personas menos (reducción del 24%)
 - XII Legislatura (del 31/07/22 al 31/12/23): 20.504 personas menos (reducción del 24,3%)
 - Gobierno actual (del 31/12/18 al 31/12/23): 45.481 persona menos (reducción del 42%)



c. Informe de prestaciones

I. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

A fecha 31 de diciembre de 2023, la Comunidad Autónoma de Andalucía cuenta con 155.969 personas beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio, lo que supone más del 45% del servicio a nivel nacional y un 54% de las personas beneficiarias de dependencia de Andalucía.

Esto supone un incremento del 7%, es decir, 10.203 personas beneficiarias más respecto al cierre de 2022 y 33.955 altas nuevas durante 2023. Por otro lado, durante 2022 se prestaron 49 millones de horas de atención y para 2023 se estima que dicha cifra supere los 53,5 millones de horas del servicio, lo que representa un incremento del 9% respecto al año anterior.

Este incremento en el número de horas de atención se ha visto reflejado en las cifras de empleo generado. De esta forma, durante 2022, último año con datos consolidados, en el que se prestaron 49 millones de horas efectivas del Servicio de Ayuda a Domicilio, el número de empleos directos superó las 44 mil personas empleadas, lo que supone un incremento del

9% y 3.700 puestos de trabajo en atención directa a personas en situación de dependencia respecto al ejercicio 2021, de los cuales el 96% se corresponden con mujeres, lo que sigue evidenciando la fuerte feminización del sector.

Datos que confirman la preferencia de las personas en situación de dependencia y sus familias por continuar en su entorno habitual y ser atendidas en su propio domicilio.



Además, este servicio favorece la conciliación de las familias a la vez que constituye una importante estrategia de lucha contra la soledad no deseada, aportando apoyos que permiten dar una respuesta adecuada a este grave problema de la población mayor.

Durante 2023 se han transferido a las Entidades locales competentes en la gestión del servicio, Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes, un total de 785 millones de euros en concepto de financiación del Servicio de Ayuda a Domicilio derivado de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, lo que supone un incremento del 13% respecto a la cantidad transferida en 2022 de 692 millones de euros. En este sentido, el tiempo medio de pago de las liquidaciones del servicio a las diferentes Entidades Locales es de 10 días de media desde la recepción del correspondiente certificado emitido por dicha entidad, favoreciendo así que los recursos económicos lleguen lo antes posible a las entidades prestadoras del servicio.

Con objeto de seguir mejorando la financiación del Servicio de Ayuda a Domicilio, con fecha 5 de mayo de 2023 se publica en BOJA la Resolución de 24 de abril de 2023, de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, por la que se actualiza el coste/hora máximo del servicio de ayuda a domicilio en el ámbito del Sistema para la Autonomía y Atención

BOJA

Boletín Oficial de la Junta de Andalucía

Extraordinario núm. 21 - Viernes, 28 de julio de 2023

página 12876/1

1. Disposiciones generales

CONSEJERÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL, JUVENTUD, FAMILIAS E IGUALDAD

Orden de 27 de julio de 2023, de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El servicio de ayuda a domicilio es uno de los servicios fundamentales del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía desde que comenzara a desarrollarse en los años ochenta, y cuyo objetivo es prevenir situaciones de riesgo social, tanto a nivel individual como familiar y promover la permanencia de la persona en su domicilio y entorno comunitario.

En Andalucía, este servicio ha sido objeto de regulación desde el año 1996, adquiriendo su mayor relevancia a partir de la aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, que supuso un considerable avance para que las personas en situación de dependencia pudieran acceder a prestaciones y servicios de calidad con garantía pública y en coherencia con lo previsto en el artículo 24 del Estatuto de Autonomía para Andalucía. Esta Ley regula las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia e incluye, entre los servicios recogidos en su Catálogo de servicios, la ayuda a domicilio.

a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de Andalucía, incrementando el coste/hora máximo financiable del servicio un 5,8% hasta los 15,45 euros/hora desde el 1 de enero de 2023. Dicha medida ha supuesto una inversión de más de 45 millones de euros en 2023.

Se trata de la segunda subida del precio en este servicio en dos años tras permanecer congelado durante más de 13. Con el Gobierno de Juanma Moreno, la subida acumulada supone un 18,1%.



Con fecha 28 de julio de 2023 se publica en BOJA la Orden de 27 de julio de 2023, de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Una Orden que responde a la necesidad de actualizar la regulación del servicio aprovechando la experiencia adquirida en su aplicación mediante la colaboración de las administraciones autonómica y local durante más de una década, introduciendo reajustes y mejoras necesarias en la gestión y que aportan flexibilidad en la organización del servicio.

Asimismo, esta orden parte del modelo básico de intervención centrado en la persona o en la unidad de convivencia, desde un enfoque de desarrollo positivo y de efectiva participación de la persona en el proceso de atención integral, en base a una evaluación de las necesidades de cada persona en su entorno familiar, grupal y comunitario.

Además, durante 2023, la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad ha renovado 90 convenios de colaboración con las Entidades Locales, Ayuntamientos de municipios con población superior a 20.000 habitantes

y Diputaciones Provinciales, competentes en la gestión y organización del Servicio de Ayuda a Domicilio para garantizar la prestación del mismo. Mediante estos convenios, las Entidades Locales se comprometen a la prestación del servicio en su ámbito territorial y la citada Consejería a realizar las transferencias correspondientes a la aportación de la Comunidad Autónoma de Andalucía.



II. SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL Y SERVICIO DE CENTRO DE DÍA

Respecto al servicio de atención residencial, Andalucía se mantiene con máximos absolutos e históricos de personas atendidas, con 28.704 personas beneficiarias, 1.798 personas más que a cierre del año anterior (incremento del 6,7%) y 14.657 personas atendidas por el servicio de centro de día, 546 más que el año anterior (incremento del 3,9%).

La Junta de Andalucía ha ampliado en 2023 la red de atención a las personas en situación de dependencia en Andalucía con la creación de 1.970 nuevas plazas concertadas en residencias y centros de día para personas mayores y con discapacidad, que se suman a las plazas existentes.

Desde el año 2019, el Gobierno andaluz ha llevado a cabo el mayor incremento de plazas de la historia, con la creación de 4.553 nuevas plazas residenciales y en centros de día. Frente a ello, 283 plazas en residencias creadas entre 2015-2018.

INCREMENTO COSTE MÁXIMO PLAZAS

En el año 2023, se ha llevado a cabo la subida del 4,5% del precio de la plaza concertada en los centros residenciales de mayores, de personas con discapacidad y centros de día, con efectos retroactivos desde el 1 de enero de 2023. Esta nueva actualización de precios tiene como objetivo mejorar las condiciones de los trabajadores y trabajadoras y del sector de dependencia en general, los cuales se ven también afectados por el alza de los precios y suministros, lo que supone una mejora en la calidad del servicio. La medida



supone una inversión por parte de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de alrededor de 65 millones de euros.

La evolución del incremento del coste máximo de las plazas de los centros concertados de atención a las personas mayores y con discapacidad ha sido la siguiente:

- En 2019 se produjo la subida del IPC más un incremento adicional variable, entre el 1,7% y el 6% según la tipología de las plazas.
- En 2020 se realizó la subida del IPC del 2019.
- En 2021 se produjo un incremento del 2,6%.
- En 2022:
 - Subida porcentual del 6% en plazas para el sector de personas con discapacidad.
 - Subida porcentual del 5% en plazas del sector de personas mayores.
- En 2023: Subida del 4,5% del precio de la plaza concertada en

los centros residenciales de mayores, de personas con discapacidad y centros de día, con efecto desde el 1 de enero de 2023*.

Frente a ello, desde el año 2012, la primera revisión de los costes que tuvo lugar fue la aprobada en 2018 y se limitó a aplicar un incremento lineal del 1,9%.



*Resolución de 20 de junio de 2023, de la Dirección Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, por la que se actualizan los costes máximos de las plazas objeto de concertación con centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad en situación de dependencia

RED DE CENTROS Y PLAZAS SUJETOS A FINANCIACIÓN ASSDA

	Sector			
	Personas Mayores		Personas con discapacidad	
	Nº Centros	Nº Plazas	Nº Centros	Nº Plazas
Atención Residencial	437	21.318	277	7.047
Centros de día	343	6.892	156	3.185
Centros de día Ocupacionales	-	-	194	6.473
Respiro Familiar	44	201	24	138
Total	824	28.411	651	16.843

No incluye Centros propios de gestión directa de la consejería de ISJFI
Dato a 31 de diciembre de 2023

INCREMENTO DE PLAZAS 2023

	P. Mayores	P. Discapacidad
	Nº Plazas	Nº Plazas
Atención Residencial	1500	300
Centros de día	0	140
Centros de día Ocupacionales	-	30
Total	1500	470

NIVEL DE OCUPACIÓN 2023 DE LAS PLAZAS SUJETAS A FINANCIACIÓN ASSDA PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

Nivel de ocupación	Sector Personas Mayores		Sector Personas con discapacidad		
	Atención Residencial	Centro de día	Atención Residencial	Centro de día	Centro de día Ocupacional
31-dic-23	98%	84%	97%	84%	81%



III. PRESTACIONES ECONÓMICAS

Las prestaciones económicas derivadas de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia tienen el carácter de excepcional ante la imposibilidad de cobertura por servicios públicos o concertados, tal y como se recoge en la normativa de aplicación.

La gestión de las prestaciones económicas viene recogida en la Orden de 3 de agosto de 2007, por la que se establecen la intensidad de protección de los servicios, el régimen de compatibilidad de las Prestaciones y la Gestión de las Prestaciones Económicas del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía.

Durante 2023 se han atendido a más de 95 mil personas a través de alguna de las modalidades de prestación económica.

A 31 de diciembre de 2023:

- P.E. Cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales (PECEF): 82.380
- P.E. Vinculadas al servicio (PEVS): 4.940
- P.E. De asistencia personal (PEAP): 11

Representa el 30% del total de personas beneficiarias de dependencia en Andalucía.

Esto supone un incremento del 6,7%, es decir, 5.479 personas beneficiarias más respecto al cierre de 2022, de las que 4.826 se corresponden con la modalidad de cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales y 654 a la modalidad de vinculadas al servicio. Para ello se han incorporado 13.576 altas nuevas durante 2023, 11.327 de PECEF y 2.249 de PEVS.

Respecto a las prestaciones económicas vinculadas al servicio reconocidas en Andalucía, el 93% se corresponden con el servicio de atención residencial siendo el 7% restante vinculado al servicio de centros de día. Por otro lado, cabe destacar que el 99% de las personas dependientes menores de edad son atendidas a través de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Durante este año 2023, la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad ha incrementado las cuantías máximas de las diferentes prestaciones económicas que conforman la atención a las personas en situación de dependencia desde el 1 de agosto de 2023.

Esta medida, englobada en la mejora del Sistema Andaluz para la Autonomía y Atención a la Dependencia ha supuesto un incremento de las prestaciones de hasta un 17,5% en el importe de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar y del 4,5% en las prestaciones vinculadas al servicio y de asistencia personal, lo que ha supuesto un impacto económico de 22,5 millones de euros en 2023.



Adicionalmente, La Junta de Andalucía decidió eliminar en 2023 el aplazamiento y periodificación de los importes de atrasos de las prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar y apoyo a los cuidadores no profesionales que conforman la atención a las personas en situación de dependencia, y que se venía aplicando desde el año 2010. Esta medida de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, que tuvo un impacto económico de 26 millones de euros, no sólo benefició a los más de 9.900 andaluces y andaluzas que recibieron en 2023 el importe de los atrasos periodificados que tenían pendiente de cobro, sino que será de aplicación a las personas que se incorporen al sistema en el futuro.

IV. SERVICIO DE TELEASISTENCIA

El servicio de Teleasistencia es un servicio de proximidad para la atención de las personas en su hogar las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año. El servicio de teleasistencia se prestará como servicio complementario al resto de prestaciones contenidas en el programa individual de atención en cualquiera de los grados de dependencia, salvo en el caso del servicio de

atención residencial y prestación económica vinculada al mismo. A cierre de 2023, 133.935 personas en situación de dependencia tienen el servicio de teleasistencia prescrito en su PIA. Número de personas beneficiarias del servicio de teleasistencia por grado:

- **Grado I:** 51.213
- **Grado II:** 57.399
- **Grado III:** 25.323

El número de personas en situación de dependencia atendidas por este servicio ha experimentado un crecimiento neto desde el cierre del año 2022 de 12.961 personas (+10,71%), consiguiendo también un máximo histórico.

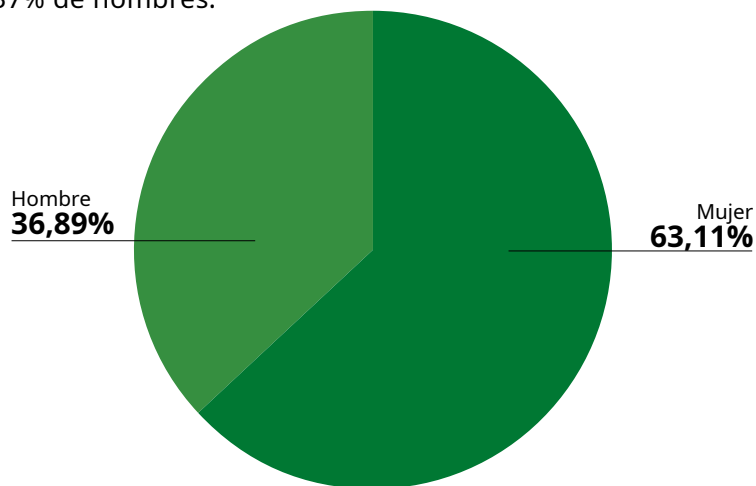
A nivel nacional, el 31% de las personas en situación de dependencia atendidas con el servicio de teleasistencia son de Andalucía.



d. Perfil de las personas beneficiarias en Andalucía

Las personas en situación de dependencia presentan un perfil envejecido, ya que el 70% tiene más de 65 años; siendo el grupo más numeroso el de las personas de edad entre 80 y más años, un 49% del total.

Por otra parte, destaca que un 63% son mujeres frente a un 37% de hombres.



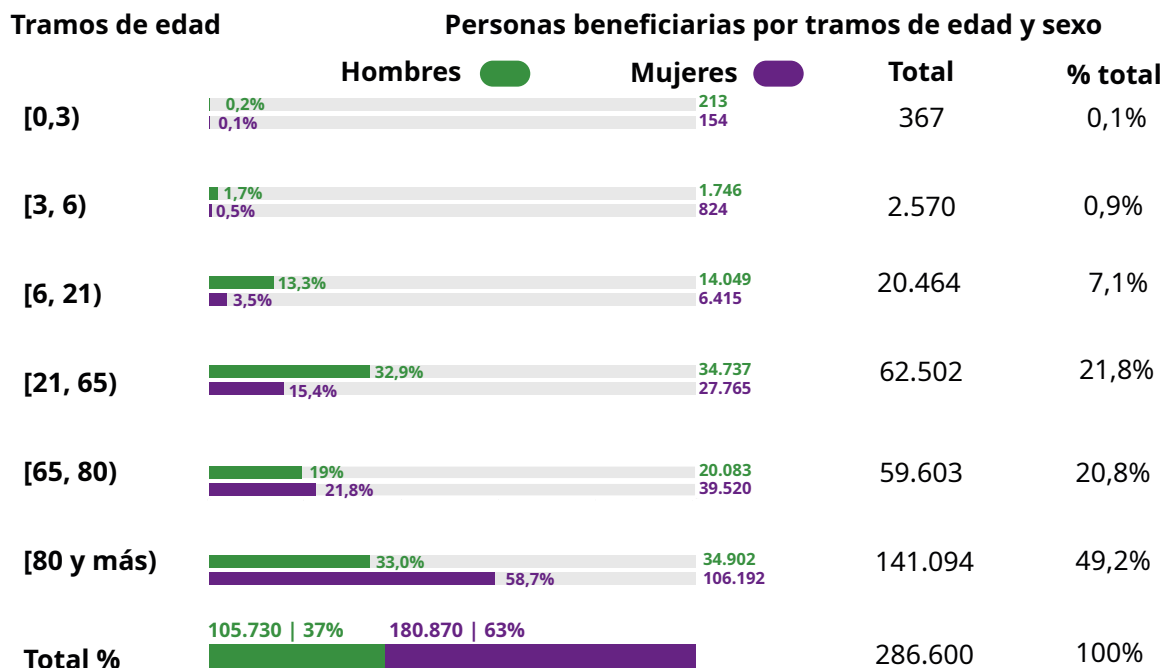
Respecto a la distribución por grados, el 45% de las personas en situación de dependencia presentan dependencia severa (grado II), mientras que el resto presentan dependencia moderada o grado I (29%) o gran dependencia o grado III (26%).

