

# 2020 INFORME EJECUTIVO



## CONTENIDO

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2020	
SALUDO DE LA CONSEJERA .....	005
NOMBRAMIENTO DEL DIRECTOR GERENTE .....	007
SITUACIÓN DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA .....	009
SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA .....	033
POLÍTICAS DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO EN ANDALUCÍA .....	043
ATENCIÓN A PERSONAS CON PROBLEMAS DE ADICCIÓN .....	051
ATENCIÓN E INCORPORACIÓN SOCIAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN O/Y	
RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL .....	063
PROGRAMAS DE INNOVACIÓN SOCIAL .....	075
POLÍTICAS TRANSVERSALES .....	083
RESUMEN ECONÓMICO .....	105

TÍTULO: INFORME EJECUTIVO 2020

Elaboración de informe:  
Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

Edita: Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.  
Consejería de Salud  
Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.  
Junta de Andalucía.

INFORME  
EJECUTIVO  
2020

**"Esfuerzo, compromiso, implicación y trabajo en equipo.**

**Estos valores son la esencia de nuestra identidad**

## **Rocío Ruíz Domínguez**



**Consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación**

*El año 2020 ha sido un año marcado por la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 y en el ámbito de nuestra gestión ha requerido de medidas excepcionales para la contención del contagio. Los datos demuestran el esfuerzo realizado desde la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, desde esta Consejería y el Gobierno andaluz por blindar las políticas sociales y atender a la población vulnerable en estas circunstancias tan complicadas.*

*En estas líneas me gustaría destacar el importante papel jugado por todos y todas las trabajadoras a lo largo de este difícil año, desde el personal de teleasistencia, al personal de ayuda a domicilio, de residencias o de centros de día, pasando por el personal valorador, el que elabora los PIA, personal de las comunidades terapéuticas y pepsa (profesionales de psicología, medicina, enfermería, trabajo social, educación, monitores y monitoras sociosanitarios, personal de administración, cocina, limpieza y mantenimiento)...y, en definitiva, a todo el equipo administrativo, especialista, técnico y directivo, que ha estado trabajando desde las sedes y centros de trabajo por su consideración de servicio esencial y también a quienes han estado teletrabajando desde casa en los momentos más difíciles.*

*Todo esto no hubiera sido posible sin el esfuerzo, compromiso, implicación y trabajo en equipo de los y las profesionales. Desde aquí mi mas sincero reconocimiento.*

*¡Gracias!*

VÍCTOR MANUEL  
BELLIDO JIMÉNEZ



## NOMBRAMIENTO DIRECTOR GERENTE **ASSDA**

*El 17 de marzo se publica en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía\* el nombramiento de Víctor Manuel Bellido Jiménez como nuevo Director Gerente de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, a propuesta de la Consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 16 de marzo de 2020.*

*Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales, en Técnicas e Investigación de Mercados y en Antropología Social y Cultural, dispone además del Máster en Gestión de Administraciones Locales por la Universidad de Sevilla y Grado en Ciencias Políticas y de la Administración por la Universidad Nacional de Educación a Distancia.*

*Su nombramiento coincidió con el inicio del estado de alarma, circunstancia que ha supuesto uno de los más importantes retos de su carrera. Su implicación personal y profesional en la toma de decisiones ante una situación tan compleja, durante el periodo de confinamiento y en los meses posteriores, en relación a la gestión de la crisis desde el ámbito de competencias de la Agencia, le ha permitido impulsar cambios normativos y estructurales en la organización y medidas de gran calado que han marcado un nuevo rumbo en la gestión de esta entidad y en sus objetivos.*

\*Boletín Extraordinario de la Junta de Andalucía, número 8 de 17/03/2020

MEMORIA DE

# ACTIVIDADES

SITUACIÓN DEL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA

# DEPENDENCIA

## BALANCE DEPENDENCIA 2020 ANDALUCÍA



Andalucía ha cerrado el año 2020 con **228.555 personas beneficiarias** en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, lo que supone 8.180 personas más que al cierre de diciembre de 2019 (incremento del 3,7%).

Para alcanzar estos datos, que suponen un máximo histórico en la comunidad, **durante el pasado año se incorporaron 37.918 nuevas personas al Sistema** (9% más respecto a 2019) **con 64.387 prestaciones**.

Además del incremento de nuevas altas al sistema, y pese a las dificultades en la gestión propias de la crisis actual, los Servicios de Valoración de la Dependencia han gestionado también un total de **16.927 revisiones del Programa Individual de Atención (PIA)**, por lo que en total se **han resuelto durante 2020 un total de 54.845 expedientes (iniciales y de revisión)**.

El año 2020 se ha visto marcado por la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, que en el ámbito de gestión de la dependencia, como en todos, ha requerido de medidas excepcionales adoptadas para la contención del contagio.

A pesar de estas circunstancias, la comunidad andaluza, lejos de presentar una disminución de personas atendidas en dependencia con respecto al pasado año, ha aumentado el número de personas beneficiarias atendidas.

Durante este año, la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación ha promovido medidas económicas extraordinarias como consecuencia del COVID-19 con la finalidad de mantener el empleo en las entidades, tanto del servicio de ayuda a domicilio como en centros asistenciales, y garantizar la atención de las personas en situación de dependencia.

Además de las medidas de financiación, entre otras actuaciones, se ha potenciado el servicio de teleasistencia, ampliado la oferta de plazas de atención residencial con 300 plazas más y se ha reducido el copago en los centros de día.

Andalucía representa el 20,33% del total de personas beneficiarias a nivel nacional, lo que significa que 1 de cada 5 personas en España son atendidas en esta comunidad autónoma. Además, esta comunidad se sitúa por encima del promedio nacional en cuanto al número de personas beneficiarias con prestación sobre el total poblacional, con 2,70 puntos respecto al 2,37 de la media del país.

Las prestaciones con las que cuentan las personas en situación de dependencia también alcanzan un máximo histórico de 310.424 prestaciones (16.763 prestaciones más que a cierre de 2019). Las prestaciones en Andalucía suponen el 21,75% del conjunto nacional, con una ratio de 1,36 prestaciones por persona beneficiaria, por encima de la media estatal (1,27).

En Andalucía son atendidas 101.049 personas a través del servicio de ayuda a domicilio, 24.172 personas dependientes en residencias, 12.696 en centros de día, 93.458 personas en situación de dependencia cuentan con el servicio de teleasistencia, 73.357 personas reciben la prestación económica por cuidados en el entorno familiar, 4.309 prestaciones vinculadas al servicio, 13 prestaciones de asistencia personal y 1.370 personas cuentan con el servicio de promoción de la autonomía y prevención de la dependencia.

La prestación que mayor incremento ha tenido en 2020 ha sido el servicio de ayuda a domicilio, con 14.449 prestaciones más que a cierre de diciembre de 2019, lo que hace un total de 101.049 personas atendidas.

# 228.555

**MÁXIMO HISTÓRICO EN PERSONAS ATENDIDAS**

37.918 nuevas personas se han incorporado al sistema en 2020

# 310.424

**MÁXIMO HISTÓRICO EN PRESTACIONES**

64.387 altas en prestaciones en 2020

# 76,37 %

**MÁS SERVICIOS FRENTE AL 23,63% DE PRESTACIONES ECONÓMICAS = MAYOR FINANCIACIÓN**

7,97 puntos por encima de la media nacional (68,4% servicios)

# 101.049

**PRESTACIONES DE SERVICIO A DOMICILIO EN 2020.**

**EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO ES EL QUE MÁS CRECE**

14.449 prestaciones más de Ayuda a Domicilio que en 2019.



La atención domiciliaria supone el 33% del total de prestaciones para personas en situación de dependencia en la comunidad andaluza. A nivel nacional, Andalucía representa el 40% del total de prestaciones de ayuda a domicilio.

El servicio de teleasistencia también ha alcanzado un máximo histórico en 2020, con 93.458 personas en situación de dependencia en Andalucía que disponen de teleasistencia, lo que supone un incremento absoluto de 3.491 con respecto al cierre del pasado año. Estos datos representan el 37% de las prestaciones de teleasistencia a nivel nacional.

Estos resultados evidencian el modelo por el que apuesta Andalucía para la atención a las personas en situación de dependencia a través de servicios de proximidad con el objetivo de que las personas puedan ser atendidas en su entorno habitual el mayor tiempo posible; y solo accediendo a otros recursos asistenciales cuando no existan otras opciones en su entorno para una atención de calidad.

Además, los datos publicados por el IMSERSO sobre la evolución del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia desde el inicio de la crisis sanitaria, confirman que, en Andalucía, la gestión de la crisis entre el colectivo de personas en situación de dependencia, muy vulnerable a los efectos de la COVID-19, ha sido eficaz en comparación con los resultados de la gestión de otras Comunidades Autónomas.

## ESFUERZO RECONOCIDO

Andalucía ha alcanzado una puntuación de 7,1 en la escala de valoración que utiliza el Observatorio Estatal de la Dependencia para medir la implantación y desarrollo del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).

Se trata del mejor resultado en los últimos cinco años, según se indica en el informe que cada año publica la Asociación de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales, situando a la Comunidad Autónoma de Andalucía muy por encima del promedio nacional, fijado en 4,64 puntos, y solo superada por Castilla y León.

La valoración se produce pese a los desafíos inéditos planteados por la pandemia durante 2020, cuando todos los departamentos y áreas de los servicios sociales han tenido que repensar su actividad para adaptarse a la crisis sanitaria.

El Observatorio Estatal de la Dependencia elabora su informe a partir de una valoración territorial del desarrollo de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia respecto a una serie de 14 indicadores.

Andalucía destaca en los indicadores referidos a la atención de personas en situación de dependencia y que, además, suponen la generación de empleo.