Personas beneficiarias por grado		
Grado III	73.760	26%
Grado II	129.772	45%
Grado I	83.068	29%
TOTAL	286.600	100%

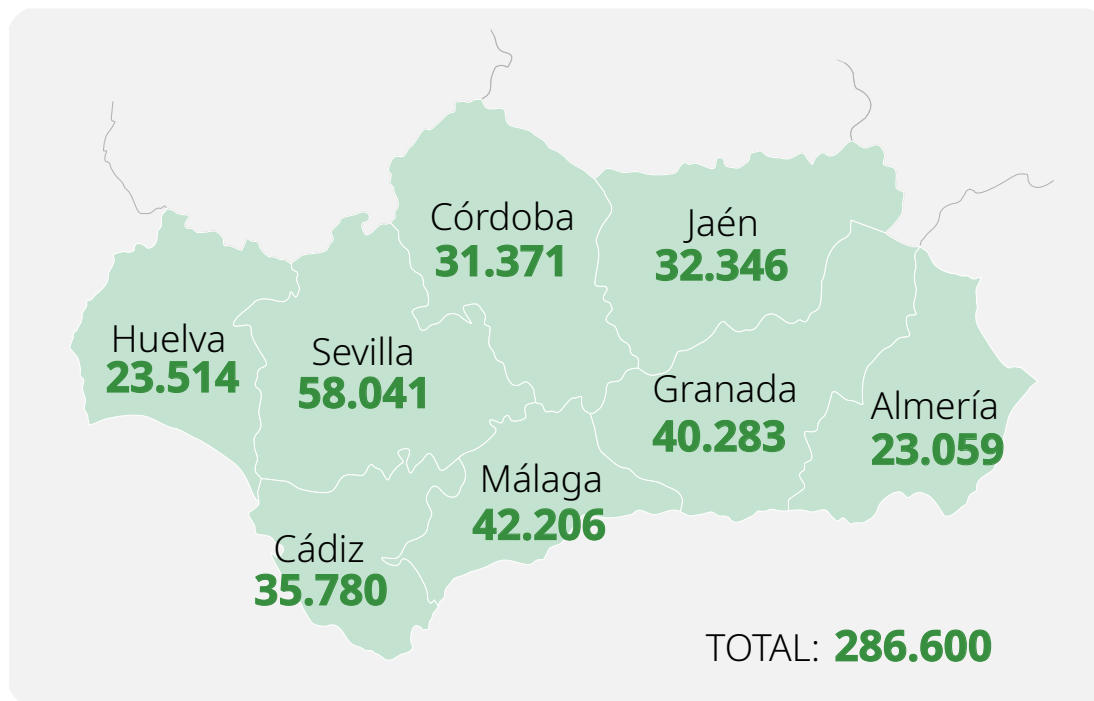


Por edades, se observa que entre los 0 y los 65 años hay mayor porcentaje de hombres (59%) que de mujeres (41%).

A medida que avanzamos en edad, se eleva en mayor porcentaje el número de mujeres en situación de dependencia. Así, a partir de los 65 años, es de 27% hombres y 73% mujeres.



PERSONAS BENEFICIARIAS POR PROVINCIAS:



e. Personas beneficiarias por comunidad autónoma

Andalucía es la CCAA con mayor número de solicitudes de dependencia, mayor número de resoluciones de grado, mayor número de personas beneficiarias y con más prestaciones.

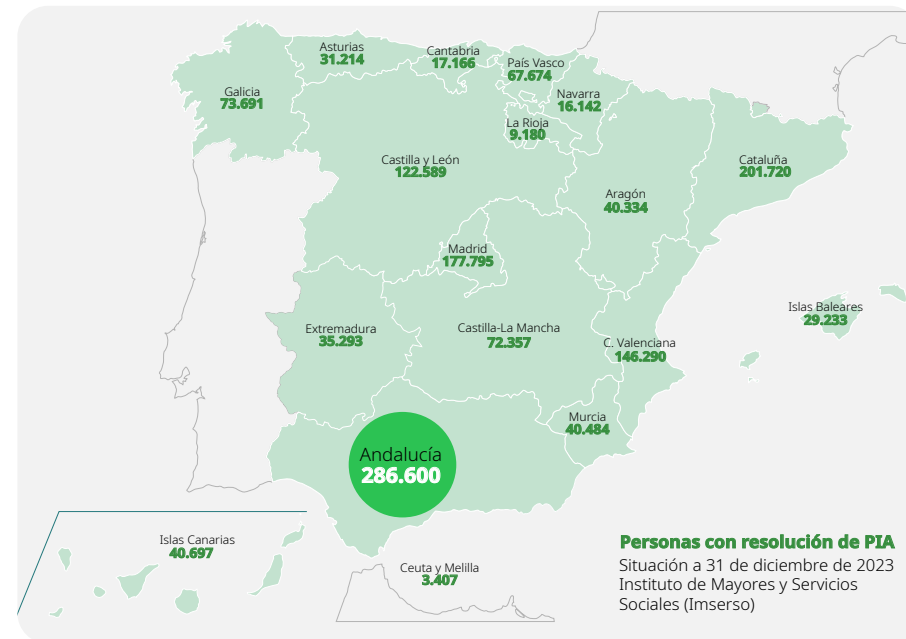
Y no solo es líder en valores absolutos por ser la comunidad con mayor población, sino que también todos estos indicadores están por encima del peso poblacional de la comunidad andaluza que es del 17,9%.

En concreto, Andalucía cuenta con el 20,4% de las solicitudes de dependencia a nivel nacional, el 20,2% de las resoluciones de grado, el 20,3% de personas beneficiarias y el 22,1% de las prestaciones.

La comunidad andaluza apuesta por una atención de calidad. Por ello, el ratio de prestaciones por persona beneficiaria es de 1,47 puesto que algunas prestaciones son compatibles entre sí, dato que se encuentra por encima de la media estatal, que es de 1,35 según las estadísticas mensuales publicadas por el Imserso.

Andalucía destaca por los servicios de proximidad:

- el 45% del Servicio de Ayuda a Domicilio a nivel estatal
- el 31% del servicio de teleasistencia a nivel estatal



PERSONAS CON RESOLUCIÓN DE PIA Y PRESTACIONES

Ámbito territorial	Personas con resolución de PIA	Prestaciones	Ratio de prestaciones por persona con resolución de PIA
Andalucía	286.600	421.261	1,47
Aragón	40.334	51.888	1,29
Asturias, Principado de	31.214	40.207	1,29
Balears, Illes	29.233	47.979	1,64
Canarias	40.697	45.957	1,13
Cantabria	17.166	26.847	1,56
Castilla y León	122.589	168.591	1,38
Castilla - La Mancha	72.357	97.263	1,34
Cataluña	201.720	245.461	1,22
Comunitat Valenciana	146.290	200.429	1,37
Extremadura	35.293	40.743	1,15
Galicia	73.691	89.704	1,22
Madrid, Comunidad de	177.795	243.836	1,37
Murcia, Región de	40.484	50.551	1,25
Navarra, Comunidad Foral de	16.142	22.154	1,37
País Vasco	67.674	94.658	1,40
Rioja, La	9.180	13.957	1,52
Ceuta y Melilla	3.407	4.565	1,34
TOTAL	1.411.866	1.906.051	1,35

DATOS DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

Situación a 31 de diciembre de 2023 - Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso)



f. Refuerzo de los servicios sociales comunitarios de las entidades locales para el desarrollo de competencias en materia de dependencia

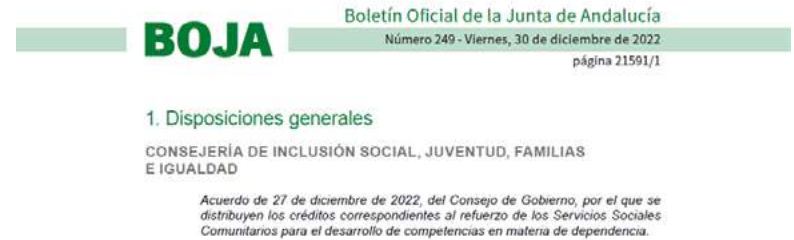
Andalucía es la única comunidad autónoma que financia completamente el refuerzo de profesionales del trabajo social.

La Junta aprueba anualmente créditos para la contratación de este personal dirigidos a las Diputaciones Provinciales y los municipios andaluces de más de 20.000 habitantes para financiar el mantenimiento de los contratos de profesionales de refuerzo para la atención a la dependencia en la comunidad autónoma.

Estas y estos profesionales realizan las siguientes funciones:

- Información y orientación a las personas interesadas sobre los trámites del procedimiento y las condiciones de acceso a las prestaciones de atención a la dependencia.
- Elaboración del informe social.
- Propuesta de Programa Individual de Atención, tanto en trámite inicial como de revisión.

*Acuerdo de 27 de diciembre de 2022, del Consejo de Gobierno, por el que se distribuyen los créditos correspondientes al refuerzo de los Servicios Sociales Comunitarios para el desarrollo de competencias en materia de dependencia. (BOJA Boletín número 249 de 30/12/2022)



El 27 de diciembre de 2022, el Consejo de Gobierno*, a propuesta de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, aprobó la distribución de un crédito de más de 11 millones de euros (11.000.941), con cargo al presupuesto de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, para el refuerzo de los servicios sociales comunitarios de las entidades locales para el desarrollo de competencias en materia de dependencia en el ejercicio 2023.

Más de
11 millones de euros
 para el refuerzo de la dependencia

g. **Habilitación excepcional de personas cuidadoras, gerocultoras y auxiliares de ayuda a domicilio.**

Con fecha 5 de diciembre de 2022, se publicó en BOJA la Resolución de 25 de noviembre de 2022, conjunta de la Secretaría General de Inclusión Social y de la Dirección Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, por la que se modifica la Resolución de 10 de julio de 2018, por la que se establecen los requisitos de acreditación de la cualificación profesional y de las habilitaciones de las personas cuidadoras, gerocultoras y auxiliares de ayuda a domicilio, y se regula y convoca el procedimiento de las habilitaciones, incorporando modificaciones referidas al reconocimiento de las habilitaciones excepcional y provisional, en línea con la Resolución de 28 de julio de 2022 de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales.

Esta modificación en los requisitos de acreditación de la cualificación profesional y de las habilitaciones de las personas cuidadoras, gerocultoras y auxiliares de ayuda a domicilio ha provocado un incremento en la tramitación de los procedimientos de habilitación excepcional y provisional durante 2023.

Hasta el 31 de diciembre de 2023, se ha gestionado un total de 6.694 solicitudes, de las cuales 2.194 se han resuelto con habilitación excepcional y 2.423 con la modalidad provisional. De igual forma, 1.621 solicitudes se han resuelto de forma denegatoria, 420 han desistido del procedimiento y 36 se encuentran actualmente en trámite. De esta forma, el 69% de las solicitudes se resuelven con alguna modalidad de habilitación, siendo el 95% de las solicitudes correspondientes a mujeres, lo que evidencia la fuerte feminización del sector.



Por otro lado, 5.604 solicitudes se corresponden con la categoría de personal auxiliar de ayuda a domicilio mientras que 1.090 lo son de personal cuidador/a-Gerocultor/a.

Categoría	Resolución denegatoria	Desistimiento	Habilitación excepcional	Habilitación provisional	En trámite	Total
Auxiliar de ayuda a domicilio	1.263	315	1.798	2.193	35	5.604
Cuidador/a - Gerocultor/a	358	105	396	230	1	1.090
Total	1.621	420	2.194	2.423	36	6.694

Respecto al ejercicio 2023, se han tramitado un total de 1.350 solicitudes, de las cuales el 70% se han resuelto de forma estimatoria.

Categoría	Resolución denegatoria	Desistimiento	Habilitación excepcional	Habilitación provisional	En trámite	Total
Auxiliar de ayuda a domicilio	301	44	371	559	35	1.310
Cuidador/a - Gerocultor/a	17	1	16	5	1	40
Total 2023	318	45	387	564	36	1.350





2. Servicio Andaluz de Teleasistencia

2. Servicio Andaluz de Telesistencia

El Servicio Andaluz de Telesistencia (SAT) ha cerrado el año 2023 con 264.061 **personas usuarias** a las que presta atención continua las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Del total de personas usuarias del SAT, 133.935 son **personas en situación de dependencia** que tienen el servicio de telesistencia prescrito en su PIA y el resto son **personas mayores de 65 años** (tienen el servicio a través de la Tarjeta Andalucía Junta 65) o **personas con discapacidad** entre los 16 y 65 años, que tengan una discapacidad con un

grado de minusvalía reconocido igual o superior al 65%.

Durante el año 2023 se ha producido un incremento neto de 5.919 personas usuarias (2%).

No obstante, son muchas más personas las que se benefician en Andalucía de este servicio, **326.110 andaluces y andaluzas**, si se tienen en cuenta a aquellas que conviven con los/as titulares y que también tienen más de 65 años, así como a los cuidadores y las cuidadoras de las personas en situación de dependencia.



Desde los inicios del servicio en el año 2002, durante los últimos 22 años, **626.987 personas usuarias** han disfrutado del Servicio Andaluz de Telesistencia.

Durante el año 2023 se han dado de alta a **29.339 personas** que se han incorporado al servicio.

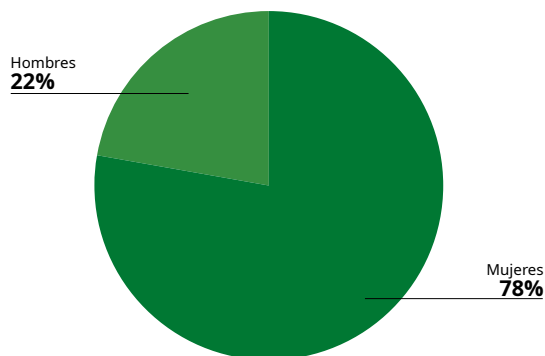
En cuanto al **perfil de las personas usuarias, respecto a su distribución por rango de edad y sexo**, la población mayoritaria del servicio son personas usuarias mayores de 80 años (69%) con una media de edad de 82 años, destacando

además el hecho de que un 78% son mujeres.

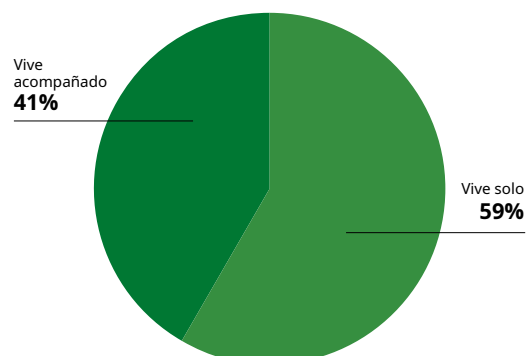
Por otra parte, como datos de interés, indicar que el 59% de las personas usuarias viven solas y que para el **72% de las personas usuarias el servicio es gratuito**.

En general, las personas usuarias manifiestan una **alta satisfacción** con el servicio, al que otorgan una valoración muy alta en sus diferentes aspectos. Así, con respecto a la última encuesta anual de calidad realizada, califican al SAT con una puntuación de **9,6 sobre 10**.

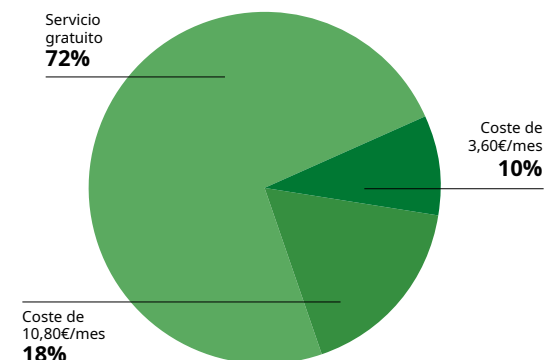
PERSONAS USUARIAS/SEXO



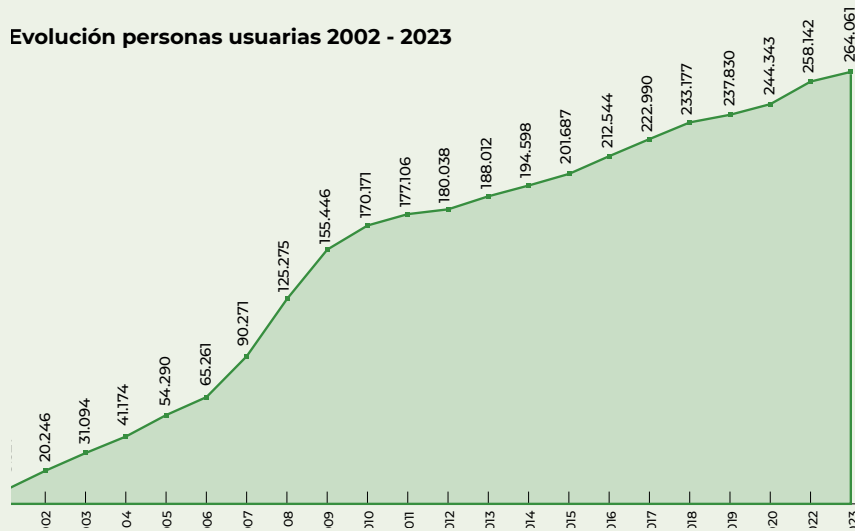
PERSONAS USUARIAS/CONVIVENCIA



PERSONAS USUARIAS/COLECTIVOS



Evolución personas usuarias 2002 - 2023



BALANCE DE LLAMADAS

Durante el año 2023 se han atendido desde el SAT **5,6 millones de llamadas** (5.614.202), lo que supone una media de **15.300 llamadas diarias gestionadas** en toda la comunidad.

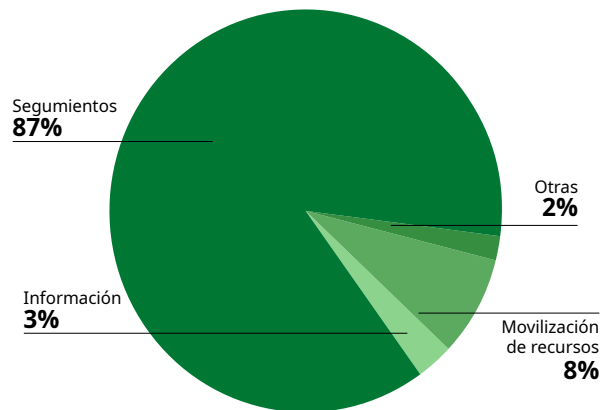
Durante los 22 años **desde su creación (año 2002) se han atendido un total de 94,9 millones** de llamadas desde el SAT. Del total de llamadas atendidas a lo largo del año, un **33% han sido llamadas realizadas por las personas usuarias** o cuidadoras de estas (1.878.705 llamadas entrantes). El principal motivo por el que las personas usuarias se ponen en

contacto con el servicio de teleasistencia pulsando el botón de su dispositivo es para realizar **consultas de salud o por situaciones de emergencia** (29%). Le siguen las llamadas de contacto o conversación (28%), lo que demuestra el importante papel que juega el servicio para **paliar situaciones de soledad** y aislamiento social. El resto son llamadas por asistencia técnica (28%) o para solicitar cualquier tipo de información (14%).

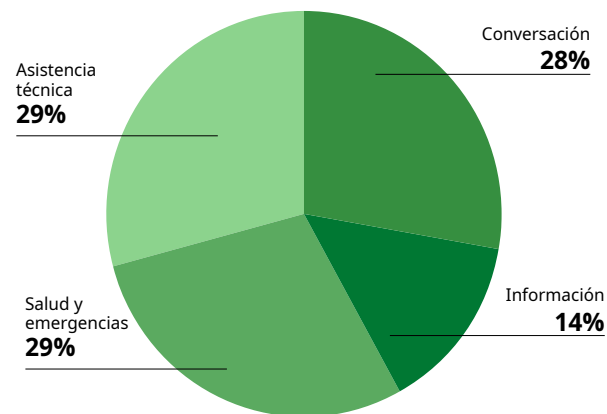
Por otro lado, un 67% son llamadas realizadas de forma proactiva desde el servicio (3.735.497 llamadas salientes) principalmente para el seguimiento de la persona tras una emergencia/urgencia, campañas de navidad, gripe, ola de calor,... felicitaciones de cumpleaños y santo o seguimientos periódicos que tienen como objetivo conocer el estado de la persona, etc.

A lo largo de 2023, como en años anteriores y fruto de la colaboración con el Servicio de Salud Responde, desde el Servicio Andaluz de Teleasistencia se ha realizado la gestión común de **campañas informativas** conjuntas de prevención dirigidas a las personas usuarias del servicio, como las de vacunación de **gripe/COVID 23/24** y las campañas de prevención frente a la **ola de calor**. También, como cada año, el SAT ha llevado a cabo la **campaña de Navidad** para ampliar el apoyo y acompañamiento que ofrece a las personas usuarias que viven solas durante las fechas navideñas.

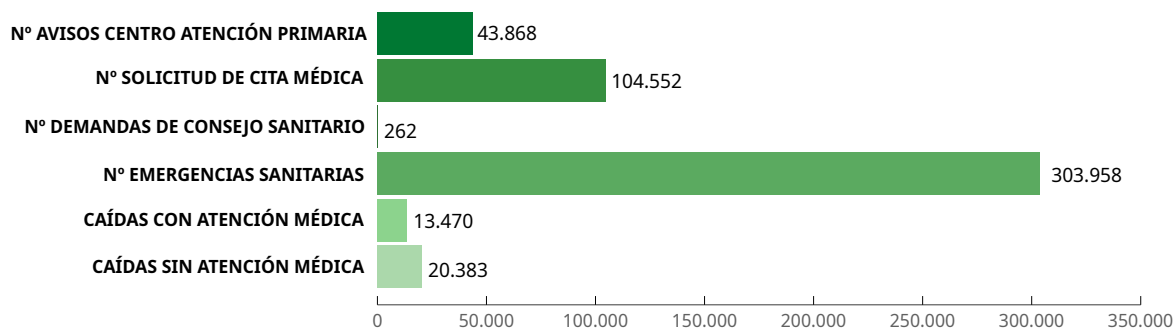
TIPOLOGÍAS. LLAMADAS SALIENTES



TIPOLOGÍAS. LLAMADAS ENTRANTES



DEMANDAS SANITARIAS



DISPOSITIVOS COMPLEMENTARIOS

En la actualidad hay más de **69.482 dispositivos** complementarios instalados en Andalucía, ya sea un **detector de gas, de humo o un dispositivo móvil** para usar el servicio también fuera del domicilio.

A través de estos dispositivos se han recibido 164.109 llamadas en 2023.

A continuación, se muestra los apoyos complementarios instalados a 31 de diciembre del 2023:

- Humo: 44.642
- Gas: 15.153
- Móvil: 9.687



REVOLUCIÓN DIGITAL DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA

Desde el SAT se están llevando a cabo diversas actuaciones para adaptarse a los nuevos tiempos y ofrecer una atención más personalizada y centrada en la persona, que no sólo ofrezca seguridad en el domicilio (como actualmente), sino que facilite también la participación de las personas usuarias en su entorno.

Se trata de convertir la Teleasistencia en una herramienta de acompañamiento social y sanitario, mediante la implementación de una serie de mejoras tecnológicas que redundarán en una mayor interacción con las personas usuarias, obtener información relevante de las personas usuarias y realizar análisis de patrones comportamentales para facilitar el desarrollo de servicios predictivos basados en las conductas individuales.

El plan tiene varias líneas de actuación, aunque la más importante se centra en la implantación de un software y hardware que permitirá conocer mejor los perfiles de los usuarios, para una atención más personalizada, así como también la formación de los cuidadores o la monitorización de sus hábitos de conducta, entre otras. Esto permitirá tener datos más amplios para poder detectar posibles anomalías de las personas.



Pero la modernización del Servicio Andaluz de Teleasistencia no sólo se quedará en eso. Permitirá otra serie de avances que, a largo plazo, actúen como medidas de prevención para mejorar la atención a las personas mayores y a las personas en situación de dependencia. El sistema permitirá, entre otros elementos innovadores, el envío de recordatorios, la comunicación por chat, sistemas de video-llamadas individuales y grupales, así como la recogida y análisis de datos obtenidos de las actividades de la vida diaria a través de sensores.

Además, se está trabajando en un nuevo sistema predictivo mediante el uso de la Inteligencia Artificial (IA). El objetivo de esta iniciativa es que a partir de la información obtenida, podamos adelantarnos en la toma de decisiones y aplicar mejoras de cara al futuro.

Dado el crecimiento del número de



personas usuarias y la tecnología que se va a implantar, se está trabajando también con fondos Next Generation para la adquisición de un nuevo edificio para una tercera central, ubicada en Sevilla, con una doble función. Por un lado, que permita garantizar aún más la alta disponibilidad actual, y por otro, permita incrementar el reparto y diversificación de llamadas.



En total se van a adquirir más de 400.000 dispositivos.

Hasta el año 2023, se han adquirido un total de 141.548 dispositivos. El desglose es el siguiente:

53.434
dispositivos GSM-IP

53.267
detectores de humo

21.826
detectores de gas

13.021
dispositivos móviles

En la segunda licitación las unidades previstas por lotes son 261.314 equipos.

Todo ello supone una inversión total de 166,5 millones de euros, de los cuales 87,4 serán con fondos europeos y más de 79,1 con fondos propios de la Junta de Andalucía (autofinanciada).





**3. La Tarjeta Andalucía
Junta 65**

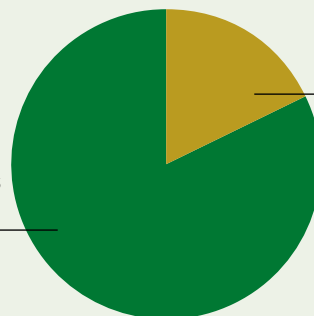
3. La Tarjeta Andalucía Junta 65

Andalucía cuenta con 1.014.422 personas beneficiarias de la Tarjeta Andalucía Junta 65 en 2023, consolidándose como una herramienta efectiva de promoción del envejecimiento activo en nuestra comunidad.

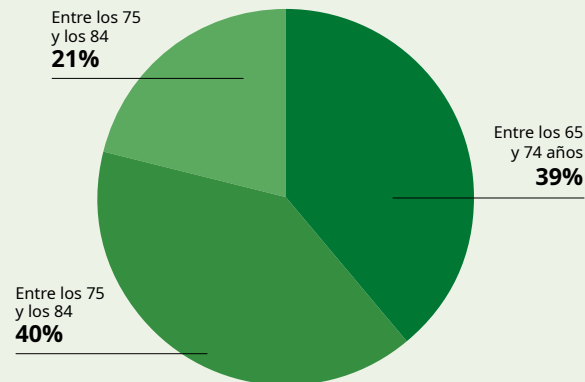
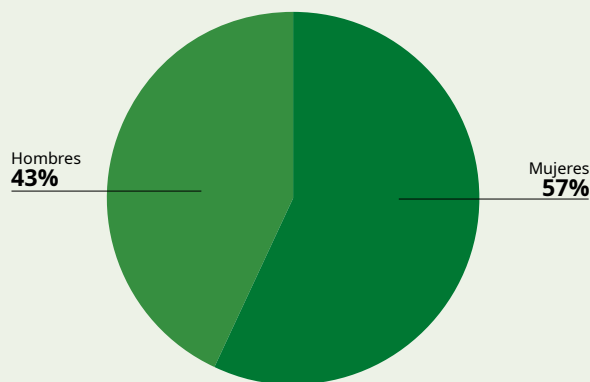
PERFIL DE LAS PERSONAS TITULARES



Modalidad verde:
838.502 titulares
82%



Modalidad oro:
175.920 titulares
18%



EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

En 2023 ha finalizado la evolución tecnológica de la Tarjeta Andalucía Junta 65, pasando de un tipo de tarjeta con contacto a otro sin contacto con el chip integrado Mifare Desfire EV3. Este cambio de tecnología en la Tarjeta y los programas vinculados, supone un avance en la interoperabilidad futura con otros sistemas de información más allá de los preestablecidos en el ámbito del transporte.

NUEVAS TARJETAS EXPEDIDAS EN 2023

Durante el año 2023 la demanda de nuevas expediciones de tarjetas se ha incrementado con respecto a 2022 en un 9%.

Comparativa tarjetas nuevas expedidas por año		
	2022	2023
Almería	4.288	5.252
Cádiz	8.729	9.405
Córdoba	6.448	7.426
Granada	7.603	7.964
Huelva	3.398	3.715
Jaén	5.823	6.460
Málaga	10.436	11.071
Sevilla	13.500	14.410
Total	60.225	65.703

PROGRAMAS ASOCIADOS A LA TARJETA ANDALUCÍA JUNTA SESENTAYCINCO

La Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco es un instrumento que posibilita la promoción de la autonomía personal y previene situaciones de dependencia.

En 2023, más de 1000 empresas han colaborado mediante la aplicación de descuentos en productos y servicios.

DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS PRINCIPALES PROGRAMAS

Personas usuarias programas asociados a tarjeta	Hombre	Mujer	Total
Programa transporte bonificado	79.516	120.421	199.937
Programa bonificación compras productos opticos	1.734	2.526	4.260
Programa comedores en centros de participación activa	353	3.740	4.093
Programa orientación jurídica	549	621	1.170

Programa transporte bonificado

Viajes	Importe bonificación
1.957.534	3.830.341,68 €

De los programas asociados a la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco, el transporte bonificado es el que tiene un mayor impacto en las personas beneficiarias.

Programa bonificación compras productos ópticos

Compras	Importe bonificación
4.717	218.675,58 €

Las personas mayores se han gastado una media de 46 € por cada compra de ópticos.

Programa comedores en centros de participación activa

Comidas	Importe bonificación
317.804	786.039,85 €

El 91% de las personas mayores que utilizan el servicio de comedor son mujeres.

Programa orientación jurídica

Sesiones	Importe facturación
742	39.563,59 €

Las temáticas que generan mayor interés entre las personas que utilizan el programa de orientación jurídica está relacionada con las pensiones, la hipoteca inversa o la herencia.





4. Atención a las adicciones



4. Atención a las adicciones

a. Comunidades terapéuticas

Las Comunidades Terapéuticas (en adelante CT) son recursos residenciales especializados para la Atención a las Adicciones, que forman parte de la Red Pública de Atención a las Adicciones en Andalucía (en adelante RPAA).

Este tipo de recurso tiene ámbito autonómico e ingresan personas con problemas de adicciones derivadas de los Centros de Tratamiento Ambulatorios de la Red Pública de Atención a las Adicciones de Andalucía.

De las 24 Comunidades Terapéuticas que forman parte de la Red Pública, la Agencia tiene adscrita la gestión directa de seis, con un total de 240 plazas. El número de plazas para cada uno de los centros oscila entre 28 y 57 plazas acreditadas. Su ubicación se distribuye en 4 provincias andaluzas (Cádiz, Huelva, Málaga y Sevilla), mayoritariamente en espacios rurales, alejados de los núcleos urbanos, con la excepción de la CT de La Línea que se encuentra en el núcleo urbano de la población. El total de plazas representan el 51% del total de las plazas en este tipo de centros de tratamiento para personas con problemas de adicción en régimen residencial en Andalucía.

(*) La Comunidad Terapéutica de Tarifa con número de Nica 1211 y dada de alta en el Registro de Entidades, Centros y Servicio Sociales de Andalucía con cincuenta y dos plazas acreditadas. Actualmente la CT se encuentra en una situación provisional a consecuencia de la aparición de unas fisuras y grietas en algunos de los edificios que componen el complejo de la Comunidad Terapéutica que ha condicionado la reducción del número de plazas a 28 durante el periodo de tiempo necesario para abordar la problemática generada en las infraestructuras en esta CT.

A continuación se detalla la capacidad total (número de plazas) y la ubicación de las seis Comunidades Terapéuticas:

- **CT Almonte** (46 plazas), Carretera de los Cabezudos, Km. 23, 21730 de Almonte (Huelva).
- **CT Cartaya** (49 plazas), Finca Valle Salado, Ctra. Nacional 431, Km. 107. 21450 de Cartaya (Huelva).
- **CT La Línea** (28 plazas), Avda. España, 96-98. 11300 La Línea de la Concepción de (Cádiz).
- **CT Los Palacios** (57 plazas) Ctra. del Monte, Km. 4. 41720, Los Palacios y Villafranca (Sevilla).
- **CT Mijas** (32 plazas), Casa de los Forestales, Cerro del Pulpito. Enterreros. 29640, Fuengirola Málaga).
- **CT Tarifa** (28 plazas) Ctra. Nacional 340, Km. 71. 11380 Tarifa (Cádiz).(*) **



La oferta asistencial incluye desintoxicación, deshabitación y rehabilitación de conductas adictivas y tratamiento de las patologías orgánicas y psiquiátricas asociadas. Asimismo y con el objetivo de avanzar en la normalización e incorporación social se desarrollan una variada gama de actividades y actuaciones de carácter socioeducativo.

En las Comunidades Terapéuticas de la Agencia, se atiende a hombres y mujeres con cualquier tipo de adicción, así como a personas con necesidades especiales: menores, parejas, embarazadas y madres con sus hijos e hijas menores de tres años, personas derivadas de Instituciones Penitenciarias y personas con órdenes judiciales de ingreso en Comunidad Terapéutica.

Como consecuencia de estos estudios se han emitido varios informes pormenorizados así como una evaluación de la seguridad de utilización de los inmuebles por parte de las personas usuarias del centro, así como al personal adscrito a este centro. Una vez analizado el informe técnico se determinó la evacuación con urgencia de las personas usuarias, reduciéndose

el nº de plazas del recurso a 28 tras la adecuación de las estancias.

En el año 2023 se contrata un estudio técnico, a través del cual se recibe Dictamen Concluyente Respecto a la naturaleza de las Patologías Edificatorias Detectadas con fecha 9 de octubre de 2023, que servirá de base para la redacción del proyecto de reforma del edificio. Hasta que se realicen las actuaciones de reparación necesarias, la Comunidad Terapéutica de Tarifa se mantiene con 28 plazas.