XXI Dictámen del Observatorio Estatal de la Dependencia. Escala de valoración\* (base 10)



Atención a la dependencia

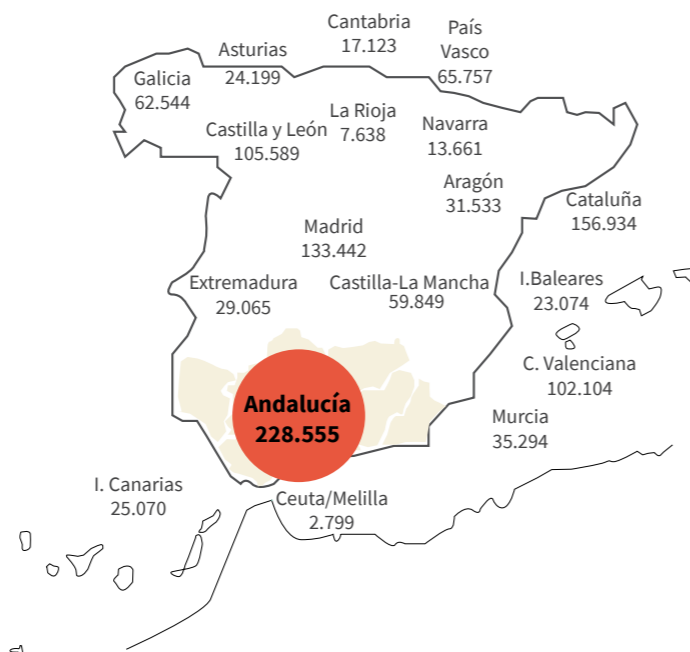
**PERSONAS BENEFICIARIAS POR COMUNIDAD AUTÓNOMA**

Ámbito territorial	Personas atendidas a 31/12/2020	Variación cierre 2019		
		Indicador	Variación cierre 2019	%
<b>Andalucía</b>	<b>228.555</b>	<b>220.375</b>	<b>8.180</b>	<b>3,71%</b>
Aragón	31.533	32.952	-1.419	-4,31%
Asturias, Principado de	24.199	21.083	3.116	14,78%
Baleares, Illes	23.074	20.674	2.400	11,61%
Canarias	25.070	23.390	1.680	7,18%
Cantabria	17.123	17.179	-56	-0,33%
Castilla y León	105.589	104.776	813	0,78%
Castilla - La Mancha	59.849	62.182	-2.333	-3,75%
Cataluña	156.934	163.730	-6.796	-4,15%
Comunitat Valenciana	102.104	88.242	13.862	15,71%
Extremadura	29.065	28.237	828	2,93%
Galicia	62.544	61.636	908	1,47%
Madrid, Comunidad de	133.442	143.622	-10.180	-7,09%
Murcia, Región de	35.294	35.054	240	0,68%
Navarra, Comunidad Foral de	13.661	13.801	-140	-1,01%
País Vasco	65.757	67.062	-1.305	-1,95%
Rioja, La	7.638	8.282	-644	-7,78%
Ceuta y Melilla	2.799	2.906	-107	-3,68%
<b>Total</b>	<b>1.124.230</b>	<b>1.115.183</b>	<b>9.047</b>	<b>0,81%</b>

Fecha datos: 31/12/2020. Fuente: IMSERSO

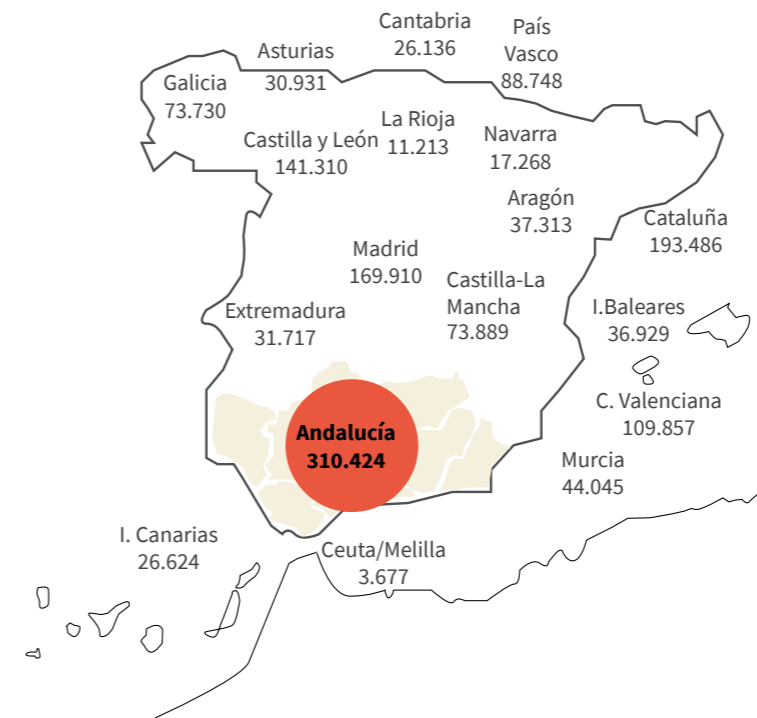
A 31 de diciembre de 2020 nuestra Comunidad cuenta con 228.55 personas atendidas, un 20,3% del total nacional.

Durante 2020 se han incorporado 37.918 nuevas personas al Sistema. Un 9% más que en 2019.



Atención a la dependencia

**PRESTACIONES POR COMUNIDAD AUTÓNOMA**



**ANDALUCÍA CUENTA CON 310.424 PRESTACIONES**

Se ha alcanzado un total de 310.424 prestaciones, 16.763 prestaciones más que a cierre del ejercicio 2019.

<b>Andalucía</b>	<b>310.424</b>
Aragón	37.313
Asturias	30.931
Islas Baleares	36.929
Canarias	26.624
Cantabria	26.136
Castilla y León	141.310
Castilla-La Mancha	73.889
Cataluña	193.486
Comunidad Valenciana	109.857
Extremadura	31.717
Galicia	73.730
Madrid	169.910
Murcia	44.045
Navarra	17.268
País Vasco	88.748
La Rioja	11.213
Ceuta y Melilla	3.677
<b>TOTAL</b>	<b>1.427.207</b>

Fecha datos: 31/12/2020. Fuente: IMSERSO

**ANDALUCÍA PRESTACIONES**

TA	93.458	30,11%
PECEF	73.357	23,63%
SAD	101.049	32,55%
SAR	24.172	10,6%
SCD	12.696	4,09%
*PEVS	4.309	1,39%
PEAP	13	0,00%
SPAPD	1.370	0,44%

\*En Andalucía únicamente existen 4.309 personas beneficiarias de P.E.V.S. (Prestaciones económicas vinculadas al servicio), siendo prioritaria la atención en la Red de Servicios Públicos.





Atención a la dependencia

**PERFIL DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS EN ANDALUCÍA**

Las personas en situación de dependencia presentan un perfil envejecido, ya que más del 68% tienen más de 65 años; siendo el grupo más numeroso el de las personas de edad entre 85 a 89 años, un 20% del total.

Por edades se observa que entre los 0 y los 59 años son los hombres los que prevalecen y no es hasta los 60 años cuando se produce un cambio de tendencia, predominando más las mujeres que los hombres.

A medida que avanzamos en edad, se eleva en mayor porcentaje el número de mujeres en situación de dependencia. Como ejemplo, entre las personas de 95 a 99 años, un 79% son mujeres.

Un 64% de las personas en situación de dependencia son mujeres frente a un 36% de hombres.

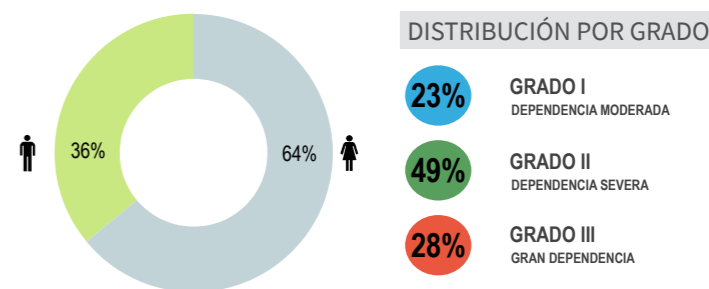
El 49% de las mujeres son dependientes severas, el 26% son grandes dependientes y el 25% dependientes moderadas. Respecto a los hombres, un 48% son dependientes severos, el 33% son grandes dependientes y el 19% dependientes moderados.

Entre las personas con dependencia moderada las mujeres representan el 70% frente a un 30% de hombres.

Entre las personas con dependencia severa, el 65% son mujeres frente a un 35% de hombres.

Y, por último, entre las personas con gran dependencia, el 59% son mujeres frente al 41% de hombres.

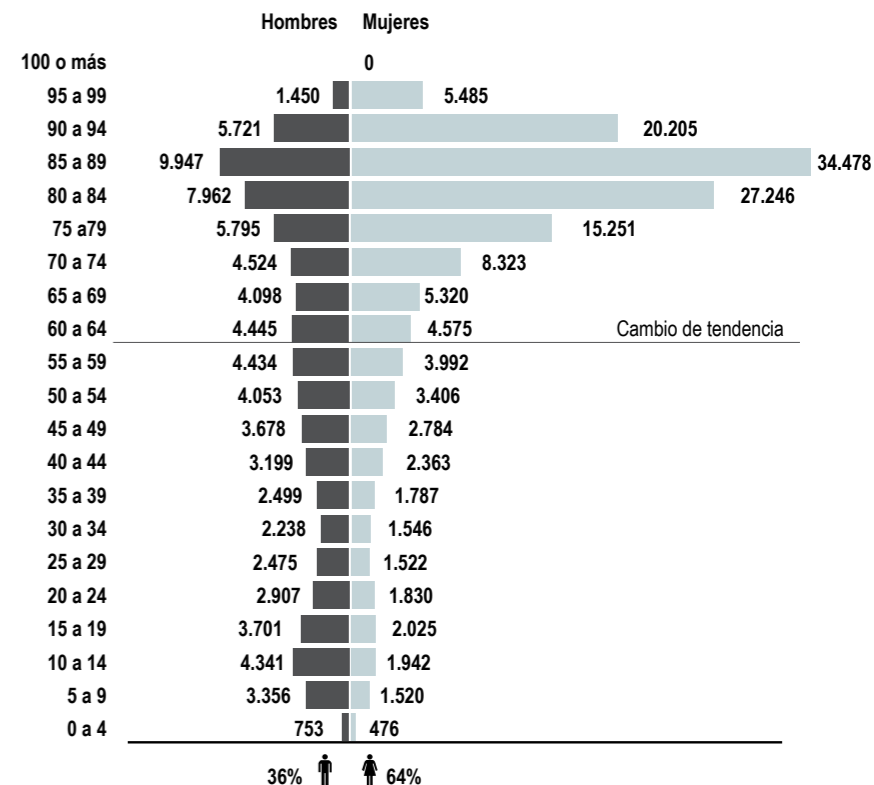
- 228.555 personas en situación de dependencia.