** En la Comunidad Terapéutica de Tarifa a lo largo del tiempo han ido apareciendo en forma de fisuras y grietas en algunos de los edificios que componen el complejo de la Comunidad, que han sido objeto de distintos estudios por parte del personal técnico competente contratado por la Agencia, para valorar el origen y alcance de las mismas.

BALANCE 2023

- Durante 2023 ingresaron 504 personas, en las seis Comunidades Terapéuticas de la Agencia. Asimismo, el número total de personas atendidas en las Comunidades Terapéuticas ha sido de 627 personas*. 497 hombres (79,26%) y 130 mujeres (20,73%).
- Media de edad de las personas atendidas, 43 años
- El 58% finalizaron su tratamiento con alta terapéutica o por objetivos, 80% hombres y 17% mujeres.
- La ocupación media fue de 72%.
- Del total de personas atendidas, 173(25,59%) tienen un diagnóstico doble (Patología Dual) y 65 (10,36%) estaban diagnosticadas de Trastorno Mental Grave.
- En cuanto al estado serológico de las personas atendidas 88 (14%) eran positivas al virus de la hepatitis C (76 hombres y 12 mujeres); 15 han padecido sífilis (13 hombres y 2 mujeres), y son VIH positivo 14 personas (10 hombres y 4 mujeres).
- Del total de personas atendidas 149 (23,76%) padecen algún tipo de discapacidad (114 hombres y 35 mujeres).
- De las personas atendidas, 279 personas (45%) están polimedicadas** (191 hombres y 80 mujeres).
- Media de estancia según tipo de alta:
 - Altas terapéuticas: 115,92 días
 - Alta por cumplimiento parcial de objetivos: 54,29 días
 - Alta derivada: 66,45 días
 - Alta voluntaria: 52,93 días
 - Alta disciplinaria: 54,49 días

Satisfacción

La satisfacción de los y las profesionales de la RPAA respecto al tratamiento y la atención que reciben las personas usuarias en las Comunidades Terapéuticas fue de 8,39/10.

La satisfacción de las personas usuarias respecto al tratamiento y la atención recibida en las comunidades terapéuticas gestionadas por la Agencia fue de 8,49 según los datos disponibles.

*Las personas ingresadas son aquellas que en el intervalo de tiempo indicado comenzaron su proceso en la Comunidad. Las personas atendidas son aquellas que a lo largo de un periodo de tiempo están en tratamiento en comunidad (no tienen por qué ser coincidentes).

** (5 o más medicamentos administrados diariamente).



PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN LAS COMUNIDADES TERAPÉUTICAS POR EDAD

INTERVALOS DE EDAD	Hombres	% hombre	Mujeres	% mujer	Total	% total
Menores de 18 años	6	100	0	0	6	0,95
De 18 a 30 años	51	79,69	13	20,31	64	10,2
De 31 a 45 años	246	82,3	53	17,7	299	47,68
De 46 a 65 años	194	76,0	61	24,0	255	40,66
Mayores de 65 años	1	33,3	2	66,7	3	0,48
TOTAL	498	79,42	129	20,58	627	100

Fuente SIPASDA

PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN LAS COMUNIDADES TERAPÉUTICAS POR MOTIVACIÓN DEL TRATAMIENTO

TIPO DE ADICCIÓN PRINCIPAL QUE MOTIVA EL TRATAMIENTO	Hombres	Mujeres	Total (N° absolutos)
Opiáceos	187	25	212
Alcohol	92	49	141
Cocaína	181	43	224
Cánnabis	26	4	30
Hipnosedantes/benzodiacepinas	2	4	6
Juego patológico	6	10	7
Anfetaminas	1	1	2
Otras adicciones sin sustancias	1	1	2
Otras sustancias psicoactivas	1	2	3
TOTAL	497	130	627

Fuente SIPASDA



b. Acceso a programas y recursos de la red pública de atención a las adicciones de Andalucía

La Agencia tiene asignada las competencias de la gestión para el acceso a programas y recursos de la Red Pública de Atención las Adicciones de Andalucía (en adelante RPAA), asegurándose el acceso, en igualdad de condiciones, a los servicios y programas de la RPAA: Comunidades Terapéuticas, Viviendas de Supervisión al Tratamiento y específica VIH, Viviendas de Supervisión a la Reinserción, Unidades de Desintoxicación Hospitalaria y Centros de Día.

Se ofrece servicio a los más de 1.000 profesionales de la RPAA para facilitar la derivación de las personas con problemas de adicciones a los distintos recursos y programas de Andalucía.



BALANCE 2023

El tiempo de espera desde que se solicita un recurso hasta la asignación de plaza depende del recurso que se solicita y del perfil asignado. En general, durante 2023:

- Acceso a Comunidades Terapéuticas:

- Los hombres que necesitan desintoxicación han esperado una media de 4 meses y los que no la necesitan aproximadamente menos de un mes
- La media de espera de las mujeres es inferior a 2 meses, con una media de 57 días.
- Las personas que son derivadas de IIPP (desde que están en lista de espera) se sitúa en torno a 15 días.
- En cuanto a los casos con necesidades especiales como

personas menores o embarazadas, la media de espera es de unos 20 días.

- Los ingresos por Orden Judicial, ingresan en menos de 15 días.
- Acceso a Viviendas de Supervisión a la Reinserción:
 - Varones: Acceso en menos de 1 semana.
 - Mujeres: Acceso en menos de 1 semana.
- Acceso a las Unidades de Desintoxicación Hospitalaria: la derivación se hace fundamentalmente por cercanía geográfica y el tiempo de espera oscila entre los 3-4 meses según la UDH de destino.
- Acceso a Viviendas de Supervisión al tratamiento: el tiempo de espera es inferior a 2 meses, aproximadamente de 45 días.

Satisfacción

La satisfacción de los y las profesionales de la RPAA respecto al acceso a programas y recursos fue de 9,14/10.

La satisfacción de los y las profesionales de los recursos receptores de la RPAA respecto al acceso a programas y recursos fue de 8,93/10

ACCESO A PROGRAMAS Y RECURSOS GESTIONADOS

Protocolos de ingreso o incorporación gestionados

	Hombres	Mujeres	Total
COMUNIDAD TERAPÉUTICA	1965	453	2418
UNIDADES DE DESINTOXICACIÓN HOSPITALARIA	401	106	507
CENTROS DE DÍA	237	75	312
VIVIENDA SUPERVISION REINSERCIÓN	207	46	253
VIVIENDA SUPERVISION AL TRATAMIENTO	160	26	186
VIVIENDAS DE SUPERVISION AL TRATAMIENTO ESPECIFICA A VIH	1	0	1
TOTAL	2971	706	3677

Personas que renuncian al ingreso o incorporación a un recurso

	Hombres	Mujeres	Total
COMUNIDAD TERAPÉUTICA	722	150	872
UNIDADES DE DESINTOXICACIÓN HOSPITALARIA	16	5	21
CENTROS DE DÍA	153	42	195
VIVIENDA SUPERVISION REINSERCIÓN	54	10	64
VIVIENDA SUPERVISION AL TRATAMIENTO	56	13	69
VIVIENDAS DE SUPERVISION AL TRATAMIENTO ESPECIFICA A VIH	4	1	5
TOTAL	1005	221	1226

Fuente SIPASDA

Personas que ingresan o se incorporan a un recurso

	Hombres	Mujeres	Total
COMUNIDAD TERAPÉUTICA	955	263	1218
UNIDADES DE DESINTOXICACIÓN HOSPITALARIA	217	68	285
CENTROS DE DÍA	189	47	236
VIVIENDA SUPERVISION REINSERCIÓN	155	35	190
VIVIENDA SUPERVISION AL TRATAMIENTO	83	9	92
VIVIENDAS DE SUPERVISION AL TRATAMIENTO ESPECIFICA A VIH	16	0	16
TOTAL	1615	422	2037

Total de personas atendidas con necesidades especiales

	Hombres	Mujeres	Total
PERSONAS DERIVADAS INSTITUCIONES PENITENCIARIAS	51	6	57
MENORES	7	0	7
PERSONAS CON ÓRDENES JUDICIALES DE INGRESO	2	1	3
MADRE CON HIJAS/OS	0	1	1
PAREJAS	3	3	6
TOTAL	63	11	74



c.

Centro de seguimiento de las personas usuarias del PEPSA

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

Una vez finalizado este Programa se crea el Centro de Seguimiento de las personas usuarias del PEPSA para ofrecer tratamiento a estas personas en un uso compasivo, (R. D. 223/2004, de 6 de febrero y R. D. 1015/2009, de 19 de junio).

El tratamiento combinado con diacetilmorfina intravenosa y Metadona evidencia una mejora en la salud física y un mejor ajuste psico-social en las personas atendidas, así como una mayor retención en el tratamiento, disminuyendo los riesgos asociados al consumo y las actividades delictivas.

BALANCE 2023

- 21 personas atendidas, de ellas 1 fallecimiento en 2023.
- Con una media de edad de 46 años.
- El perfil es mayoritariamente masculino: 18 hombres (85,7%) y 3 mujeres (14,3%)
- Se realizaron 11610 intervenciones de diacetilmorfina. (9338 hombres) y (2272 mujeres)
- Intoxicaciones: 0.



d. Sistema de Información del Plan Andaluz sobre Drogas y Adicciones de SIPASDA

El Sistema de Información del Plan Andaluz sobre Drogas y Adicciones, SIPASDA, facilita la continuidad asistencial de las personas atendidas en la RPAA en todo su proceso terapéutico, aportando una historia clínica y social digital compartida entre los diversos recursos.

Se trata de una aplicación Web que permite disponer en tiempo real, de información clínica y epidemiológica con alto valor para la práctica asistencial y la gestión de los recursos y programas.

En 2023 el SIPASDA ha dado servicio a 2.399 profesionales (1.612 mujeres y 787 hombres), la mayoría profesionales de la RPAA.

Además, también acceden a SIPASDA el personal de Farmacia y Enfermería del Servicio Andaluz de Salud que participan en la dispensación del Programa de Tratamiento con Metadona, personal de los Institutos de Medicina Legal y perfiles de Salud Mental. En la última encuesta de satisfacción realizada en 2023, la satisfacción de los y las profesionales que utilizan el SIPASDA respecto a las funcionalidades del Sistema fue de 8,4/10 y en relación con la atención recibida por el equipo técnico y de mantenimiento del SIPASDA fue de 9,2/10.

El total de mejoras realizadas durante el año 2023 en el SIPASDA asciende a 60, se han resuelto 2.219 incidencias y se ha dado respuesta a 47 consultas de datos solicitadas por profesionales. Entre las mejoras más significativas se encuentran las siguientes:

- Mejora en la Hª Clínica a través del diseño y programación de nueva pestaña sobre violencia de género, con el objeto de facilitar una atención más especializada a las víctimas de violencia de género y con problemas de adicciones.
- Mejora en la cumplimentación de las Hª Clínicas, incorporando a los Centros de Día (CD) a los Centros de Encuentro y Acogida (CEAS), a las Viviendas de Supervisión a la Reinserción (VSR) y a las Viviendas de Supervisión al Tratamiento (VST).
- Mejora en el seguimiento y control de las analíticas de Hepatitis C de las personas activas en tratamiento, en el marco de Plan Andaluz para la Eliminación de la Hepatitis C con el fin de que aquellas que lo requieran inicien tratamiento.
- Mejora en la coordinación y comunicación en el programa de tratamiento con BUVIDAL, a través de la implantación de una herramienta de mensajería.



e. Encuesta sobre uso de drogas en Enseñanzas Secundarias en Andalucía 2023, ESTUDES

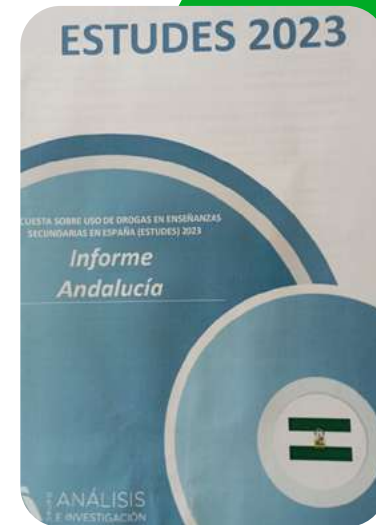
Durante 2023 se ha realizado una nueva edición de la encuesta ESTUDES, que se enmarca en la serie de encuestas que vienen realizándose en España de forma bienal desde 1994, y que tienen como objetivo conocer la situación y las tendencias del consumo de drogas y otras adicciones entre los estudiantes de 14 a 18 años que cursan Enseñanzas Secundarias.

En el estudio de 2023 se ha realizado una ampliación de la muestra para la población escolar de Andalucía, con el objetivo de obtener un análisis más detallado de la información a nivel autonómico. El estudio de campo para la recogida de información comprendió desde el 5 de febrero, hasta al 28 de mayo de 2023. A continuación, se presentan los resultados más significativos:

- El alcohol se sitúa como la droga con mayor prevalencia entre los estudiantes de enseñanzas secundarias de 14 a 18 años.
- En Andalucía, el 77,9% ha consumido bebidas alcohólicas al menos una vez en su vida y, aproximadamente, 6 de cada 10 alumnos (59,6%)

admite haber tomado alcohol en los últimos 30 días.

- La segunda sustancia con mayor prevalencia entre los estudiantes es el tabaco. El 33,7% ha fumado tabaco alguna vez en la vida, y el 21,1% de los alumnos admite su consumo en los últimos 30 días.
- El cannabis constituye la tercera droga más extendida entre los estudiantes de Andalucía y la sustancia ilegal con mayor prevalencia. El 23,3% de los alumnos admiten haber consumido cannabis alguna vez en su vida, mientras que aquellos que consumieron el último mes representan el 13,6% del alumnado en Andalucía.
- Por otra parte, los hipnosedantes (tranquilizantes/somníferos) son la cuarta sustancia psicoactiva más elevada de entre las analizadas: el 18,6% de los estudiantes en esta Comunidad ha tomado sustancias prescritas de este tipo en alguna ocasión, descendiendo este consumo hasta un 8,7% cuando se trata de los hipnosedantes sin prescripción médica.



Portada Informe ESTUDES 2023 Andalucía.



5. Acción e innovación social



5. Acción e innovación social

a. Programa Incorpora

PROGRAMA INCORPORA. INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

La ASSDA coordina en el Programa Incorpora de La Fundación “la Caixa” que cuenta con 60 Entidades Sociales y alrededor de 160 profesionales que realizan actuaciones dirigidas a la mejora de la empleabilidad de las personas en riesgo y/o en situación de exclusión social, a través de la promoción de sus competencias personales y profesionales. Con ello se pretende situar a las personas en mejores condiciones frente al mercado laboral, implicando para ello a las empresas y los agentes sociales del territorio.

GRUPO INCORPORA ANDALUCÍA	
RESULTADOS 2022	
PERSONAS ATENDIDAS	15.024
INSERCIONES TOTALES	6.050
EMPRESAS VISITADAS	4.191
EMPRESAS CONTRATANTES ORDINARIAS	2.462
OFERTAS GESTIONADAS	5.106

TRABAJO CON PERSONAS BENEFICIARIAS			
	TOTAL	MUJERES	HOMBRES
PERSONAS ATENDIDAS	14.923	8.146	6.777
INSERCIONES/CONTRATACIONES	6.026	3.244	2.760



LÍNEA INCORPORA JÓVENES

15 Entidades Sociales han atendido a 1.401 jóvenes entre 18 y 24 años.

Desde esta línea se han puesto en marcha una serie de actuaciones dirigidas a jóvenes procedentes del sistema de protección de menores de la Junta de Andalucía.

TRABAJO CON JÓVENES 2022	
TOTAL JÓVENES ATENDIDOS	1.401
HOMBRES	471
MUJERES	930
NACIONALES	753
EXTRANJEROS	648
TOTAL INSERCIONES	761



LÍNEA DE FORMACIÓN

29 Entidades Sociales han impartido 49 acciones formativas con prácticas no remuneradas en empresas, en las que han participado 852 personas y ha generado 559 contrataciones.

RESULTADOS ACCIONES FORMACIÓN INCORPORA 2023	Total	Hombre	Mujer
Personas que inician acción formativa	1282	818	464
Personas que han finalizado una Formación	1067	699	368
Personas contratadas	793	503	290

Uno de los colectivos con los que trabajamos son las mujeres de entre 30 y 45 años, que han abandonado el mercado laboral y precisan del impulso que supone la formación en competencias transversales y prácticas formativas no laborales en empresas para una plena incorporación al mercado laboral.



DATOS PFI 2023 52 ACCIONES FORMATIVAS REALIZADAS	
Nº contrataciones de personas que han finalizado una formación Incorpora	793
• Nº de Inserciones en empresas de prácticas no laborales	274
• Nº de Inserciones en empresas ajenas a las prácticas	519
Nº de Inserciones que se han realizado con el mismo Código de ocupación en el que realizaron prácticas	483
Personas formadas en trabajando en Digital	3.084

LÍNEA AUTOEMPLEO

Contempla acciones de impulso, acompañamiento y seguimiento en procesos de inserción laboral por cuenta propia, mediante un “itinerario personalizado de autoempleo” o en algunas ocasiones, de emprendimiento colectivo.