DISTRIBUCIÓN POR GRADO Y SEXO



EDAD DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA



## PRESTACIÓN ECONÓMICA PARA CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR

A 31 de diciembre de 2020 en Andalucía recibían la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar un total de 73.357 personas, un 16% del conjunto del país, 450.517

### DISTRIBUCIÓN POR GRADO



Andalucía	73.357
Aragón	16.131
Asturias	9.319
Islas Baleares	16.828
Canarias	9.684
Cantabria	9.305
Castilla y León	28.740
Castilla-La Mancha	13.526
Cataluña	80.418
Comunidad Valenciana	65.566
Extremadura	6.521
Galicia	14.212
Madrid	36.477
Murcia	22.672
Navarra	9.035
País Vasco	35.689
La Rioja	1.552
Ceuta y Melilla	1.485
<b>TOTAL</b>	<b>450.517</b>

Fecha datos: 31/12/2020  
Fuente: IMSERSO

## SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL

A 31 de diciembre de 2020 en Andalucía recibían el Servicio de Atención Residencial un total de 24.172 personas, un 15% del conjunto del país.

### DISTRIBUCIÓN POR GRADO



Andalucía	24.172
Aragón	3.466
Asturias	3.117
Islas Baleares	2.435
Canarias	3.834
Cantabria	4.763
Castilla y León	8.186
Castilla-La Mancha	10.724
Cataluña	31.871
Comunidad Valenciana	11.429
Extremadura	3.921
Galicia	7.941
Madrid	20.268
Murcia	4.485
Navarra	1.941
País Vasco	12.165
La Rioja	1.519
Ceuta y Melilla	200
<b>TOTAL</b>	<b>156.437</b>

## EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO, EL SERVICIO QUE MÁS CRECE

A 31 de diciembre de 2020 en Andalucía recibían el Servicio de Ayuda a Domicilio un total de 101.049 personas, un 40% del conjunto del país, 253.202.

### DISTRIBUCIÓN POR GRADO



Andalucía	101.049
Aragón	4.144
Asturias	5.210
Islas Baleares	1.233
Canarias	27
Cantabria	1.334
Castilla y León	23.508
Castilla-La Mancha	16.120
Cataluña	31.556
Comunidad Valenciana	1.914
Extremadura	963
Galicia	23.485
Madrid	30.410
Murcia	1.076
Navarra	848
País Vasco	6.216
La Rioja	3.193
Ceuta y Melilla	916
<b>TOTAL</b>	<b>253.202</b>

Fecha datos: 31/12/2020  
Fuente: IMSERSO

## SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

A 31 de diciembre de 2020 en Andalucía recibían Teleasistencia Domiciliaria en Andalucía un total de 93.458 personas, el 37% del total nacional, 224.714.

### DISTRIBUCIÓN POR GRADO

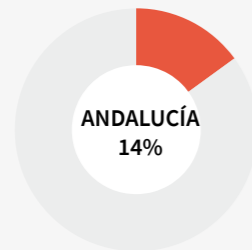
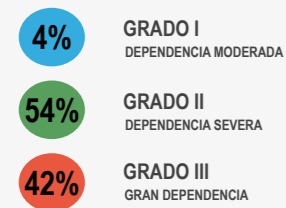


Andalucía	93.458
Aragón	2.922
Asturias	1.710
Islas Baleares	8.737
Canarias	1.051
Cantabria	2.528
Castilla y León	14.744
Castilla-La Mancha	15.378
Cataluña	21.034
Comunidad Valenciana	5.049
Extremadura	1.778
Galicia	6.032
Madrid	48.866
Murcia	6.496
Navarra	2.039
País Vasco	19.885
La Rioja	2.330
Ceuta y Melilla	607
<b>TOTAL</b>	<b>254.644</b>

## SERVICIO DE CENTRO DE DÍA

A 31 de diciembre de 2020 en Andalucía recibían el Servicio de Centro de Día un total de 88.465 personas, un 14% del conjunto del país, 88.465

### DISTRIBUCIÓN POR GRADO



Andalucía	12.696
Aragón	1.567
Asturias	2.283
Islas Baleares	1.532
Canarias	4.761
Cantabria	1.818
Castilla y León	7.828
Castilla-La Mancha	2.863
Cataluña	12.078
Comunidad Valenciana	7.089
Extremadura	2.041
Galicia	7.169
Madrid	13.033
Murcia	3.751
Navarra	192
País Vasco	6.737
La Rioja	960
Ceuta y Melilla	67
<b>TOTAL</b>	<b>88.465</b>

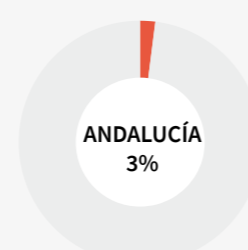
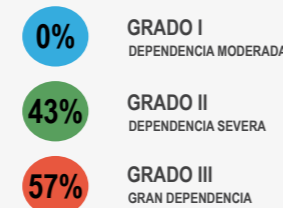
Fecha datos: 31/12/2020

Fuente: IMSERSO

## PRESTACIÓN ECONÓMICA VINCULADA AL SERVICIO

A 31 de diciembre de 2020 en Andalucía recibían la Prestación Vinculada al Servicio un total de 4.309 personas, un 3% del conjunto del país, 154.547

### DISTRIBUCIÓN POR GRADO

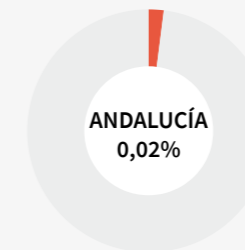
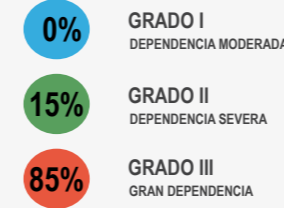


Andalucía	4.309
Aragón	5.439
Asturias	2.706
Islas Baleares	984
Canarias	6.900
Cantabria	0
Castilla y León	43.884
Castilla-La Mancha	7.998
Cataluña	15.921
Comunidad Valenciana	17.883
Extremadura	15.297
Galicia	9.782
Madrid	17.380
Murcia	1.716
Navarra	2.169
País Vasco	1.271
La Rioja	899
Ceuta y Melilla	9
<b>TOTAL</b>	<b>154.547</b>

## PRESTACIÓN ECONÓMICA DE ASISTENCIA PERSONAL

A 31 de diciembre de 2020 en Andalucía recibían el Servicio de Asistencia Personal un total de 13 personas, un 0,02% del conjunto del país.

### DISTRIBUCIÓN POR GRADO



Andalucía	13
Aragón	0
Asturias	4
Islas Baleares	0
Canarias	0
Cantabria	0
Castilla y León	1.364
Castilla-La Mancha	22
Cataluña	76
Comunidad Valenciana	35
Extremadura	0
Galicia	111
Madrid	88
Murcia	4
Navarra	22
País Vasco	6.245
La Rioja	0
Ceuta y Melilla	0
<b>TOTAL</b>	<b>7.984</b>

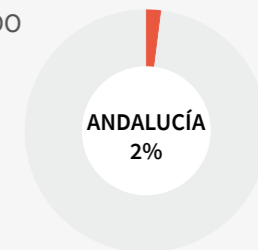
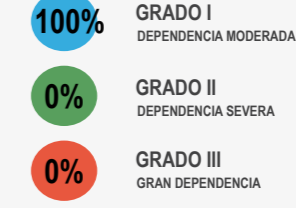
Fecha datos: 31/12/2020

Fuente: IMSERSO

## SERVICIO DE PREVENCIÓN DEPENDENCIA Y PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL

A 31 de diciembre de 2020 en Andalucía recibían este servicio un total de 1.370 personas, un 2% del conjunto del país.

### DISTRIBUCIÓN POR GRADO



Andalucía	1.370
Aragón	3.644
Asturias	6.582
Islas Baleares	5.180
Canarias	367
Cantabria	6.388
Castilla y León	13.056
Castilla-La Mancha	7.258
Cataluña	532
Comunidad Valenciana	892
Extremadura	1.196
Galicia	4.998
Madrid	3.388
Murcia	3.845
Navarra	1.022
País Vasco	540
La Rioja	760
Ceuta y Melilla	393
<b>TOTAL</b>	<b>61.411</b>

# MEDIDAS EXTRAORDINARIAS COVID-19 DEPENDENCIA



## SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Las medidas adoptadas han tenido como objetivo garantizar la prestación del servicio de ayuda a domicilio en los casos de mayor vulnerabilidad y mantener el empleo en el sector, en un contexto de evitar el contagio entre una población declarada en riesgo.

La Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación ha tenido una respuesta rápida, clara y contundente respecto a la prestación del servicio desde el inicio de esta crisis cuando, mediante Acuerdo de 16 de marzo de 2020, garantizaba la financiación correspondiente al servicio de ayuda a domicilio durante el periodo que han durado las medidas excepcionales adoptadas para contener la COVID-19.

La financiación extraordinaria fue, como mínimo, la equivalente a las liquidaciones correspondientes al mes de febrero de 2020. Esta medida estuvo vigente hasta el 21 de junio, fin del estado de alarma.

Posteriormente, mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de 8 de septiembre de 2020, se contempla para el servicios de ayuda a domicilio la reconfiguración del contenido de las atenciones domiciliarias de forma personalizada, siempre y cuando la autoridad sanitaria competente lo acredite y la persona quedara debidamente atendida en sus necesidades, garantizando, en todo caso, la cobertura de las necesidades básicas de las personas beneficiarias.

Además, en caso de suspensión del servicio de forma presencial y reconfiguradas las horas de prestación de servicio, la Agencia abonaría a los ayuntamientos y diputaciones provinciales el importe financiado establecido en su Programa de Atención Individual a pesar de la reconfiguración del servicio, siempre vinculado al compromiso de la entidad prestadora de mantener el empleo.

La vigencia de estas medidas se estableció hasta el 31 de octubre de 2020. No obstante, debido al aumento

progresivo del número de brotes declarados por COVID-19 a final de la vigencia, el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 22 de octubre de 2020 toma en consideración la prórroga de estas hasta el 31 de diciembre de 2020.

Finalmente, a partir del día 24 de noviembre entra en vigor el Acuerdo de 17 de noviembre de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se adoptan con carácter extraordinario medidas de apoyo para garantizar la continuidad de la prestación de servicio a las personas en situación de dependencia beneficiarias del servicio de atención residencial y de ayuda a domicilio, como consecuencia de la crisis sanitaria.

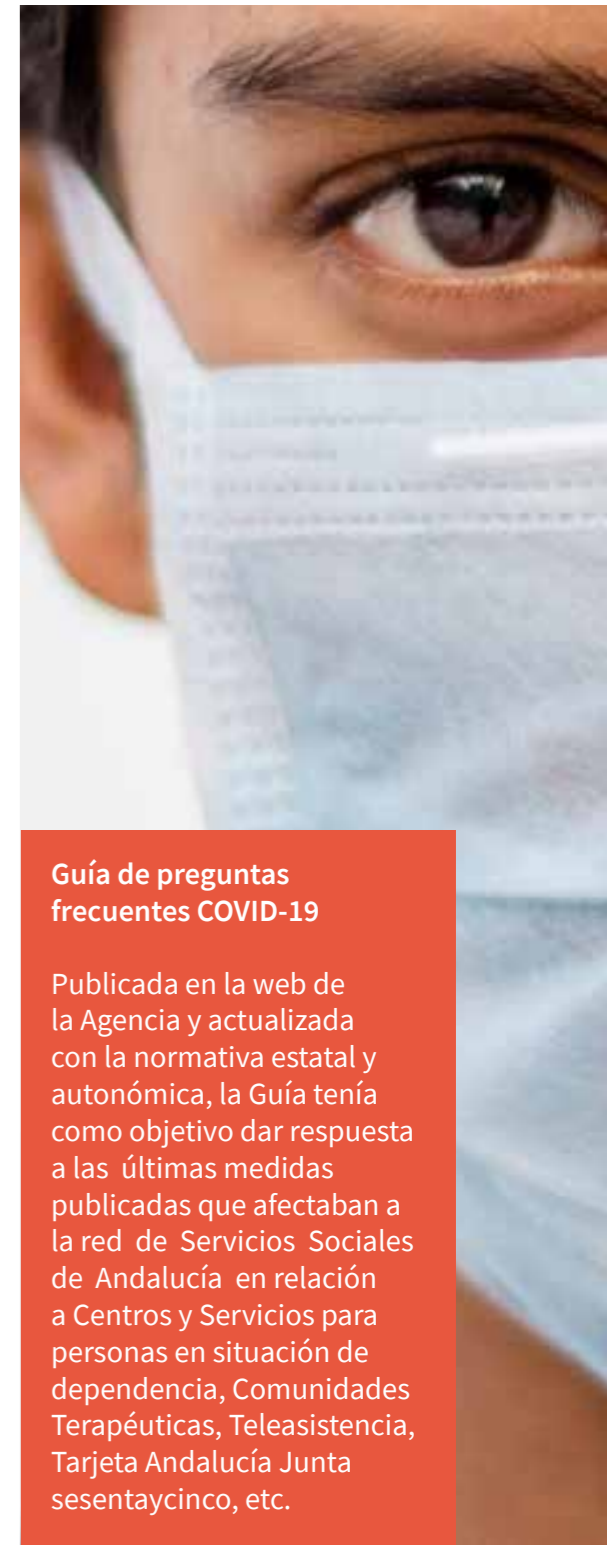
Mediante este acuerdo, en los casos en los que las personas beneficiarias lo soliciten voluntariamente, por causas de la COVID-19, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía financiará la cantidad que corresponde con la intensidad aprobada en el Programa Individual de Atención, todo ello con la finalidad de minimizar los riesgos de contagios y de mantener el empleo de las entidades prestadoras.

## SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL

Debido al carácter permanente del servicio de atención residencial, estos centros han continuado prestando servicio, aunque se hayan visto afectados por la propagación de la COVID-19 entre las personas residentes.

Inicialmente se tomaron medidas económicas para paliar la pérdida de ingresos de los centros residenciales en el periodo de suspensión de nuevas incorporaciones a los centros residenciales. Consistió en el abono del 100% del coste de las plazas vacantes a consecuencia del fallecimiento de su titular durante el periodo comprendido entre el inicio de la suspensión de ingresos y el fin de dicha suspensión, conforme al Acuerdo del Consejo de Gobierno de 29 de abril.

Además, se amplió la reserva de las plazas de aquellas personas usuarias hasta alcanzar los 60 días naturales, pese a que la normativa que regula el régimen de acceso y traslado



### Guía de preguntas frecuentes COVID-19

Publicada en la web de la Agencia y actualizada con la normativa estatal y autonómica, la Guía tenía como objetivo dar respuesta a las últimas medidas publicadas que afectaban a la red de Servicios Sociales de Andalucía en relación a Centros y Servicios para personas en situación de dependencia, Comunidades Terapéuticas, Teleasistencia, Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco, etc.

de personas en situación de dependencia a plazas de centros residenciales y centros de día y de noche establece 30 días naturales. Durante este periodo, la Agencia abonó por las plazas reservadas por estas ausencias la diferencia resultante entre el coste de cada plaza y la cantidad abonada por la persona beneficiaria.

Desde el día 24 de noviembre de 2020, a través del Acuerdo de 17 de noviembre de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se adoptan con carácter extraordinario medidas de apoyo para garantizar la continuidad de la prestación de servicio a las personas en situación de dependencia beneficiarias del servicio de atención residencial y de ayuda a domicilio, como consecuencia de la crisis sanitaria, las personas beneficiarias en situación de dependencia residentes en centros para personas mayores y personas con discapacidad podrán salir de manera voluntaria de las residencias y de las viviendas tuteladas, con una duración igual o superior a 20 días consecutivos, y como máximo hasta el 28 de febrero de 2021, y la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia abonará por estas plazas durante un máximo de 60 días por esta ausencia temporal, la diferencia resultante entre el coste de cada plaza y la cantidad abonada por la persona beneficiaria.

#### SERVICIO DE CENTRO DE DÍA

Con relación a los centros de día para personas mayores, centros de día y centros ocupacionales para personas con discapacidad con plazas concertadas por la Administración, inicialmente se garantizó el abono del 80% del precio plaza durante el periodo de suspensión.

Una vez permitida por la autoridad sanitaria competente la apertura de los centros de día, la medida económica consistió en ampliar la vigencia del abono del 80% del precio

plaza; en primer lugar, hasta que los centros de día para personas mayores y centros de día y ocupacionales para personas con discapacidad cumplieran con las medidas de prevención e higiénico-sanitarias para la apertura de cada centro, y, con posterioridad, hasta que los centros pudieran incorporar todas las personas beneficiarias de los centros de día. Esta medida estuvo vigente hasta el 30 de junio.

Mediante Acuerdo de Consejo de Gobierno de 20 de junio de 2020, en el caso de imposibilidad de incorporación de la persona beneficiaria a la actividad presencial en el centro debido a la existencia de situaciones acreditadas por la autoridad sanitaria competente se procedió a la reserva de la plaza mientras subsistieran dichas circunstancias y, como máximo, hasta el 15 de septiembre. Durante este periodo de reserva de la plaza por estos motivos, quedaba suspendida la obligación del copago de la persona beneficiaria y la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía abonaba al centro el 80% del coste de la plaza reservada de dicha persona.

Mediante el Acuerdo del Consejo de Gobierno (8 de septiembre de 2020), la Agencia abonó por las plazas ocupadas, cuando las personas titulares no pudieran acudir de manera presencial al centro por los motivos de cumplimiento de las medidas preventivas de salud pública establecidas por la Consejería de Salud y Familias, la diferencia resultante entre el coste de cada plaza establecido y las cantidades que deberían abonar las personas titulares de las mismas en el caso de que estuvieran asistiendo presencialmente al centro.

A través del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 22 de septiembre, esta medida se prorrogó hasta el 31 de diciembre de 2020.

## MEDIDAS DE PRIORIZACIÓN

Con fecha 2 de septiembre de 2020, el Gobierno andaluz acuerda la adopción de una serie de medidas para la mejora de la atención a las personas en situación de dependencia (Acuerdo de 28 de agosto de 2020, del Consejo de Gobierno).

Dichas medidas se resumen en:

- Priorizar los expedientes administrativos relativos a personas con resolución de reconocimiento de situación de dependencia de grado I y pendientes de resolución del Programa Individual de Atención que prescriba los servicios y prestaciones más adecuados según sus circunstancias personales y de necesidades de atención.
- Priorizar los expedientes administrativos relativos a personas con resolución de reconocimiento de situación de dependencia de grado I, II o III y pendientes de resolución del Programa Individual de Atención que prescriba los servicios, que vivan solas en sus domicilios y con riesgo de aislamiento social. Dichos expedientes se tramitarán con preferencia al resto, independientemente del orden de incoación de los mismos.
- Reordenar la actual red de profesionales del ámbito de trabajo social de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, para reforzar la fase de elaboración del Programa Individual de Atención de las personas actualmente en lista de espera.

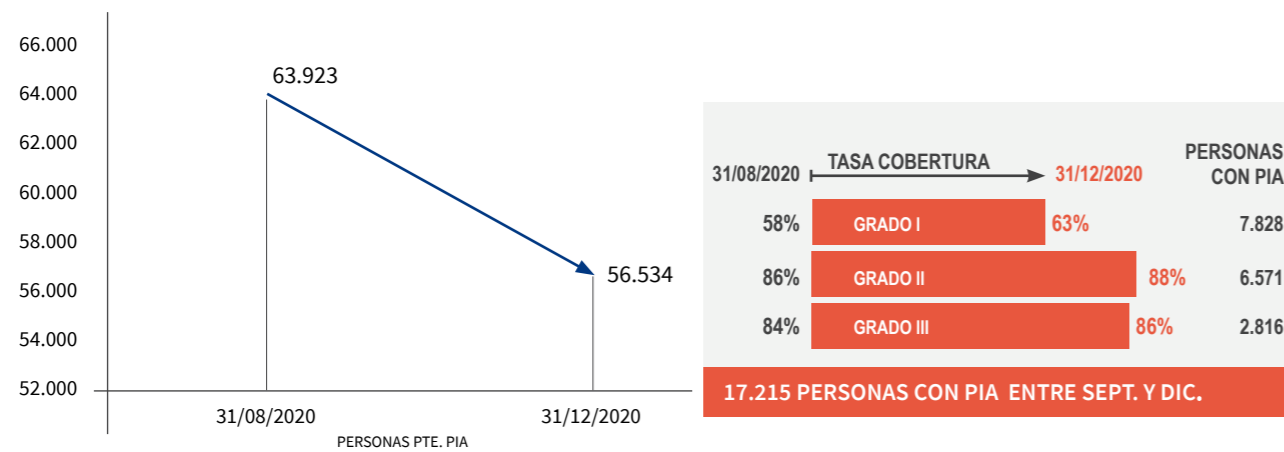
Por un lado, se está priorizando la atención a la dependencia moderada, Grado I, ante la pérdida de su funcionalidad y el agravamiento de situaciones que generen un mayor grado de dependencia. Y, por otro lado, atendiendo a otro colectivo vulnerable como son las personas que viven solas y con una insuficiente red de apoyo familiar y comunitario.