	PERSONAS ATENDIDAS	ITINERARIOS CON PLAN DE EMPRESA INICIADO	EMPRESAS CREADAS
TOTAL ANDALUCÍA	933	328	304



b.

Mediación intercultural para la integración y atención de los niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados del sistema de protección de menores de Andalucía

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN CON LA POBLACIÓN MENOR MIGRANTE NO ACOMPAÑADA DURANTE EL AÑO 2023

Actualmente la gestión de las plazas y atenciones a la población menor migrante está compuesta por los siguientes puntos, que son fundamentales para garantizar los derechos que les corresponden:

- Atención a la población menor migrante que ingresa en estos recursos.
- Gestión de plazas y coordinación de traslados a otros centros o recursos.
- Informe de incidencias y gestión de las mismas.
- Toma de decisiones sobre intervenciones y actuaciones.
- Regularización de menores, mediando entre las Administraciones implicadas.

- Participación en asambleas de centros, intervención con menores migrantes.
- Detección de situaciones con posibles víctimas de trata con fines de explotación sexual o laboral.
- Gestión de la información sobre situación y necesidades de los NNAMNA.

Los recursos específicos gestionados durante este año 2023, han sido 35 centros de protección de menores migrantes, para atender un total de 645 plazas. Además de la atención que se presta al resto de recursos del Sistema de Protección, como centros con programas de Acogida Inmediata, Residenciales Básicos, programas de acogimiento familiar o recursos para la población joven migrante extutelada.

En el año 2023 el total de Ingresos que hemos registrado desde la mediación es de 1.162 menores, de los que 1.090 son niños, concretamente el 93,8% y 72 niñas migrantes lo que supone el 6,2%.



DATOS GENERALES DE LA ATENCIÓN DEL AÑO 2023			
	Foto fija	Ingresos	Atenciones
Almería			
Niños	260	400	495
Niñas	83	19	98
Total	343	419	593
Cádiz			
Niños	160	298	447
Niñas	25	16	34
Total	185	314	481
Córdoba			
Niños	61	39	110
Niñas	33	5	40
Total	94	44	150
Granada			
Niños	214	165	384
Niñas	27	12	33
Total	241	177	417
Huelva			
Niños	77	39	124
Niñas	32	9	39
Total	109	48	163



DATOS GENERALES DE LA ATENCIÓN DEL AÑO 2023			
	Foto fija	Ingresos	Atenciones
Jaén			
Niños	5	4	9
Niñas	9	3	10
Total	14	7	19
Málaga			
Niños	74	115	207
Niñas	7	5	12
Total	81	120	219
Sevilla			
Niños	114	30	174
Niñas	11	3	16
Total	125	33	190
TOTALES ANDALUCÍA			
Niños	965	1090	1950
Niñas	227	72	282
Total	1192	1162	2232





6. Bono social término

6. Bono Social Térmico

En Andalucía, la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad tiene la competencia en la gestión del pago del Bono Social Térmico.

En 2023 se publica la Orden de 13 de julio de 2023, de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, por la que se regula la concesión, gestión y pago del Bono Social Térmico en Andalucía.

De acuerdo a esta normativa, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía será la encargada de la gestión del pago.



DATOS BONO SOCIAL TÉRMICO 2022

239.969

Personas beneficiarias

61.738.842,74€

de presupuesto ordinario +incremento

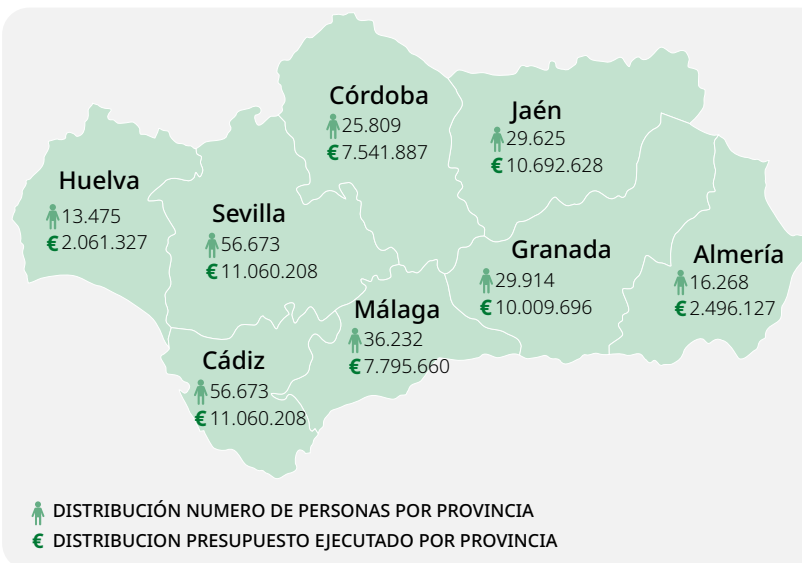
212.089 ayudas abonadas

27.880 ayudas no abonadas

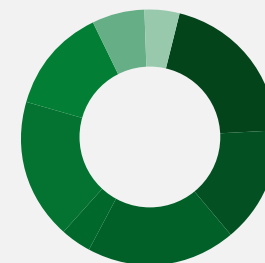
322 renunciaciones

55.246.039,29€

de importe ejecutado



DISTRIBUCION PRESUPUESTO POR PROVINCIA



Almería: 4,6%	Huelva: 3,7%
Cádiz: 6,6%	Jaén: 19%
Córdoba: 13,3%	Málaga: 14,6%
Granada: 17,9%	Sevilla: 20,1%

Se ha ejecutado un **89,45%** del presupuesto sobre el total de asignación estatal



An aerial view of a network of people connected by lines, forming a complex web. The people are small figures in various colors, and the lines are thin and grey. The background is white. A large green rectangle is centered in the image, containing the text. There are also some green geometric shapes: a dashed circle on the left, a solid circle, a smaller solid circle, and a triangle at the bottom center.

7. Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía

7. Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía

El Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía (OIA-A) es un órgano colegiado, de carácter consultivo y de propuesta, adscrito a la Dirección General competente en materia de atención a las personas menores de edad, que está dedicado a la gestión del conocimiento sobre la infancia y adolescencia.

El OIA-A tiene por objeto el desarrollo de las actuaciones de investigación, formación y documentación, así como el establecimiento de un sistema de información que permita el adecuado conocimiento, análisis técnico, seguimiento y evolución de los asuntos relacionados con los derechos y la atención a las niñas,

niños y adolescentes.

El Observatorio de la Infancia en Andalucía desarrolla su trabajo a través de cuatro áreas de actuación: Investigación, Documentación, Formación y Comunicación.

Dentro del **Área de Investigación**, entre las principales actuaciones del OIA-A en 2023 cabe destacar la serie de informes sobre el Estado de la Infancia y Adolescencia de Andalucía, con la publicación de 5 cuadernos temáticos: 'Demografía', 'Educación', 'Pobreza y desigualdad', 'Maltrato y protección' y, por último, 'Justicia juvenil', junto con sus respectivas infografías.



De igual modo, en 2023 el área de Investigación ha realizado 9 informes de Población Municipal -uno regional y 8 provinciales- sobre el número de niñas, niños y adolescentes residentes en cada uno de los municipios de Andalucía distribuidos por edad, sexo y provincias, a partir del Padrón Municipal de Habitantes. Estos informes están diseñados para facilitar la investigación, gestión, planificación y toma de decisiones de las personas que trabajan con infancia y adolescencia.

También, este año se ha redactado un nuevo número de la publicación monográfica 'Cifras y Datos', en este caso el n.º 18, centrado en los efectos del medio ambiente en la infancia y adolescencia.

Respecto al **Área de Comunicación y Documentación**, ponemos en valor la página web del OIA-A, centro de gestión de la información recopilada y clasificada por el área de Documentación y verdadera base de datos sobre infancia y adolescencia. En 2023 la página web del OIA-A recibió 627.462 visitas, un 53,12% más que el año anterior 2022. La página web también acoge la Biblioteca Virtual del Observatorio de la Infancia. En el año 2023 se subieron 353 nuevos documentos.

Entre los productos informativos del área de Comunicación,

destacamos dos: la Newsletter del OIA-A y el Boletín Informativo, con un alcance de más de 10.000 personas.

- La Newsletter es una publicación quincenal que ofrece a las personas inscritas los últimos documentos subidos a nuestra página web.
- El Boletín Informativo, por su parte, se centra en una temática específica sobre infancia en cada número, ofreciendo los principales recursos sobre la misma detectados y recopilados por el OIA-A.

En 2023 se publicaron 19 Newsletters y se lanzó el Boletín Informativo n.º 94, 'Conductas suicidas en la infancia y adolescencia'.

La información desarrollada y recopilada por el OIA-A también se difunde a través de las principales redes sociales: Facebook, X (Twitter) y Youtube. Así, en Facebook se realizaron 1.408 nuevos posts que han recibido un total de 322.503 impresiones y han tenido un alcance de 312.742. Se han compartido y recibido reacciones y/o comentarios en 4.877 ocasiones. Los enlaces difundidos han sido clicados 7.732 veces. Nuestro perfil ha sido visitado en 8.138 ocasiones. Tenemos un total de 10.775 personas seguidoras, de las que 366 son nuevas (del total, un 84'9% son mujeres y el 15'1% hombres).



En relación a X (Twitter) (@cdoia) se han lanzado 1.498 tweets, que han recibido 211.200 impresiones, 3.276 clics en el enlace, 1.207 retweets, 2.604 me gustas y 91 respuestas. Nuestro perfil en esta red ha sumado 152 nuevas personas seguidores en 2023.

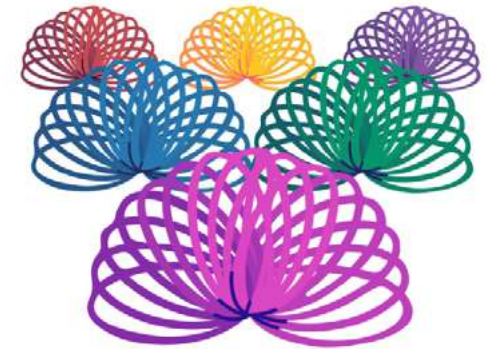
Finalmente, respecto a Youtube (@observatorioinfancia), tenemos 500 videos subidos a este canal, organizados en 49 listas de reproducción; los videos se han visualizado 45.920 ocasiones, principalmente desde España y México, aunque también desde otros países suramericanos, norteamericanos y europeos. A 31 de diciembre de 2023 el canal OIA-A tiene 2.837 personas suscritas (299 suscritas en 2023) de las que el 84'4% son mujeres y el 15'4% hombres, todos y todas en un 74'1% del rango de edad 35-54 años.

El Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía también gestiona el portal web y la web social del proyecto «Escuela de Familias Adoptivas, Acogedoras y Colaboradoras (EFAAC)». En 2023, la biblioteca de la EFAAC se actualizó con 101 nuevos documentos y en el blog se elaboraron 9 nuevos post. Por su parte, el sitio Web de la EFAAC recibió 28.304 visitas, un 20,92% más que el año anterior. La Escuela de familias también cuenta con un podcast temático con 58 podcast emitidos a 31 de diciembre de 2023, que registró 7.585 reproducciones.

Finalmente, desde Comunicación también se gestiona la sección Participanda, un espacio web donde compartir y aprender de iniciativas participativas de la infancia y la adolescencia. En 2023 se publicaron 3 nuevos post con experiencias de participación de la infancia y adolescencia.

Diagnóstico sobre el estado de la infancia y adolescencia en Andalucía

Oficina técnica del III Plan de Infancia y Adolescencia de Andalucía 2024-2027



Respecto a las acciones formativas llevadas a cabo por el **Área de Formación** del OIA-A, la Dirección General de Infancia, Adolescencia y Juventud de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, a través del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía, lleva a cabo anualmente el Plan de formación en Infancia y Adolescencia.

Durante 2023:

- Se llevaron a cabo 29 acciones formativas realizadas de forma online, presencial y semipresencial.
- Se recibieron un total de 7.590 solicitudes de inscripción a actividades formativas, de las cuales 6.547 (86.26%) fueron mujeres, 1.031 (13.59%) hombres y 21 (0.15%) de otro sexo.
- Finalmente, recibieron formación 2.224 profesionales del Sistema de

Atención a la Infancia y Adolescencia, de los cuales 1.857 (83.50%) eran mujeres, 366 (16.46%) hombres y 1 (0,04%) de otro sexo.

Estas actividades se han realizado con la participación docente de 21 profesionales -13 mujeres y 8 hombres- procedentes de organizaciones, instituciones académicas y, sobre todo, del propio sistema público.

Finalmente, destacar otras acciones formativas como la organización del I Congreso de Infancia, Adolescencia, Juventud y Familias de Andalucía, celebrado en el Palacio de Congresos de Córdoba el pasado 20 de noviembre de 2023, un encuentro que pretendía reflexionar sobre aquellos valores positivos a impulsar para conseguir el adecuado crecimiento y bienestar de los niños y niñas andaluces. El acto contó con 533 inscritos y una asistencia por streaming de 972 personas.



I Congreso de Infancia, Adolescencia, Juventud y Familias de Andalucía *Valores para el futuro*

Palacio de Congresos de Córdoba, 20 de noviembre de 2023

<https://www.observatoriodela infancia.es/ia/congreso/cordoba/index.html>



Consejería de Inclusión Social,
Juventud, Familias e Igualdad



De igual modo, el Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía también participó en la organización del VIII Encuentro de Profesionales de Equipos de Tratamiento Familiar, celebrado los días 11 y 12 de mayo de 2023 en San Fernando (Cádiz). El encuentro estuvo organizado por la Asociación Plataforma de Profesionales de Tratamiento Familiar en Andalucía (APPTFA) y la Dirección General de Infancia, Adolescencia y Juventud de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, con la colaboración de la Diputación Provincial de Cádiz y los Ayuntamientos de San Fernando, Cádiz, Algeciras, Puerto Real, Arcos de la Frontera, Chiclana, San Roque, El Puerto de Santa María, Los Barrios y La Línea. El Encuentro contó con 266 personas inscritas y tuvo 2.770 visualizaciones en vídeo de las distintas intervenciones.





**8. Atención a la
ciudadanía**

8. Atención a la ciudadanía

a. Servicio atención a la ciudadanía en materia de dependencia

- El Servicio de Atención a la Ciudadanía sobre Dependencia ofrece información acerca del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, el estado de tramitación de expedientes y cualquier duda relacionada con la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Los principales canales de información son los siguientes:

- Teléfono 900 166 170 (de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.)
- Correo electrónico: atencionciudadania.assda@juntadeandalucia.es
- Servicio de atención a la dependencia en cada una de las sedes provinciales.

Durante el año 2023 se han atendido un total de 21.607 consultas.

- Según vías de entrada, se han gestionado:
 - 18.647 consultas telefónicas a través de la línea gratuita de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad 900166170 y también de la canalización de las llamadas entrantes en la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía a través de su centralita 955048770.
 - 1.064 consultas presenciales en los Servicios Centrales de la ASSDA.
 - 1.896 consultas escritas a través de distintas vías de entrada en la ASSDA, bien correo postal, registro o correo electrónico.
- Según sexo de las consultas gestionadas, 7.242 consultas han sido demandadas por hombres (34%) y 14.365 consultas las han realizado mujeres (66%).



- Según tipología de la consulta, la gran mayoría han sido solicitando información acerca de la situación de expedientes concretos, seguida de la información sobre como iniciar el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y acceso a los servicios y prestaciones que ofrece la Ley de Dependencia, incluyendo modificación de números de cuenta, domicilio, impagos, fallecimientos y traslados de expedientes entre centros de atención residencial, provincias o comunidades autónomas.
- Según la provincia objeto de demanda, es Sevilla la que más consultas realiza, seguida con un gran margen de diferencia y por este orden de: Málaga, Cádiz, Córdoba, Granada, Jaén, Huelva y Almería.

A lo largo del año 2023 se han atendido desde las Sedes Provinciales un total de 37.633 consultas, siendo 11.070 (30%) solicitadas por hombres y 26.563 (70%) por mujeres.

Desde cada una de las provincias se han recogido el siguiente número de consultas atendidas:

Almería:

3.971

Cádiz:

3.104

Córdoba:

6.344

Granada:

5.230

Huelva:

1.537

Jaén:

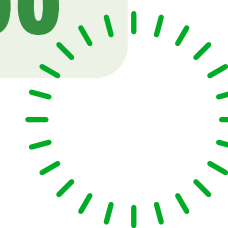
5.139

Málaga:

6.108

Sevilla:

6.200



b. Teléfonos de información atendidos desde el Servicio Andaluz de Teleasistencia

- **Teléfono de Atención a las Personas Mayores (900 85 83 81):** ofrece información sobre recursos y detecta posibles situaciones de riesgo de maltrato o abandono de personas mayores.