Desde el inicio de la medida en septiembre hasta el 31 de diciembre de 2020, se han resuelto un total de 17.215 expedientes de dependencia que estaban pendientes del Programa Individual de Atención (PIA), de los cuales 14.779 (el 85,85%) son de personas que viven solas en su domicilio y con riesgo de aislamiento social.

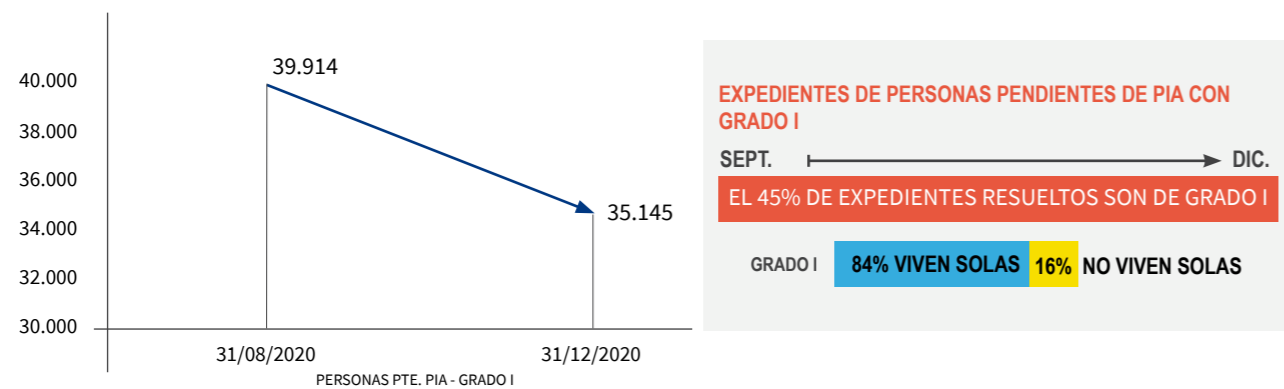
Se destaca el avance en la atención a las personas en todos los grados de dependencia, con especial incidencia en el caso de dependencia moderada (Grado I) con un 45%, mientras que el 38% corresponden a personas con dependencia severa (Grado II) y el 16% a personas con gran dependencia (Grado III).

En la siguiente gráfica se observa la reducción de la lista de espera:



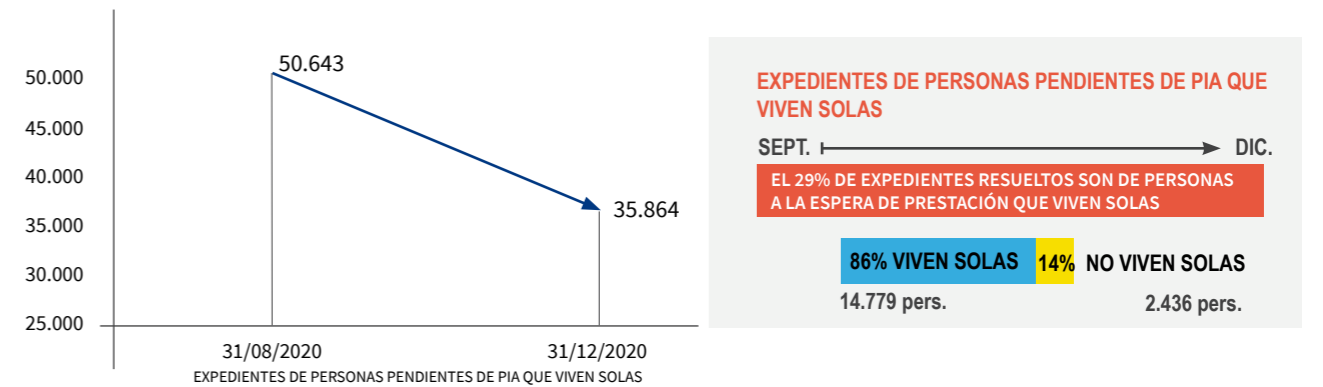
### RESULTADOS DE LA MEDIDA 1. PRIORIZAR EXPEDIENTES DE GRADO I

Con respecto a las personas que tienen reconocido el Grado I de dependencia moderada que se encontraban pendientes de atención, se han resuelto un total de 7.828 expedientes (el 45% del total de expedientes resueltos). De éstas personas, 6.543 viven solas (84%) y 1.285 tienen convivientes (16%).



### RESULTADOS DE LA MEDIDA 2. PRIORIZAR EL PROGRAMA INDIVIDUAL DE ATENCIÓN (PIA) DE PERSONAS A LA ESPERA DE PRESTACIÓN QUE VIVAN SOLAS

De los 50.643 expedientes de personas pendientes de PIA que viven solas a 31 de agosto de 2020 se han resuelto un total de 14.779 expedientes. Es decir, que el 29% de las personas a la espera de prestación en situación de soledad han sido atendidas en 4 meses. Del total de expedientes pendientes PIA resueltos (17.215), 14.779 vivían solas (85,85%).



# RESPIRO FAMILIAR



Mediante el Decreto 137/2002, de 30 de abril se implanta el Plan de apoyo a las familias andaluzas como un conjunto de medidas cuyo principal objetivo es el conciliar la vida laboral y familiar de las familias andaluzas.

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

Este programa está dirigido a colaborar con la familia cuidadora de una persona dependiente, a la que se presta apoyo mediante un servicio residencial de duración transitoria.

Las actuaciones de este programa se concretan en la atención integral a la persona mayor o persona dependiente mediante ayuda en las actividades diarias, terapia ocupacional, acompañamiento y otras, con el fin de mejorar o mantener el nivel de autonomía personal de las personas usuarias.

Estas actuaciones se realizan en régimen residencial, incluyendo alojamiento y manutención completo, en periodos que oscilan entre 24 horas y un mes, en caso de descanso, enfermedad, hospitalización, emergencia, y otras circunstancias análogas de las familias, aunque es posible prorrogar estos tiempos siempre previa autorización.

Igualmente, la persona usuaria de respiro familiar puede disfrutar simultáneamente del programa de estancia diurna, siempre que concurren circunstancias que acrediten la necesidad y con autorización de la Delegación Territorial.

Respecto a la financiación, el programa de respiro familiar es un programa cofinanciado mediante un sistema de bonificaciones a las personas usuarias por la parte del coste del servicio que estas no hayan financiado. El coste de las plazas, según su tipología es el siguiente:

Tipología de plazas	Precio diario
Personas mayores con menor nivel de dependencia	50,67 €
Personas mayores asistidas gravemente afectadas	68,39 €
Personas con discapacidad con menor nivel de dependencia	55,38 €
Personas con discapacidad gravemente afectadas	76,54 €

Estas bonificaciones se hacen efectivas a las Entidades titulares de los Centros en los que se desarrollan los servicios. Para el cálculo de las bonificaciones hay que tener en cuenta:

## APORTACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS:

Los usuarios/as participan en la financiación del programa mediante la aportación de una cuota que no podrá sobrepasar el 90% del coste del servicio. Esta cuota se calcula:

- Aplicando un 75% del total de sus ingresos líquidos anuales (salvo pagas extraordinarias de pensiones) y en proporción a los días de servicio disfrutados.
- En caso de simultaneidad con el programa de Centro de Día, la aportación de la persona usuaria en Respiro Familiar se calcula sobre el resultado de descontar de sus ingresos líquidos la aportación en el programa de Centro de Día.
- La financiación de las plazas por las personas usuarias será desde la ocupación efectiva de la misma y hasta la finalización del plazo de prestación del servicio, calculándose la cuota a aportar por cada usuario/a en proporción a los días de servicios prestados.

## APORTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN:

La financiación consistirá en el pago de la diferencia resultante entre el coste de cada plaza y la aportación que deba ser realizada por el/la usuario/a, de conformidad con lo establecido en la Orden de 7 de mayo de 2002, por la que se regula la financiación de los programas de estancia diurna y respiro familiar.



#### CENTROS DE GESTIÓN DIRECTA + CENTROS CON PLAZAS OBJETO DE FINANCIACIÓN ASSDA\* A 31/12/2020

ATENCIÓN RESIDENCIAL	695 CENTROS	435 MAYORES 260 DISCAPAC.	27.156 PLAZAS*	20.958 MAYORES 6.198 DISCAPAC.
CENTROS DE DÍA	501 CENTROS	349 MAYORES 152 DISCAPAC.	9.804 PLAZAS	6.856 MAYORES 2.948 DISCAPAC.
CENTROS NOCTURNOS	1 CENTRO	1 MAYORES 0 DISCAPAC.	4 PLAZAS*	4 MAYORES 0 DISCAPAC.
CENTROS DE DÍA OCUPACIONALES	198 CENTROS	0 MAYORES 198 DISCAPAC.	6.482 PLAZAS	0 MAYORES 6.482 DISCAPAC.
VIVIENDAS APOYO AL TRATAMIENTO*	3 CENTROS	0 MAYORES 3 DISCAPAC.	26 PLAZAS*	0 MAYORES 26 DISCAPAC.
RESPIRO FAMILIAR	52 CENTROS	29 MAYORES 23 DISCAPAC.	255 PLAZAS	194 MAYORES 61 DISCAPAC.

\* Incluye centros de gestión directa y centros con plazas objeto de financiación ASSDA.

#### CENTROS CON PLAZAS OBJETO DE FINANCIACIÓN ASSDA

ATENCIÓN RESIDENCIAL	681 CENTROS	421 MAYORES 259 DISCAPAC.	25.060 PLAZAS*	18.924 MAYORES 6.136 DISCAPAC.
CENTROS DE DÍA	498 CENTROS	347 MAYORES 151 DISCAPAC.	9.739 PLAZAS	6.806 MAYORES 2.933 DISCAPAC.
CENTROS NOCTURNOS	1 CENTRO	1 MAYORES 0 DISCAPAC.	4 PLAZAS*	4 MAYORES 0 DISCAPAC.
CENTROS DE DÍA OCUPACIONALES	197 CENTROS	0 MAYORES 197 DISCAPAC.	6.482 PLAZAS	0 MAYORES 6.412 DISCAPAC.
VIVIENDAS APOYO AL TRATAMIENTO**	3 CENTROS	0 MAYORES 3 DISCAPAC.	26 PLAZAS*	0 MAYORES 26 DISCAPAC.
RESPIRO FAMILIAR	52 CENTROS	29 MAYORES 23 DISCAPAC.	255 PLAZAS	194 MAYORES 61 DISCAPAC.





MEMORIA DE

# ACTIVIDADES

SERVICIO ANDALUZ DE

# TELEASISTENCIA



### SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA

El Servicio Andaluz de Teleasistencia (SAT) ha gestionado 6.257.538 llamadas durante el año 2020 y dio de alta a 36.570 nuevas personas titulares, manteniendo una atención continuada y personalizada, las 24 horas del día los 365 días del año, a más de 237.830 personas mayores en situación de dependencia y con discapacidad en Andalucía.

El perfil medio de las personas usuarias es especialmente vulnerable, ya que se trata de personas de edad avanzada que en el 60% de los casos viven solas.

El Servicio Andaluz de Teleasistencia ha desempeñado un papel fundamental durante esta crisis sanitaria y social provocada por la pandemia de la COVID-19 por su labor de acompañamiento.

Es una prestación esencial para afrontar situaciones como las actuales, aportando la tranquilidad y seguridad que las personas mayores y dependientes necesitan, además de paliar situaciones de soledad y aislamiento social.

Del total de llamadas gestionadas por este servicio, 1.551.697 han sido llamadas entrantes, es decir realizadas por las personas usuarias pulsando el botón de su dispositivo de teleasistencia.

Un 30% de las llamadas recibidas en este servicio de teleasistencia durante 2020 se han producido por motivo de conversación y compañía. También destacan las llamadas por motivo de emergencia, caídas u otras demandas de servicios de salud (28%) y para solicitar algún tipo de información sobre prestaciones sociales (21%).

Por otro lado, 4.705.841 han sido llamadas salientes o realizadas por profesionales del servicio, ya sea para movilizar recursos en caso de emergencias, dar aviso a familiares en caso de necesidad, para proporcionar información de interés, hacer un seguimiento del estado de las personas beneficiarias, recordar una cita médica o actualizar datos de forma que se garantice una prestación de calidad.

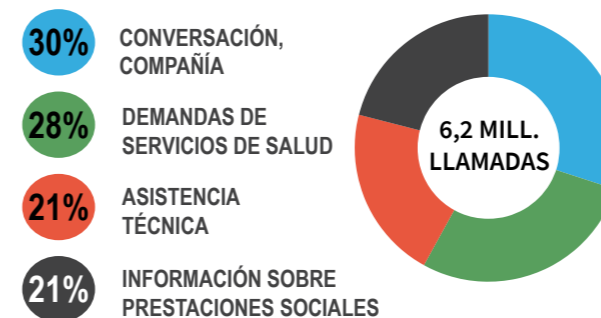


LLAMADAS	TOTAL
LLAMADAS 2019	5.755.501
LLAMADAS 2020	6.257.538
<b>INCREMENTO NETO LLAMADAS</b>	<b>502.037</b>

PERSONAS USUARIAS	TOTAL
TOTAL USUARIAS DIC. 2019	233.177
TOTAL USUARIAS DIC. 2020	237.830
<b>INCREMENTO NETO P. USUARIAS</b>	<b>4.653</b>

<b>NUEVAS ALTAS 2020</b>	<b>36.570</b>
--------------------------	---------------

#### TIPOLOGÍA DE LLAMADAS RECIBIDAS



Como en años anteriores, a lo largo del año se han realizado diferentes campañas informativas desde el Servicio Andaluz de Teleasistencia.

DATOS CAMPAÑAS	TOTAL LLAMADAS
CAMPAÑA DE OLA DE CALOR	94.699
CAMPAÑA DE LA GRIPE	85.551
CAMPAÑA NAVIDAD	31.145

#### ANDALUCÍA ADAPTA LOS DISPOSITIVOS DE TELEASISTENCIA A PERSONAS ENFERMAS DE ELA

La Consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, Rocío Ruíz presentó en febrero de 2020, junto a la Asociación ELA (Esclerosis Lateral Amiotrófica) de Andalucía los nuevos dispositivos del Servicio Andaluz de Teleasistencia adaptados a personas que padecen esta enfermedad. Inicialmente se acordó la instalación de 150 pulsadores de alta sensibilidad y de 100 carcasas o adaptadores de pulsadores remotos convencionales.

Los dispositivos permiten prevenir limitaciones o restricciones en la actividad diaria, aportan autonomía a la persona usuaria e independencia de las personas cuidadoras, facilitando la permanencia de estas personas en el entorno en el que desarrollan su vida. Esta medida ha supuesto una inversión de 15.937,50€

# MEDIDAS EXTRAORDINARIAS COVID-19 TELEASISTENCIA

El Servicio Andaluz de Teleasistencia (SAT) ha reforzado su papel durante la pandemia con el apoyo al Servicio Andaluz de Salud, para lo que ha contado con el desarrollo de una aplicación específica para agilizar la gestión de las citas previas de atención primaria para las personas mayores de 65 años y en situación de dependencia, así como a sus cuidadores y cuidadoras. De esta forma, los y las profesionales del SAT facilitan de forma directa tanto citas telefónicas con atención primaria como de vacunación de gripe a todas las personas usuarias, manteniendo todos los niveles de seguridad y confidencialidad de los datos.

Además, se ha llevado a cabo una campaña informativa sobre la COVID-19 y otra para la vacunación antigripal, así como el asesoramiento ofrecido por el personal médico de la ASSDA a las personas usuarias. En total, se han atendido durante el pasado año 438.823 llamadas por motivo de demanda de servicios de salud: emergencias, citas médicas, caídas, consejos sanitarios y avisos a centros de atención primaria.

Destacan también las siguientes actuaciones:

### Proyecto de Farmacias

Durante el primer periodo de alarma sanitaria por coronavirus, y tras las denuncias realizadas por parte de la Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en las que se pusieron de manifiesto casos de personas mayores que vivían solas y no disponían de medios para satisfacer necesidades básicas, tales como el recoger medicamentos en las farmacias, se impulsó una iniciativa conjunta entre la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, y la Consejería de Salud y Familias, a través de la Dirección General de Salud Pública y Ordenación Farmacéutica, que permitió detectar a aquellas

personas mayores de 65 años que no habían recogido sus medicamentos, y ofrecerle a través del Servicio Andaluz de Teleasistencia (SAT) la posibilidad de que una farmacia de proximidad se los dispensara a domicilio. Se contactó con más de 42.000 personas.

### Apoyo al Servicio Andaluz de Salud

Muchas personas mayores permanecieron confinadas en sus domicilios, viéndose incrementado el número de llamadas como consecuencia de las dudas que generaba entre las personas usuarias esta situación excepcional. Así pues, con el objetivo de atender las distintas consultas realizadas, y apoyar al Servicio Andaluz de Salud, se llevaron a cabo las siguientes actuaciones:

- Puesta en marcha de una Campaña informativa sobre la COVID-19. A través de la cual se transmitieron medidas preventivas y se resolvieron dudas sobre COVID-19.
- Consejo sanitario por parte del personal médico de la ASSDA. Se incorporaron un grupo de profesionales médicos al SAT para ofrecer asesoramiento médico a personas usuarias. Este nuevo servicio evitó que las personas mayores tuviesen que exponerse a una situación de riesgo como es la consulta médica en sus centros de salud de referencia, y contribuyó a descongestionar los servicios sanitarios.

### Guía de Recursos Informativos y Asistenciales

A través de la guía, se ofrecía a las personas usuarias información y gestiones diversas como: trámites administrativos, situaciones de emergencia social, servicios sociales comunitarios o compras a domicilio de alimentos y medicamentos.

Servicio Andaluz de Teleasistencia

**PERFIL DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS**

Del total de personas beneficiarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia, el perfil predominante es el de una mujer, que vive sola y que disfruta del servicio sin coste alguno.

Las mujeres suponen el 80% frente al 20% de hombres.

La media de edad es de 82 años. El 69% de las personas tienen 80 o más años frente al 4% que tiene menos de 65 años, mientras que un 27% tiene entre 65 años y 79 años.

Si tenemos en cuenta el programa de acceso (colectivo), el 64% acceden al servicio a través de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco, el 35% son personas en situación de dependencia y el 1% son personas con discapacidad.

**El 67% de las personas disponen del servicio de forma gratuita.** El resto pagan una cuota de 3,60 € (11%) o de 10,80 €/mes (22%) en función de su capacidad económica y su situación personal (edad, si vive sola, colectivo,...)

El 92% de las personas titulares sólo dispone de asistencia sanitaria pública. Las principales patologías de las personas usuarias son, en primer lugar, la tensión arterial, en segundo lugar las enfermedades cardíacas y en tercer lugar la diabetes.

Respecto a las personas con Teleasistencia Avanzada, el 82% son mujeres y el 18% hombres. El 80% tiene 80 años o más, el 17% tiene entre 65 y 79 años, mientras que el 4% son menores de 65 años.

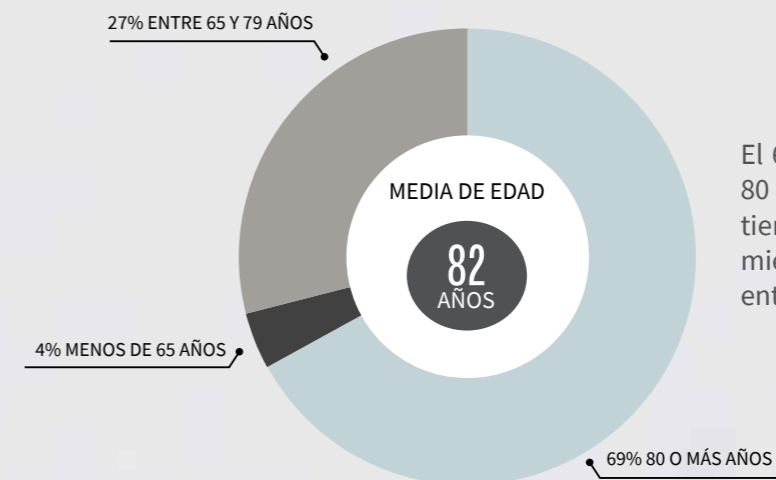
Servicio Andaluz de Teleasistencia

**PERFIL DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS**

- 237.830 personas titulares.
- Se estima que más de 294.040 personas se benefician del servicio ya que las personas con las que conviven las personas titulares de la Teleasistencia también son atendidas.
- Perfil mayoritario: Mujer, 82 años, con servicio gratuito.
- 565 personas usuarias tienen más de 100 años.