7.151 comunicaciones gestionadas en 2023

- **Teléfono de Información sobre Discapacidad y Accesibilidad (900 55 55 64):** a través de este se responden llamadas o derivan comunicaciones de Información sobre Servicios, Prestaciones y Recursos relacionados con la discapacidad y la accesibilidad.
 - Nivel 1: son consultas de Información general que se responden directamente desde la central de llamadas.
 - Nivel 2: relacionado con llamadas que hacen referencia a expedientes concretos, procedimientos en curso que se derivan a través del sistema, bien a los Centros de Valoración y Orientación o a la Dirección General de Personas con Discapacidad.

79.199 comunicaciones gestionadas en 2023

- **Teléfonos de Atención a la Infancia (900 92 11 11), Línea de Ayuda a la Infancia (116111), Teléfono de Notificación de Posibles Situaciones de Maltrato Infantil (900 85 18 18) y WhatsApp (689 967 501):** el Teléfono de Atención a la Infancia proporciona información de los recursos, programas y actuaciones del sistema de protección a la infancia, así como información puntual sobre alguna campaña, actividad, actuación o evento. La línea de Ayuda a la Infancia proporciona ayuda a los niños/as necesitados de cuidados y protección, facilitando la prestación de servicios y recursos tendentes a satisfacer sus necesidades y dar a la infancia la oportunidad de expresar sus preocupaciones. El Teléfono de Notificación de Posibles Situaciones de Maltrato Infantil atiende las quejas o denuncias sobre malos tratos y situaciones de abandono o desatención de menores. El servicio WhatsApp permite a la ciudadanía comunicar de forma confidencial a través de mensajes aquellas situaciones que hacen referencia a posibles situaciones de maltrato a la infancia en el ámbito familiar y por otro lado, solicitar Información general en materia de infancia.

8.000 comunicaciones gestionadas durante el año 2023
El servicio de whatsapp ha gestionado 144 comunicaciones



- **Teléfono de Información de la Tarjeta Andalucía Junta 65 y solicitudes de alta en el Servicio Andaluz de Telesistencia (900 200 165):** ofrece información sobre las prestaciones de la Tarjeta Andalucía Junta 65 así como la gestión para la solicitud del Servicio Andaluz de Telesistencia.

80.071 comunicaciones gestionadas durante el año 2023

- **Teléfono de Solicitudes, mantenimiento, e información del Servicio Andaluz de Telesistencia (900 92 00 29) Servicio técnico y de información del SAT,** cuya finalidad es informar, atender solicitudes de alta en el mismo, gestionar instalaciones y resolver incidencias relacionadas con los dispositivos domiciliarios y adicionales de telesistencia en los hogares de las personas usuarias.

101.539 comunicaciones gestionadas durante el año 2023

- **Teléfono para la atención e información de la violencia intrafamiliar (900 30 00 03):** ofrece información de servicios, prestaciones y recursos para las familias y permite la detección de posibles casos de violencia en el ámbito familiar de modo que se pongan en marcha desde los Servicios Sociales competentes, las actuaciones precisas que garanticen la seguridad.

346 comunicaciones gestionadas durante el año 2023



c. Respuestas a iniciativas parlamentarias

Durante el año 2023, XII Legislatura, han sido contestadas 113 iniciativas parlamentarias (IP) desde la Agencia.

PORCENTAJE DE INICIATIVAS PARLAMENTARIAS SEGÚN SU TIPOLOGÍA

Del total de iniciativas parlamentarias contestadas, el 65 % han sido preguntas con respuesta por escrito (74 PE), el 16% preguntas con respuesta oral en comisión (18 POC), un 6% de solicitudes de información (7 SID) y un 4% de solicitudes de comparecencia en comisión (4 APC).

Además, se han recibido un 3 preguntas con respuesta oral en pleno (POP), 2 proposiciones no de ley en pleno (PNLP), 2 proposiciones no de ley en comisión (PNLC), 2 mociones (M) y 1 interpelación (I).

PORCENTAJE DE INICIATIVAS PARLAMENTARIAS POR GRUPO PARLAMENTARIO

El 73% de las iniciativas parlamentarias recibidas en la Agencia han sido presentadas por el Grupo Parlamentario Socialista.

Le sigue el grupo Vox, con el 17% de las preguntas planteadas.

Por Andalucía con el 4,4% de las iniciativas y el Partido Popular con el 3,6%.

Un 2% de las iniciativas formuladas corresponden a preguntas agrupadas.

PORCENTAJE DE INICIATIVAS PARLAMENTARIAS SEGÚN LA MATERIA

El mayor porcentaje de las iniciativas parlamentarias recibidas han estado relacionadas con la aplicación de la Ley de Dependencia en Andalucía y datos de atención (61 IP, el 54%). Le siguen las consultas relacionadas con centros y plazas (15 IP, el 13%) y con el Servicio Andaluz de Teleasistencia (15 IP, el 13%) .

El resto de iniciativas recibidas preguntaban por temas como las Comunidades Terapéuticas, la Tarjeta Andalucía Junta 65, los fondos Next Generation de la ASSDA, Programa Incorpora, Bono Social Térmico,...



d. Gestión de quejas del Defensor del Pueblo

En 2023 se han gestionado desde los servicios centrales de la Agencia, 153 quejas, de las que 63 han sido interpuestas ante el Defensor del Pueblo Andaluz y 90 ante el Defensor del Pueblo Estatal.

Entre las cuestiones más demandas se encuentran las relativas a la gestión y/o tramitación del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia, 129, y a cuestiones jurídicas y de recursos humanos, 13 y 11 respectivamente.





9. Áreas transversales

9. Áreas transversales

a. Planificación estratégica

La Agencia entiende la planificación estratégica como un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes que no solamente facilita la obtención de los propósitos u objetivos de la organización sino que además proporciona herramientas de evaluación, seguimiento y medición de resultados, y sienta las bases para la detección de áreas de oportunidad y mejora continua de procesos y procedimientos.

El despliegue de la estrategia requiere definir los objetivos estratégicos que guiarán la actividad de la Agencia en el período establecido. Así mismo, se establecen los objetivos operativos marco para el ejercicio y desarrollo de las competencias, funciones y actuaciones de la Agencia.

La Dirección-Gerencia, en el marco de las previsiones del Plan Plurianual de Gestión, con sujeción a las directrices y orientaciones de la Consejería a la que se adscribe la

Agencia y de acuerdo con las instrucciones del Consejo Rector, elaborará cada año el Plan de Acción Anual.

PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2023

El Plan de Acción Anual 2023 está dentro del alcance del Plan Plurianual de Gestión 2023-2026, siendo ambos documentos aprobados el 31 de marzo de 2023, por el Consejo Rector de la ASSDA.

Los tres grandes ejes de la planificación estratégica de la ASSDA, Atención, Recursos y Procesos, se despliegan en 11 objetivos estratégicos, que se desagregan en 32 objetivos a un nivel de gestión inferior (objetivos operativos) que se alcanzan mediante la implantación de 193 actuaciones concretas. Todas las actuaciones cuentan con los correspondientes indicadores que permitirán realizar el seguimiento y evaluación de su implantación.



A la finalización de 2023 se ha realizado un seguimiento y evaluación del Plan de Acción Anual 2023, alcanzado un grado de consecución global de un 73,0% en su conjunto. Por objetivo estratégico los resultados han sido los siguientes:

Eje	Objetivo Estratégico	Grado de cumplimiento
Atención	1 Mejorar la calidad de vida y promover la autonomía personal de las personas mayores, personas con discapacidad y dependencia.	73,0%
	2 Prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas, de las unidades familiares y de los grupos en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo y promover su inclusión social y laboral.	68,3%
	3 Contribuir a la mejora de la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes.	98,4%
	4 Abordar de manera integral el fenómeno de las adicciones en Andalucía teniendo en cuenta la socialización diferencial de mujeres.	78,6%
	5 Incrementar la equidad, eficacia y eficiencia en el acceso de las personas a los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia.	81,1%
Procesos	6 Impulsar la innovación en los servicios sociales.	56,7%
	7 Fomentar la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales.	72,4%
	8 Promover la incorporación de la perspectiva de género y contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres.	56,7%
Recursos	9 Consolidar los procesos de la organización avanzando a la excelencia.	72,7%
	10 Potenciar la puesta en valor de las personas.	75,3%
	11 Optimizar los recursos materiales y económicos.	84,7%



b. Calidad y medio ambiente

La Agencia cuenta desde 2012 con la certificación externa de su sistema de gestión. Esta certificación incorpora los requisitos en materia de gestión de calidad descritos en las normas UNE EN ISO 9001 y UNE 158401 en el caso de teleasistencia, así como los establecidos en relación a la **gestión ambiental** en la norma UNE-EN ISO 14001. En 2023 siguen vigentes los certificados obtenidos con una validez hasta el año 2024.

En el último semestre de 2023 se realizaron las auditorías internas, con la finalidad de determinar el grado en el que se cumplen los requisitos del sistema y conocer si se mantiene implantado de manera efectiva. Este proceso de evaluación abarcó todos los servicios y centros de trabajo incluidos en el alcance de los certificados de la Agencia.

Asimismo, en el mes de noviembre se produjo la auditoría 2ª de seguimiento de la certificación por parte de AENOR, con resultados satisfactorios y que resaltaban el grado de implantación del sistema, a excepción de las incidencias detectadas, que fueron resueltas con el correspondiente plan de acciones correctivas, validado por AENOR.



La certificación es válida para el siguiente alcance:

- Expedición de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.
- Gestión de las prestaciones asociadas a la Tarjeta Andalucía Junta 65.



- Prestación del Servicio Andaluz de Teleasistencia.
- Recepción, valoración de protocolos y gestión de ingresos de los recursos de la red asistencial pública para las drogodependencias y adicciones en Andalucía.
- Elaboración del indicador de admisiones a tratamiento de Andalucía.
- Gestión de incidencias y control de accesos del sistema de información del plan andaluz sobre drogas y adicciones (siPASDA).
- Gestión y coordinación del programa Incorpora Andalucía.
- Gestión, planificación y supervisión del proceso terapéutico de personas con problemas de drogodependencias y adicciones, incluyendo la prestación de servicios de acogida e ingreso en centros terapéuticos, actividades socioeducativas, ocupacionales, psicoterapéuticas, incluyendo diseño, y sociosanitarias.

En el caso de la certificación de teleasistencia, en 2021 además de la renovación se realizó la adaptación a la nueva versión de

la norma UNE 158401, de 2019, especificándose en el alcance las siguientes prestaciones:

- Servicio de Teleasistencia Fija y Móvil con unidad móvil para actividades de mantenimiento del equipo tecnológico de teleasistencia.
- Servicio de Teleasistencia avanzada con interconexión con los servicios profesionales de los sistemas sanitarios.
- Prestaciones en el domicilio: instalación y mantenimiento de sistemas de detección de situaciones de riesgo por incidencias domésticas.
- Prestaciones fuera del domicilio: supervisión por geolocalización, detección ante situaciones de riesgo y teleasistencia móvil.
- Prestaciones en colaboración con los servicios sanitarios y sociales:
 - Gestión de citas médicas. Agenda.
 - Integración de las plataformas de servicios de salud y sociales.



- Establecimiento de protocolos de información, de derivación, de actuación en función del estado de la persona en coordinación con otros servicios.
- Programas de atención integral:
 - Promoción del envejecimiento saludable.
 - Detección y prevención de situaciones de maltrato.
 - Programa de atención personalizada al colectivo LGTBI.
 - Programa de atención en situaciones de duelo.
 - Atención emocional en fechas especiales.
 - Prevención ante acciones delictivas.

Los emplazamientos incluidos en el alcance de la certificación son los servicios centrales de la Agencia, la sede del Servicio Andaluz de Teleasistencia de Málaga y las seis comunidades terapéuticas (en adelante CT) gestionadas por la ASSDA situadas en Almonte y Cartaya (Huelva), La Línea y Tarifa (Cádiz), Mijas (Málaga) y Los Palacios (Sevilla). La certificación de calidad es aplicable a todos los emplazamientos, mientras

que la de medioambiente se circunscribe a los servicios centrales y la sede de teleasistencia de Málaga.

En relación a la **gestión ambiental**, la Agencia realiza periódicamente una evaluación de sus aspectos ambientales para valorar su impacto en el medioambiente. Dadas las características de las actividades y emplazamientos certificados, los aspectos ambientales significativos están relacionados con el consumo eléctrico y el consumo de papel.

Anualmente, la Agencia establece y planifica objetivos para reducir el impacto de sus aspectos ambientales significativos, llevando a cabo las medidas necesarias su minimización, y realizando un seguimiento de los datos generados. Como resultado, durante 2023 se ha reducido el consumo de papel por persona en un 12,7%, mientras que el consumo eléctrico por persona ha disminuido en un 8,6%.

Por otra parte, en la Agencia, además de promover un consumo de recursos responsable, se gestionan los residuos generados en la prestación de nuestros servicios mediante su entrega a gestores autorizados para cada tipo. En concreto, los principales residuos generados han sido: residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, dispositivos de teleasistencia fuera de uso, tóner y papel usado.



C. Recursos Humanos

La plantilla de profesionales de la Agencia la conforma un total de 2.039 personas¹

	Mujeres	Hombres	Total
Personal laboral	1.286	326	1.612
Personal funcionario	338	89	427
Total	1.624	415	2.039

CUADRO PLANTILLA MEDIA PERSONAL LABORAL ASSDA 2023

	Plantilla Media Mujeres	Plantilla Media Hombres	Total Plantilla Media
Personal indefinido	417	163	580
Personal indefinido no fijo	510	108	618
Personal temporal	287	47	334
Total Plantilla Media	1.214	319	1.532

¹Datos a 31 de diciembre de 2023.



PROCESOS DE SELECCIÓN

SEPPA - SERVICIO DE PROVISIÓN DE PUESTOS

Desde enero 2022 la Agencia cuenta con un sistema de información, Servicio de Provisión de Puestos de la ASSDA (SEPPA) que, por un lado, permite registrar los datos curriculares a las personas que deseen trabajar o promocionar en la Agencia, y por otro, permite sistematizar toda la información y llevar a cabo el proceso de selección de forma más automatizada y eficiente.

En 2023 se han gestionado 37 convocatorias externas y 24 convocatorias internas a través de la herramienta informática SEPPA, bolsas de empleo y ofertas gestionadas a través del Servicio Andaluz de Empleo y como consecuencia se han llevado a cabo las siguientes incorporaciones mediante contrataciones temporales:

- 3 personas dentro del Proyecto Next Generation como consecuencia de tres bajas voluntarias de personal que empezó a trabajar en este proyecto el año anterior.
- 15 personas para el Bono Social Térmico.
- 86 personas fueron contratadas como refuerzo y sustituciones por hechos causante que conllevaban reserva de puesto (IT, excedencias...) en Comunidades Terapéuticas.

- 241 personas fueron contratadas en el Servicio Andaluz de Teleasistencia por las mismas causas que en Comunidades Terapéuticas.
- 338 personas para el Plan de Choque.

RECURSOS HUMANOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

Durante 2023 la Agencia ha seguido desarrollando una serie de prácticas de responsabilidad corporativa para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad.

En el ámbito de su competencia, la Agencia cumple con la obligación respecto a que, al menos, un 2% de las personas que trabajan en ella tengan discapacidad. Destacar que a finales de 2023 alcanzamos un 4,05%, superando el 3,84% alcanzado en 2022.

Asimismo, la Agencia reserva un cupo de puestos de un 10% para ser cubiertos entre personas con discapacidad que acrediten un grado de discapacidad igual o superior a un 33%, reservando dentro del mismo un porcentaje específico del 2% para personas con discapacidad intelectual y un 1% para personas con enfermedad mental.

Por otra parte, a lo largo del año 2023 se han facilitado un total de 1.005 medidas de conciliación, de las que 872 han



correspondido a trabajadoras de la Agencia (86,77%) y a 133 trabajadores de la misma (13,23%).
En la siguiente tabla se detallan las medidas de conciliación disfrutadas:

Medidas de conciliación	Mujeres	Hombres	Total ASSDA
Excedencia cuidado familiar	2	0	2
Excedencia por cuidado de hijo	6	2	8
Excedencia por agrupación familiar	0	0	0
Permiso por nacimiento y cuidado de menor (madre biológica)	13	0	13
Permiso por nacimiento y cuidado de menor (descanso otro progenitor)	0	2	2
Permiso adicional de maternidad	17	0	17
Permiso adicional de paternidad	1	2	3
Permiso para reuniones de coordinación para hijos con discapacidad	1	0	1
Permiso por exámenes prenatales, técnicas de preparación al parto, fecundación asistida	2	0	2
Permiso para atender el cuidado de hijas e hijos con cáncer u otra enfermedad grave	5	0	5
Permiso para el cumplimiento de deberes relacionados con la conciliación de la vida familiar y laboral	318	43	361
Permiso para atender el cuidado de familiar de primer grado con enfermedad muy grave	5	0	5
Permiso por lactancia	21	4	25



Permiso por estado de gestación	2	0	2
Permiso por matrimonio	9	4	13
Permiso no retribuido	66	7	73
Bolsa horas libre disposición por motivos de conciliación	263	61	324
Medidas de conciliación	Mujeres	Hombres	Total ASSDA
Permiso para víctimas de violencia de género	0	0	0
Reducción de jornada por cuidado de familiar	6	3	9
Reducción de jornada por cuidado de hijo prematuro	0	0	0
Reducción de jornada por cuidado de hijo menor de 12 años	135	5	140
Total nº medidas de conciliación año 2023	872	133	1005

PROCESO DE ESTABILIZACIÓN

Tras la publicación en el BOJA extraordinario nº 35 el 30/12/2022 de las 16 convocatorias se abrió el plazo de inscripción de solicitudes el 16 de enero, teniendo lugar su finalización el día 27 de enero y presentándose a las mismas un total de 4.858 candidaturas.