**237.830**  
PERSONAS  
TITULARES

**EDAD DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS**

El 69% de las personas tienen 80 o más años frente al 4% que tiene menos de 65 años, mientras que un 27% tiene entre 65 años y 79 años.



Servicio Andaluz de Teleasistencia

**GESTIÓN DEL SERVICIO**

DATOS GENERALES	DATOS A 31/12/2020
<b>Nº PERSONAS USUARIAS (TITULARES)</b>	<b>237.830</b>
Nº PERSONAS BENEFICIARIAS	294.040
Nº PERSONAS QUE HAN DISFRUTADO DEL SAT DESDE EL INICIO (2002)	513.437
Nº PERSONAS USUARIAS QUE TIENEN MÁS DE 100 AÑOS	565

PERFIL DE LA PERSONA USUARIA DEL SAT SEGÚN COLECTIVO	
Nº PERSONAS MAYORES 65 AÑOS TITULARES DE LA TAJ65	152.424
Nº PERSONAS CON DISCAPACIDAD	1.334
Nº PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA	84.072

PERFIL POR SEXO	
% MUJER	80%
% HOMBRE	20%

PERFIL POR EDAD	
% MENORES DE 65 AÑOS	4%
% MAYOR DE 65 AÑOS	96%
% ENTRE 65 Y 79 AÑOS	27%
% MAYOR O IGUAL A 80 AÑOS	69%

PERSONAS TITULARES SEGÚN COSTE DEL SAT	
% SERVICIO GRATUITO	67%
% COSTE DE 3,60 €/MES	11%
% COSTE 10,80 €/MES	22%

PRINCIPALES PATOLOGÍAS DE LAS PERSONAS USUARIAS	
HIPERTENSIÓN ARTERIAL	1º
ENFERMEDADES CARDIACAS	2º
DIABETES	3º

OTROS DATOS EL PERFIL	
% MEDIA DE EDAD	82
% ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LAS PERSONAS USUARIAS	92%
% PERSONAS QUE VIVEN SOLAS	60%

Servicio Andaluz de Teleasistencia

**GESTIÓN DEL SERVICIO**

TELEASISTENCIA AVANZADA	
DISPOSITIVOS DE GAS INSTALADOS	4.550
DISPOSITIVOS DE HUMO INSTALADOS	9.902
DISPOSITIVOS DE MÓVIL INSTALADOS	7.896

PERFIL DE LA PERSONA USUARIA TELEASISTENCIA AVANZADA

PERFIL POR SEXO	
% SEXO MUJER	82%
% SEXO HOMBRE	18%

PERFIL POR EDAD	
% MENORES DE 65 AÑOS	4%
% 65 Y 79 AÑOS	17%
% MAYOR O IGUAL A 80 AÑOS	80%

% MEDIA DE EDAD	82
-----------------	----

PERFIL POR COSTE DEL SERVICIO	
% SERVICIO GRATUITO	89%
% COSTE DE 3,60 €/MES	11%
% COSTE 10,80 €/MES	0%

DATOS LLAMADAS SAT 2020	
Nº TOTAL LLAMADAS GESTIONADAS	6.257.538
MEDIA DE LLAMADAS DIARIAS	17.097
Nº LLAMADAS DESDE EL INICIO (2002)	78.618.631
Nº HORAS DE CONVERSACIÓN	280.795

Nº LLAMADAS ENTRANTES (REALIZADAS POR PERSONAS USUARIAS)	1.551.697
% CONVERSACIÓN	30%
% SALUD Y EMERGENCIAS	28%
% ASISTENCIA TÉCNICA	21%
% INFORMACIÓN	21%

GESTIÓN SANITARIA	
Nº LLAMADAS DE DEMANDA SANITARIA	438.823

MEMORIA DE

# ACTIVIDADES

POLÍTICAS DE

# ENVEJECIMIENTO ACTIVO



### POLÍTICAS DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Corresponde a la Dirección General de Personas Mayores de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación el desarrollo, coordinación y promoción de las políticas activas en materia de personas mayores.

El I Plan Estratégico Integral para Personas Mayores en Andalucía 2020-2023 que está elaborando la Consejería como instrumento principal para afrontar los nuevos retos poblacionales, está orientado hacia la prevención, la sostenibilidad y el cuidado integral y continuado.

El plan es un instrumento para afrontar nuevos retos como las políticas de envejecimiento activo y la red de Centros de Participación Activa; el reconocimiento de las personas mayores como activo social; las nuevas tecnologías de la información y la comunicación; la prevención de la dependencia; la coordinación entre los sistemas de Servicios Sociales y de Salud; la adaptación de los recursos como la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco y el Servicio de Teleasistencia; y la atención a las situaciones de mayor vulnerabilidad como la soledad de las personas mayores, el maltrato, la violencia de género y las personas pertenecientes al colectivo LGTBI.

### RESUMEN DE GESTIÓN 2020

Desde la Agencia de Servicios Sociales se gestiona la tramitación de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco y la gestión de sus programas.

En cuanto a la gestión del programa de transporte bonificado hay que destacar que con motivo de la pandemia, se ha visto muy afectado el número de viajes en las empresas de transportes; ya que las personas usuarias de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco han viajado mucho menos y por lo tanto el número de viajes se ha reducido considerablemente. En 2020 se han contabilizado 1.924.899 viajes, lo que ha supuesto una caída del 65% respecto a los realizados en 2019. Del total de viajes liquidados, un 41% fueron realizados por hombres y un 59% por mujeres.

Durante el año 2020 se han ido adaptando todos los convenios del programa de empresas colaboradoras, que aplican descuentos en diferentes sectores a las personas titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.



### LA TARJETA ANDALUCÍA JUNTA SESENTAYCINCO Y SUS PROGRAMAS ASOCIADOS

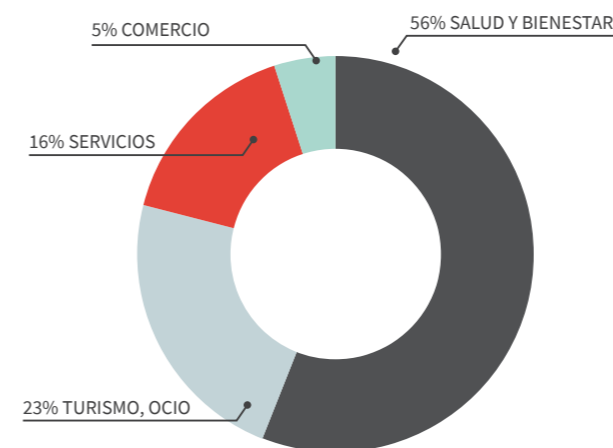
Este documento permite a las personas titulares acceder de forma rápida y sencilla a prestaciones y programas, así como a importantes descuentos en la adquisición de productos y disfrute de actividades culturales y de ocio.

Más de un millón de las personas mayores de Andalucía son titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco, en concreto 1.010.291 de las que el 58% son mujeres y el 42% hombres.

Un total de 824.694 personas disfrutaban de la Tarjeta en su modalidad verde y 185.597 en su modalidad oro.

Además, durante el año 2020 se han expedido 31.321 nuevas tarjetas (88% verde y 12% oro) y se han realizado 178.719 renovaciones (las tarjetas se renuevan de forma automática cada 5 años).

Las personas titulares cuentan con casi mil establecimientos donde pueden disfrutar de condiciones y descuentos exclusivos y ventajosos. El sector más utilizado por las personas usuarias es el de Salud y Bienestar seguido de Turismo, Cultura y Ocio.



## Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco PERFIL DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS

En Andalucía 1.440.102 personas tienen 65 años o más, lo que representa un 17% de la población total, y 1.010.291 disponen de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.

La tarjeta se ha consolidado como el instrumento por excelencia de envejecimiento activo en Andalucía, con un 73% de cobertura. Esto significa que 7 de cada 10 personas de más de 65 años de esta comunidad autónoma disponen de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco. Del total de personas titulares, el perfil predominante es el de mujer con edad comprendida entre los 75 y 79 años.

Respecto al sexo, las mujeres suponen el 58% de las personas titulares frente a un 42% de hombres.

Por modalidad de tarjeta, el 82% tiene la tarjeta en su modalidad verde y el 18% modalidad oro.

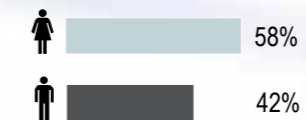
Por edades se observa que de las personas titulares de la tarjeta, un 46,5% tienen entre 70 y 79 años; de éstas, el 23,5% tiene edad comprendida entre los 70 y 74 años y el 23% tiene entre 75 y 79 años.

El resto de personas titulares se reparte de forma bastante homogénea entre los de 85 y más años (19,1%), 80 y 84 años (17,9%) y 65 y 69 años (16,4%).

Entre las nuevas personas solicitantes, la media de edad a la que solicitan la tarjeta es de 67 años (67,59%)

## Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco PERFIL DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS

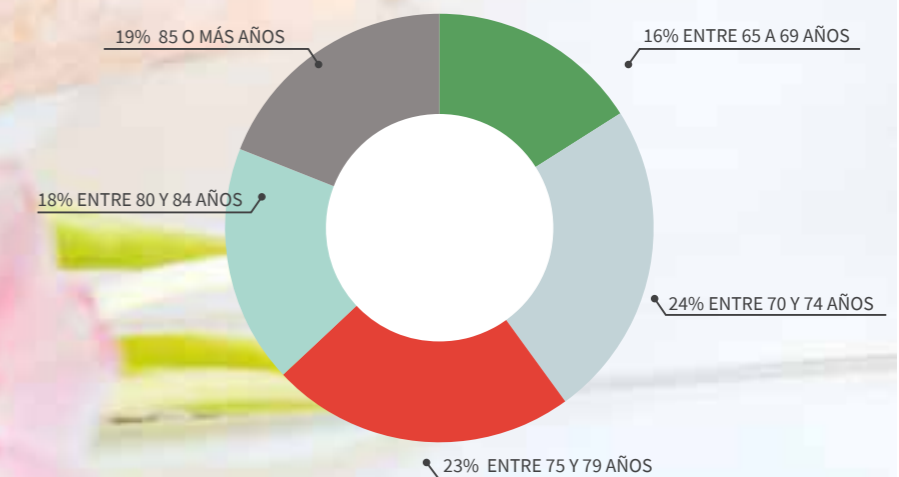
- 1.010.291 personas titulares.
- Perfil mayoritario: Mujer, con edad entre 75-79 años.