El 25 de julio de 2023 se publicaron en BOJA las 16 listas provisionales de personas admitidas y excluidas, iniciándose al

día siguiente el plazo de diez días hábiles para la presentación de alegaciones por las personas candidatas a las mismas.

Los días 13 y 16 de octubre fueron publicadas en BOJA las listas definitivas de personas admitidas y excluidas, comenzando tras su publicación el plazo de diez días hábiles para realizar los autobaremos por las personas candidatas admitidas definitivamente en los procesos selectivos, estando la Agencia en la actualidad realizando la revisión de dichos autobaremos.



FORMACIÓN INTERNA

La Agencia sitúa la formación, el reciclaje y el perfeccionamiento continuo de sus profesionales, como un proceso clave, destinado a garantizar e impulsar la adquisición y actualización de conocimientos, así como su difusión e intercambio de acuerdo con los fines que le corresponden.

La formación se diseña y gestiona con carácter bienal por parte de la Jefatura de Recursos Humanos. Se organiza a través de la Programación de Acciones Formativas Internas, que se elabora en relación a las necesidades formativas detectadas en el personal de la Agencia.

PROGRAMACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS INTERNAS - PRINCIPALES INDICADORES 2023

DATOS PRINCIPALES

- 1137** participantes
- 24** acciones formativas
- 59** ediciones
- 1185** horas de formación

DOCENTES PROPIOS**

64%

CONSULTORES DE FORMACIÓN**

34%

**PARTICIPACIÓN PROVINCIAL EN ACCIONES FORMATIVAS*
% TOTAL**

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN

8,94/10
Satisfacción global de todas las acciones formativas realizadas.

8,83/10
Satisfacción de las acciones formativas realizadas impartidas por personal ASSDA

COMPETENCIA	SUBTIPO	ACCIÓN FORMATIVA	Eds	Mujer	Hombre	Total
Estratégica horizontal	Inter e intra intrapersonal	Inteligencia emocional	1	14	1	15
	Instrumental	Curso de inglés. Nivel avanzado	2	9	3	12
		Curso básico de PRL a delegados/as (30h)	1	13	1	14
	Salud Laboral	Desfibrilador externo automatizado	6	38	18	56
		Extinción de incendios	8	47	27	74
		Gestión de conflictos	4	254	45	299
Implantación planes de emergencia		7	16	32	48	
Específica	Sistématica	Enfoque integrado de género e igualdad	1	17	65	82
		Reglamento general de protección de datos	1	53	9	62
	Técnica	Atención y gestión de llamadas (emitida y entrantes) desde el SAT. JdA	9	54	14	68
		Curso de gestión	3	21	4	25
		Desarrollo y competencias directivas	3	35	11	46
		Formación en dependencias para el personal que elabora o valida PIA	1	43	5	48
		Formación en dependencia para personal valorador	2	23	9	32
		Formación en gestión administrativa de la dependencia	1	71	16	87
		Fraude, corrupción, doble financiación y conflicto de interés en el ámbito del...	1	20	11	31
		Planes de igualdad en las organizaciones	1	10	1	11
		Programa superior delegado de protección de datos (DPD/DPO)	1	0	1	1
		Sistema de información GILD@. Nivel Básico y avanzado	2	60	16	76
		Teléfono atención a la infancia y la adolescencia	1	12	1	13
		Windows Server	1	2	5	7

PARTICIPACIÓN POR ÁREAS (*)

PROGRAMACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS INTERNAS – PRINCIPALES INDICADORES

DATOS PRINCIPALES:

1.137

participantes

24

acciones formativas

59

ediciones

1.185

horas de formación

TOTAL DE PARTICIPANTES POR SEXO:

Hombres:

301 (26 %)*

Mujeres:

836 (74%)*

PORCENTAJE DE ACCIONES FORMATIVAS SEGÚN TIPO DE DOCENTE:

Docentes propios:

64%

Consultoras de formación:

34%

PORCENTAJE DE ACCIONES FORMATIVAS POR MODALIDAD:

Presencial:

68%

Aula virtual:

3%

E-learning:

24%

Mixta:

5%



PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN PROVINCIAL EN ACCIONES FORMATIVAS:

Almería:

8%

Cádiz:

12%

Córdoba:

3%

Granada:

4%

Huelva:

8%

Jaén:

3%

Málaga:

33%

Sevilla:

30%

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN:

Satisfacción global de todas las acciones formativas realizadas:

8,94/10

Satisfacción de las acciones formativas impartidas por docentes propios (personal ASSDA):

8,83/10

PARTICIPACIÓN POR ÁREAS:

Dirección gerencia:

58%

Área de adicciones:

6%

Secretaría general:

9%

Área de dependencia y promoción de la autonomía:

27%

Competencia	Subtipo	Acción formativa	Ediciones	Mujer	Hombre	Total
Estratégica horizontal	Inter e intrapersonal	Inteligencia emocional	1	14	1	15
	Instrumental	Curso de inglés. Nivel avanzado	2	9	3	12
		Curso básico de prl a delegados/as (30h)	1	13	1	14
	Salud laboral	Desfibrilador externo automatizado	6	38	18	56
		Extinción de incendios	8	47	27	74
		Gestión de conflictos	4	254	45	299
		Implantación planes de emergencia	7	16	32	48
	Sistémica	Enfoque integrado de género e igualdad	1	17	65	82
		Reglamento general de protección de datos	1	53	9	62



Competencia	Subtipo	Acción formativa	Ediciones	Mujer	Hombre	Total
Específica	Técnica	Atención y gestión de llamadas (emitida y entrantes) SAT	9	54	14	68
		Curso de gestión emocional	3	21	4	25
		Desarrollo y competencias directivas	3	35	11	46
		Formación en dependencia para el personal que elabora o valida pía	1	43	5	48
		Formación en dependencia para personal valorador	2	23	9	32
		Formación en gestión administrativa de la dependencia	1	71	16	87
		Fraude, corrupción, doble financiación y conflicto de interés en el ámbito del mecanismo de recuperación y resiliencia	1	20	11	31
		Planes de igualdad en las organizaciones	1	10	1	11
		Programa superior delegado de protección de datos (dpd/dpo)	1	0	1	1
		Sistema de información gild@. Básico y avanzado	2	60	16	76
		Teléfono atención a la infancia	1	12	1	13
Windows server 2019	1	2	5	7		



d. Igualdad

En 2023 se ha realizado una evaluación del I Plan de Igualdad, con el propósito de conocer el grado de cumplimiento de los objetivos definidos y de las medidas ejecutadas, así como de aportar conclusiones y propuestas de mejora de cara a la negociación del **II Plan de Igualdad**. Dicho informe incluye los resultados de los cuestionarios de evaluación enviados a la Comisión de Igualdad, a la plantilla y a las personas que ocupan puestos de responsabilidad, que de forma voluntaria y anónima cumplimentaron.

JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN: VI JORNADAS DE IGUALDAD

En marzo de 2023 la Agencia celebró las **VI Jornadas de Igualdad** para conmemorar el Día Internacional de las Mujeres que se celebra el 8 de marzo. Se desarrollaron las siguientes actividades relacionadas con la temática de masculinidades diversas y paternidad responsable:

- **6 de marzo:** publicación en la Web de la Agencia de dossier de la cartelería elaborada.
- **Del 6 al 12 de marzo:** exposición de material gráfico en los 22 centros de trabajo de la Agencia.

- **9 de marzo:** celebración de una conferencia-taller virtual “Hombre e Igualdad”.

Material gráfico expuesto en todos los centros de trabajo.



PROGRAMA DE LAS CONFERENCIAS

Las conferencias fueron seguidas por un total de 238 personas (193 trabajadoras y 45 trabajadores).

JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN: VI JORNADAS CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

En el mes de noviembre se celebraron las VI Jornadas contra la Violencia de Género para conmemorar el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer que se celebra el 25 de noviembre. Se desarrollaron las siguientes actividades en torno a las temáticas sobre ciberviolencia de género:

- **Del 20 al 26 de marzo:** exposición de material gráfico en los 22 centros de trabajo de la Agencia.
- **22 de noviembre:** envío de infografías de ciberviolencia de género y ciberseguridad por correo electrónico a toda la plantilla.
- **23 de noviembre:** celebración de dos conferencias virtuales.
 - “Las violencias simbólicas sobre los cuerpos de las mujeres y los modelos de presión en redes sociales. ¿Es posible prevenir ciberviolencias?”



VI Jornadas de Igualdad

Del 6 al 12 de marzo 2023

9 de marzo

10.45-11.00h
Inauguración.
Sr. Director Gerente de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.
D. José Luis Prieto Rivera

11.00-12.30h
Conferencia-Taller sobre Hombres e Igualdad.
D. Erick Pescador Albiach, Sociólogo y sexólogo.
Especialista en género, igualdad, masculinidades y prevención de violencias machistas.

12.30-12.45h
Clausura.
Sr. Secretario General de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.
D. Juan Antonio Muñoz Jardúo

Durante toda la semana...

Exposición de material gráfico en todas las sedes de la Agencia, sobre temas referentes a **paternidad responsable, masculinidades diversas y cuestionamiento de la masculinidad tradicional.**

Junta de Andalucía | **Consejería de Salud y Consumo** | **Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad** | **Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía**

◦ “Seguridad digital: ciberviolencias en la red”.

• **24 de noviembre:** envío del siguiente material por correo electrónico a toda la plantilla:

◦ Guías educomunicativas para familias.

◦ Guía coeducación y familia.

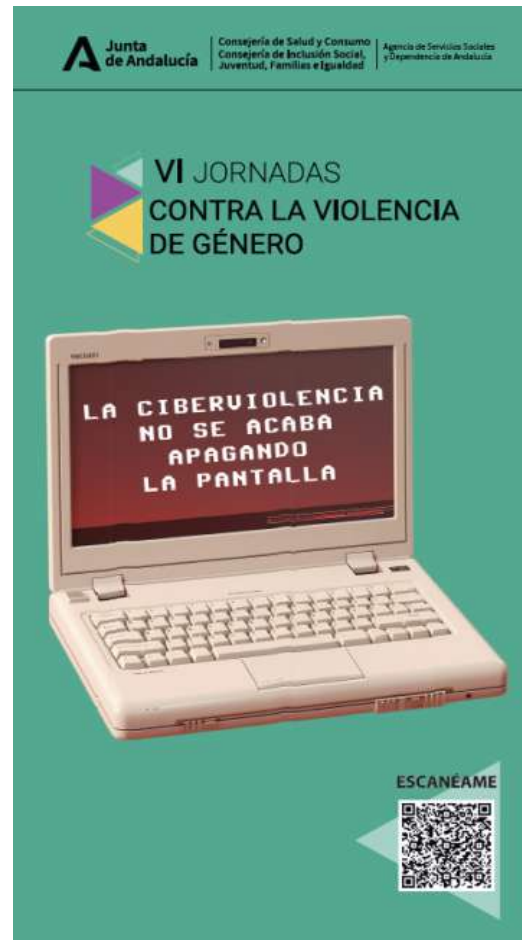
◦ Campañas de prevención de la violencia de género en los jóvenes:

◦ Botellón.

◦ Sexting.

◦ Pareja.

Material gráfico expuesto en todos los centros de trabajo.



Programa de las conferencias:
Las conferencias fueron seguidas por un total de 189 personas (147 mujeres, 42 hombres).



e. Asuntos jurídicos, transparencia y protección de datos

Transparencia	Solicitudes presentadas	189	%
	Mujer:	111	58,73
	Hombres:	75	39,68
	Persona jurídica:	3	1,59

Judicial:	Total expedientes judiciales tramitados:	93	%
	Mujer:	65	69,89
	Hombres:	21	22,58
	Persona jurídica:	7	7,53

Libro de sugerencias y reclamaciones de la junta de Andalucía: tramitadas en servicios centrales	Total tramitadas	62	%
LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA SE LIMITA A LA GESTIÓN REALIZADA EN LOS SERVICIOS CENTRALES (No incluye las reclamaciones tramitadas en las provincias)			
	Mujer:	26	41,94
	Hombres:	36	58,06



Expedientes ámbito social		
Total	54	%
Mujer:	44	81,48
Hombres:	8	14,81
Persona jurídica:	2	3,70

Expedientes ámbito contencioso-administrativo y otros		
Total	39	%
Mujer:	21	53,85
Hombres:	13	33,33
Persona jurídica:	5	12,82

Recursos administrativos en materia de dependencia	Total tramitados:	1075	%
	Mujer:	704	65,49
	Hombres:	371	34,51

Proyectos normativos tramitados	5
Informes jurídicos emitidos	21
Convenios tramitados	2
Gestión brechas de seguridad	3



f. Política de prevención de riesgos laborales

La Agencia tiene adoptada como modalidad organizativa de las actividades preventivas compatibilizar un servicio de prevención propio denominado Unidad de Prevención, Ergonomía y Salud Laboral de carácter interdisciplinar asumiendo como propias las disciplinas preventivas de nivel superior de Seguridad en el Trabajo y Ergonomía y Psicología Aplicada, y un servicio de prevención ajeno para las especialidades preventivas de Vigilancia de la Salud e Higiene Industrial.

En el ejercicio 2023 se han desarrollado las siguientes actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales:

	Nº de actuaciones
Evaluaciones de riesgos laborales en seguridad y espacios de trabajo.	10
Evaluaciones de las condiciones ambientales.	2
Evaluaciones de riesgos psicosociales	10
Planes de autoprotección y planes de actuación ante emergencias	12
Formación en planes de autoprotección y planes de actuación ante emergencia.	24
Simulacros de evacuación.	11
Gestión de accidentes laborales	38
Valoración de personal especialmente sensible (PES).	162
Protocolos y Procedimientos.	3
Gestión reconocimientos médicos (rm).	971

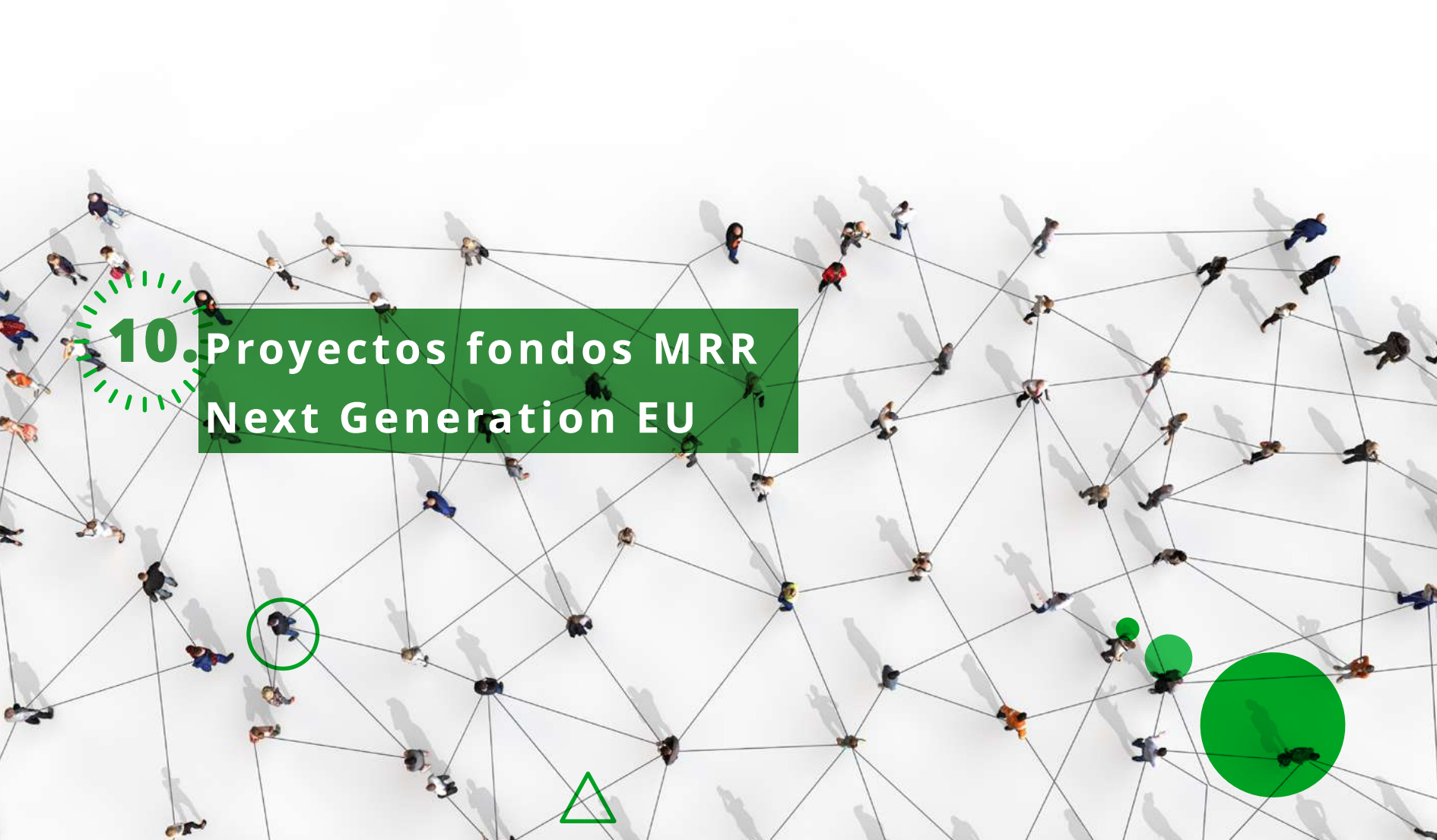


Desde la Unidad de Prevención, Ergonomía y Salud laboral, junto con el nuevo servicio de prevención ajeno MPE Prevención de Riesgos Laborales, se ha trabajado en la actualización de evaluaciones, planes de emergencia y autoprotección, revisión de procedimientos/protocolos y definición de planificaciones preventivas como elemento nuclear de cohesión para crear patrones de comportamientos de todos los miembros de la Agencia seguros y propicios para la salud.

Hitos principales:

- Aprobación en de 2023 del protocolo de actuación ante situaciones de violencia ocupacional externa.
- Aumentado más del 20% de la aceptación de los reconocimientos médicos durante el 2023 y diseñado una vigilancia de la salud individual en clave de género.
- Inicio de actuaciones dirigidas a la inclusión de aspectos relacionados con la salud mental en la vigilancia de la salud colectiva en línea con la actual Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo





**10. Proyectos fondos MRR
Next Generation EU**

10. Proyectos fondos MRR Next Generation EU

Resumen Subproyectos Fondos MRR-NG de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía

1) Evaluación de la situación actual del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía

Importe Licitación: 366.934,96 €

Objeto del contrato:

- Evaluación de la situación actual de las políticas de cuidados, y especialmente del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) en Andalucía
- Definición del nuevo modelo de CLD, con una perspectiva socio-sanitaria
- Revisión del marco legislativo existente, así como las políticas existentes en Andalucía,
- Identificación de Retos, Obstáculos, Mejoras y Fortalezas en el desarrollo de estos procesos de transformación
- Campañas Informativas sobre la Dependencia
- Creación de una comunidad de aprendizaje

Plazo de Ejecución Previsto: Abril-Diciembre 2024.



2) Modernización y adaptación de las centrales de atención de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia

Importe Licitación: 12.760.665,00 €

Objeto del contrato:

- Adquisición de equipamientos inmobiliarios para dos sedes, que permitiesen adecuarse a las necesidades actuales, y previstas de crecimiento.
- Adecuación mediante obras de estas dos centrales, y la central actual de Sevilla.
- Adquisición de equipamiento mobiliario, informático y para comunicaciones.

Plazo de Ejecución Previsto: Hasta Marzo 2025.



3) Digitalización del Parque de Dispositivos del Servicio Andaluz de Teleasistencia

Importe Licitación: 92.643.546,39 €

Objeto del contrato:

- Suministro dispositivos GSM-IP y móvil y detectores de gas y humo.
- Servicios de Instalaciones de nuevos dispositivos digitales y detectores.
- Software innovador para el desarrollo de nuevos servicios y suministro de otros dispositivos de atención domiciliaria.
- Nuevos dispositivos inteligentes audiovisuales: Dispositivos de comunicación que incorporan aplicaciones específicas para favorecer la autonomía y evitar situaciones de soledad.

Plazo de Ejecución Previsto: Hasta Marzo 2025.



4) Modelo Predictivo de Atención a la Dependencia

Importe Licitación: 3.453.634,32 €

Objeto del contrato:

- Se trata de establecer, en coordinación con el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía (IECA), un sistema de recopilación y gestión masiva de datos que permitan establecer unos indicadores para identificar a la población potencialmente dependiente, y así desarrollar un modelo predictivo sobre la demanda georreferenciada de los recursos del sistema de atención a la dependencia que va a tener la población andaluza. Esto permitirá a la administración autonómica programar presupuestariamente este gasto, así como hacer un plan de expansión para satisfacer las necesidades futuras. Asimismo, se podrán redefinir los recursos de atención en base a las necesidades y preferencias de la población objeto.

Plazo de Ejecución Previsto: Hasta Diciembre 2025.



5) Ecosistema Digital de Servicios Sociales y Dependencia

1. Evolución tecnológica y funcional de la Tarjeta Andalucía Junta 65 (TAJ65): 2.336.542,40 €
2. Sistema de seguimiento y control de las prestaciones de servicios: 3.299.286,20 €

TOTAL PRESUPUESTO: **5.635.828,60 €**

Objeto del contrato:

La propuesta consiste en la realización de una serie de actuaciones, que junto con la iniciativa de Compra Pública Innovadora de Ecosistema de servicios de Teleasistencia, tienen el objetivo de conformar un ecosistema digital basado en innovaciones tecnológicas que permitan avanzar en la transformación digital de los servicios sociales y dependencia en Andalucía, para ellos se han considerado 2 bloques.

- Evolución tecnológica de la Tarjeta 65:
 - La evolución de la TAJ65 a una tecnología que incorpore mejoras en la funcionalidad tales como: facilitar el uso y lectura en cualquier establecimiento que desee asociarse a la misma de forma segura, posibilitar la función como “tarjeta monedero” para poder hacer uso de créditos virtuales incorporados por los establecimientos conveniados, mejorar la capacidad de respuesta ante incidencias técnicas, aumentar la capacidad de explotación estadística y personalizar los servicios a los que las personas titulares pueden acceder en función de distintos criterios como el colectivo, la empresa colaboradora, la localización y el momento de la consulta. También se deberá contemplar que la transición entre tarjetas deberá llevarse a cabo de forma planificada, permitiendo su retrocompatibilidad y asegurando las funcionalidades existentes en la actual tarjeta, especialmente las relativas al uso de transporte bonificado.



- Sistema de seguimiento y control de las prestaciones de servicios:
 - Con el objetivo de garantizar los derechos de las personas en situación de dependencia y/o sus familias, se pretende desarrollar un sistema que propicie un seguimiento integral, personalizado y participativo de cada proyecto individual de intervención a través de las siguientes soluciones.
 - Por un lado, la instalación de un dispositivo en cada centro (Centros de Día, Centros de Participación Activa (CPA) y Centros de Atención Residencial) que permita comprobar la prestación efectiva del servicio a partir de la identificación de la persona beneficiaria del mismo.
- Por otro lado, el desarrollo de una APP para que las personas dependientes, las entidades prestadoras y el personal de la Junta de Andalucía puedan consultar, mediante un perfil personalizado, la información sobre la prestación del servicio en tiempo real. Además, la APP dispondrá de un cuestionario de calidad para que las personas beneficiarias/usuarios, de manera voluntaria, informen sobre el grado de satisfacción de la calidad del servicio recibido, así como la fecha/hora de inicio y fin y las actuaciones desarrolladas por el personal prestador.

Plazo de Ejecución Previsto: Hasta Diciembre 2025.



6) Centros de Cuidados Intermedios para personas a partir de 50 años potencialmente dependientes

Importe Licitación: 2.539.623,36 €

Objeto del contrato:

Se trata de un Programa de Atención Residencial para Cuidados Intermedios destinado a personas mayores de 50 años con necesidades de continuidad de cuidados para el aprovechamiento de la ventana de rehabilitación que ofrece su patología, especialmente aquellas potencialmente cronicables: (ICTUS, infartos cerebrales, secuelas de accidentes cardiovasculares, fracturas de fémur, cadera, húmero, etc.).

Plazo de Ejecución Previsto: Hasta Diciembre 2025.





11. Resumen económico

11. Resumen económico

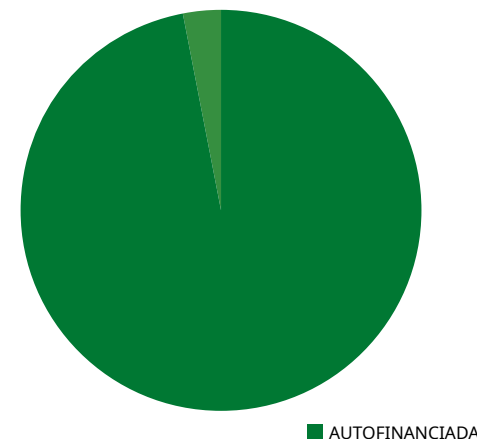
La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía contó en 2023 con un presupuesto total, incluidas las modificaciones presupuestarias, de 2.021 millones de euros.

La ejecución sobre el presupuesto final ha sido del 92%, siendo el nivel de ejecución sobre el presupuesto inicial del 106%.

Es el mayor presupuesto de la historia de la Agencia.

PRESUPUESTO INICIAL (€)	PRESUPUESTO FINAL TRAS MODIFICACIONES (€)	EJECUCIÓN (€)	% EJECUCIÓN SOBRE PRESUPUESTO INICIAL	% EJECUCIÓN SOBRE PRESUPUESTO FINAL
1.760.152.773,00	2.021.162.196,54	1.865.042.198,70	106%	92%

DENOMINACIÓN FONDO	PRESUPUESTO EJECUTADO 2023
AUTOFINANCIADA	1.812.236.111,74 €
BONO SOCIAL TÉRMICO	46.781.070,89 €
PROGRAMA INCORPORA	41.810,97 €
PLAN DE APOYO A CUIDADOS DE LARGA DURACIÓN	5.956.889,10 €
PLAN DE MODERNIZACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA	26.316,00 €
PRESUPUESTO EJECUTADO	1.865.042.198,70 €





12. La ASSDA en los medios de comunicación

Principales titulares 2023

12. La ASSDA en los medios de comunicación.

Principales titulares 2023

- [El Servicio Andaluz de Teleasistencia intensifica el cuidado a las personas mayores que viven solas durante la Navidad](#) 26 Diciembre 2023
- [Loles López destaca que 1.236 nuevas plazas concertadas para personas mayores ya están ocupadas](#) 19 Diciembre 2023
- [La Junta destina 16,1 millones más al Servicio de Ayuda a Domicilio, que atiende a 152.640 andaluces](#) 19 Diciembre 2023
- [La Junta destina 11M€ a reforzar los servicios sociales comunitarios dirigidos a dependencia](#) 05 Diciembre 2023
- [La Junta pone ya a disposición del tercer sector 272 nuevas plazas para personas con discapacidad](#) 01 Diciembre 2023
- [La violencia digital centra las VI Jornadas contra la Violencia de Género de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía](#) 24 Noviembre 2023
- [Más de 41 millones para el primer pago del bono social térmico en Andalucía](#) - 14 Noviembre 2023
- [La Junta impulsa una revolución digital en la teleasistencia para ofrecer atención integral domiciliaria y coordinación sociosanitaria](#) 11 Noviembre 2023
- [El Presupuesto para 2024 alcanzará cifra récord en dependencia, que crece en 762 millones respecto a 2018](#) 09 Noviembre 2023





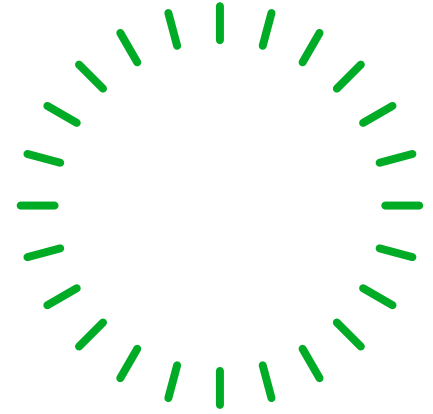
- [Loles López anuncia que Andalucía supera por primera vez las 400.000 prestaciones en dependencia](#) 05 Octubre 2023
- [Más de 22,3 millones para 214 plazas para personas en situación de dependencia de Jaén y Granada - Escrito el Martes](#), 03 Octubre 2023
- [La Junta destina 22,5M€ a incrementar las prestaciones económicas de más de 80.000 personas en situación de dependencia](#) 01 Octubre 2023
- [La Junta acuerda el inicio del procedimiento para abonar el Bono Social Térmico a 240.000 familias](#) 15 Septiembre 2023
- [La Junta refuerza la Ayuda a Domicilio con una nueva orden consensuada con las entidades locales](#) 14 Septiembre 2023
- [Loles López anuncia la puesta en marcha de un proyecto piloto de cuidados intermedios](#) 08 Septiembre 2023
- [La Junta y la UMA inauguran el primer prototipo de casa tecnológica para mejorar la calidad de vida de las personas en situación de dependencia](#) 06 Septiembre 2023
- [Andalucía contará este año con 1.970 plazas más para personas en situación de dependencia](#) 04 Septiembre 2023
- [Autorizado el gasto de 35M€ para 470 nuevas plazas destinadas a personas con discapacidad](#) 29 Agosto 2023
- [El Servicio Andaluz de Telesistencia registra 86.184 llamadas para prevenir los efectos de las altas temperaturas](#) 28 Agosto 2023
- [El Gobierno andaluz abona más de 350 millones a ayuntamientos y diputaciones para la ayuda a domicilio](#) 18 Agosto 2023
- [El servicio de telesistencia de la Junta atiende una media de 16.000 llamadas al día durante el primer semestre](#) 07 Agosto 2023

- [La Junta autoriza el gasto de 802 millones para garantizar 21.310 plazas de dependencia](#) 28 Julio 2023
- [La Junta culmina una nueva orden de ayuda a domicilio para las personas en situación de dependencia](#) 28 Julio 2023
- [Autorizada una ampliación económica para el aumento de 1.970 plazas en dependencia en 2023](#) 19 Julio 2023
- [La Junta refuerza el seguimiento de las personas mayores y con dependencia durante las alertas por calor](#) 27 Junio 2023
- [Autorizados 53,1M€ para asumir el alza del 4,5% en el precio de las plazas concertadas en residencias](#) 20 Junio 2023
- [La Junta incorpora en un año a 12.500 personas al sistema de dependencia de Andalucía](#) 15 Junio 2023
- [Andalucía sumará 6.000 personas beneficiarias más al sistema de dependencia a lo largo de 2023](#) 30 Mayo 2023
- [El Director Gerente de la ASSDA participa en una jornada sobre la prevención de la dependencia](#) 16 Mayo 2023
- [El BOJA hace efectiva la subida del 5,8% del precio/hora del Servicio de Ayuda a Domicilio](#) 05 Mayo 2023
- [Loles López señala el potencial de los Centros de Participación Activa para combatir la soledad no deseada](#) 02 Mayo 2023
- [Loles López señala la ayuda a domicilio como un servicio esencial para las personas mayores](#) 21 Abril 2023
- [Loles López destaca cifras récord en 2022 en prestaciones y beneficiarios en dependencia](#) 30 Marzo 2023
- [Las VI Jornadas de Igualdad de la ASSDA ponen el foco en las masculinidades diversas](#) 09 Marzo 2023



- Abierto el plazo de licitación para el Concierto Social de plazas para la prestación de los servicios de atención residencial, centro de día y centro de día ocupacional para personas con discapacidad en situación de dependencia en Andalucía 01 Marzo 2023
- La Junta unifica en un nuevo edificio el Servicio de Valoración de la Dependencia de Málaga 27 Febrero 2023
- Aprobados 776,7 millones de euros para concertar 13.323 plazas para personas con discapacidad en dependencia 21 Febrero 2023
- Loles López destaca la subida acumulada del 19,9% del precio/plaza para personas con discapacidad desde 2019 15 Febrero 2023
- La Junta y la Fundación La Caixa facilitan empleo a casi 6.000 personas en riesgo de exclusión 13 Febrero 2023
- La Junta duplica en 4 años la financiación para ayuda a domicilio hasta alcanzar los 692 millones 10 Febrero 2023
- José Luis Prieto, nuevo director de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía 01 Febrero 2023
- La Junta sube un 5,8% el precio/hora de la ayuda a domicilio, que se eleva hasta los 15,45 euros 27 Enero 2023
- La Junta multiplica por diez las plazas para personas en situación de dependencia en 4 años 13 Enero 2023
- La Junta ajusta el coste del servicio de comedor en los Centros de Participación Activa para personas mayores ante la subida de la inflación 12 Enero 2023





Junta de Andalucía

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

Agencia de Servicios Sociales
y Dependencia de Andalucía