### MODALIDAD DE TARJETA



### EDAD DE LAS PERSONAS TITULARES DE TARJETA ACTIVAS







### NUEVAS TARJETAS EXPEDIDAS Y REEXPEDIDAS EN 2020

Durante el año 2020 se han expedido más de 30.000 nuevas tarjetas (88% verde y 12 % oro) y se han realizado casi 180.000 renovaciones.

	HOMBRE	MUJER	TOTAL	RENOVACIONES	REEXPEDICIONES	
					TOTAL	ROBOS /EXTRAVÍOS
ENERO	2.092	2.318	4.410	178.719	682	6.622
FEBRERO	2.263	2.721	4.984			
MARZO	1.367	1.932	3.299			
ABRIL	1.242	1.413	2.655			
MAYO	354	462	816			
JUNIO	948	1.162	2.110			
JULIO	1.061	1.235	2.296			
AGOSTO	1.061	1.095	2.156			
SEPTIEMBRE	945	1.302	2.247			
OCTUBRE	1.106	1.392	2.498			
NOVIEMBRE	961	1.216	2.177			
DICIEMBRE	710	963	1.673			
TOTALES	14.110	17.211	31.321			

	TIEMPO MEDIO DE EXPEDICIÓN DE NUEVA TARJETA (EN MESES)	TIEMPO MEDIO DE REEXPEDICIÓN (EN MESES)
FEBRERO	1,46	1,00
MARZO	1,52	2,21
ABRIL	10,27	11,33
MAYO	1,81	1,23
JUNIO	1,51	2,20
JULIO	1,33	1,00
AGOSTO	1,62	1,00
SEPTIEMBRE	1,53	1,00
OCTUBRE	1,51	1,00
NOVIEMBRE	1,54	1,03
DICIEMBRE	1,61	1,79

Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco

### DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS PRINCIPALES PROGRAMAS

	PERSONAS USUARIAS			AÑO 2020		ACUMULADO	
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	VIAJES	BONIFICACIÓN	VIAJES	BONIFICACIÓN
TRANSPORTE	75.629	107.554	183.183	1.924.899	2.386.730,46	102.695.379	126.335.146,90

	PERSONAS USUARIAS			AÑO 2020		ACUMULADO	
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	COMPRAS	BONIFICACIÓN	COMPRAS	BONIFICACIÓN
ÓPTICOS	1.785	2.351	4.136	4.510	199.625,06	280.534	10.958.192,05

	PERSONAS USUARIAS			SESIONES	CITAS		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL				
ORIENTACIÓN JURÍDICA	194	225	419	251	473		

	AÑO 2020		ACUMULADO	
	COMIDAS BONIFICADAS	BONIFICACIÓN	COMIDAS BONIFICADAS	BONIFICACIÓN
COMIDAS	125.938	303.510,58	2.263.765	5.338.298,33

MEMORIA DE  
**ACTIVIDADES**

ATENCIÓN A PERSONAS CON  
**PROBLEMAS DE ADICCIÓN**



RED PÚBLICA DE ATENCIÓN A LAS ADICCIONES (RPAA)

La Red Pública de Atención a las Adicciones (RPAA) de Andalucía asegura la atención universal y gratuita a las personas con problemas de adicciones e incorpora la prevención para evitar la dependencia a través de intervenciones psicoeducativas.

Esta Red Pública cuenta con:

- 130 Centros de Tratamiento Ambulatorio (incluye Equipos de Atención en Instituciones Penitenciarias). Son la puerta de acceso a la Red.
- 6 Centros de Día.
- 7 Centros de Encuentro y Acogida.

Plazas en Recursos Especializados:

- 466 Comunidades Terapéuticas.
- 31 Viviendas de Apoyo a personas enfermas de SIDA.
- 85 Viviendas de Apoyo a la Reinserción.
- 16 Viviendas de Apoyo al Tratamiento.
- 17 Unidades de Desintoxicación Hospitalarias.

La RPAA asegura la atención universal y gratuita a las personas con problemas de adicciones.

## COMUNIDADES TERAPÉUTICAS GESTIONADAS POR LA AGENCIA

Las Comunidades Terapéuticas como recursos residenciales especializados para la Atención a las Adicciones forman parte de la Red Pública de Atención a las Adicciones en Andalucía, ofrecen una atención integral (médica, psicológica, social, educativa, etc.) apoyada en mecanismos grupales, y orientada a la desintoxicación, deshabitación de la conducta adictiva y la incorporación sociolaboral de personas con cualquier tipo de adicción, edad, sexo, orientación o identidad de género, etnia, cultura, creencias religiosas, situación socioeconómica o capacidad funcional...

De las 23 Comunidades Terapéuticas que forman parte de la Red Pública, **la Agencia tiene adscrita la gestión directa de seis, con un total de 264 plazas.**

El número de plazas para cada uno de los centros oscila entre 28 y 57 plazas acreditadas y 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 54% del total de las plazas en este tipo de centros de tratamiento para personas con problemas de adicción en régimen residencial en Andalucía.

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.

Son recursos de carácter sociosanitario de carácter residencial destinados a prestar atención a las demandas derivadas del consumo de drogas y otras adicciones en régimen residencial, desde un modelo de atención integrado y adaptado a las necesidades individuales de las personas con

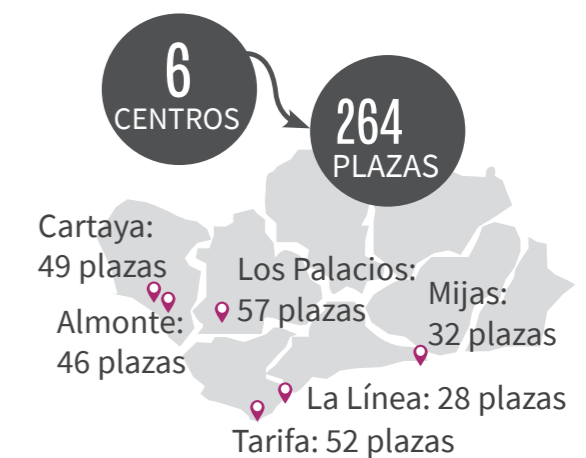


problemas de adicciones, en coordinación con las redes sanitarias y de servicios sociales.

Se oferta un tratamiento integral (médico, psicológico, socioeducativo, etc.), siguiendo una serie de principios básicos, como son la gratuidad de la asistencia, la igualdad, confidencialidad, individualidad, participación, etc.

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 gran variedad de actividades y actuaciones de carácter socioeducativo.



Como en años anteriores es necesario destacar la amplia oferta de plazas disponibles y la flexibilidad en el proceso de tratamiento para adaptarse a las necesidades de las personas atendidas.

En las Comunidades Terapéuticas de la Agencia, se atienden 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.

La actividad asistencial de las Comunidades Terapéuticas adscritas a la Agencia se ha visto afectada en 2020, al igual que el resto de recursos residenciales de la Red Pública de Atención a las Adicciones por la declaración por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo de 2020, de la pandemia global ante la situación del coronavirus COVID-19.

Por otro lado, la Orden de 13 de marzo de 2020 adoptó diversas medidas preventivas en materia sanitaria y sociosanitaria como la suspensión de los nuevos ingresos en los centros residenciales de personas con problemas de drogodependencia y adicciones.

La Orden de 15 de marzo de 2020, por la que se determinan los servicios esenciales de la Administración de la Junta de Andalucía con motivo de las medidas excepcionales adoptadas para contener la COVID-19, incluye a las comunidades terapéuticas en aquellos servicios esenciales respecto de los que debe garantizarse en todo caso su prestación efectiva.

La Dirección General de Cuidados Sociosanitarios de la Consejería de Salud y Familias, aprobó a finales de marzo una Instrucción sobre las actuaciones a desarrollar

en centros residenciales de mayores y otros sociosanitarios asimilados ante la COVID-19.

A principio de mayo se retomaron los ingresos, en concreto el día 6 de mayo de 2020, con la aplicación de las medidas preventivas que establecían una serie de condiciones (realización de PCR previos a los ingresos...) que tuvieron una importante repercusión en el cumplimiento de los plazos establecidos, ampliándolos de manera significativa.

La Orden de 19 de junio de 2020, por la que se adoptan medidas preventivas de salud pública en la Comunidad Autónoma de Andalucía para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el coronavirus (COVID-19), una vez superado el estado de alarma han condicionado de manera importante la gestión de los ingresos y por tanto la normal actividad asistencial de las Comunidades Terapéuticas adscritas a la Agencia.

Posterior a esta Orden, se publica la Orden de 22 de septiembre de 2020 que regula los nuevos ingresos o regresos en los recursos residenciales de atención a las adicciones tras un periodo fuera del centro mayor de cuatro días. Dicha medida afecta igualmente a las y los profesionales del centro.

Por último, la Orden de 4 de diciembre de 2020 modifica las pruebas diagnósticas de infección activa de COVID-19 y describe las distintas instrucciones para regular salidas y regresos en estos centros.

La aplicación de la batería de normativa estatal y autonómica aprobada para hacer frente a la pandemia desde su declaración por la OMS el 11 de marzo de 2020 ha afectado de manera sustancial a las Comunidades Terapéuticas adscritas a la Agencia en lo referido a la normal gestión de los ingresos, el nivel de ocupación y en la actividad asistencial de estos recursos.

El cumplimiento de las medidas de cuarentena (aislamiento de las personas usuarias en los ingresos y los regresos de las salidas terapéuticas) ha condicionado una reorganización de la distribución de las plazas en los centros y una importante limitación en la disponibilidad de plazas.

Algunas de las Comunidades Terapéuticas han tenido situaciones de confinamiento por sospechas o personas positivas a COVID-19 que han limitado la capacidad de ingresos.

Por otra parte las medidas preventivas puestas en marcha en aplicación de los Planes de Contingencias, elaborados y aprobados para cada una de las Comunidades Terapéuticas en colaboración con la Unidad de Prevención de la Agencia, justifican actuaciones y actividades desarrolladas en las Comunidades Terapéuticas.

### Balance 2020

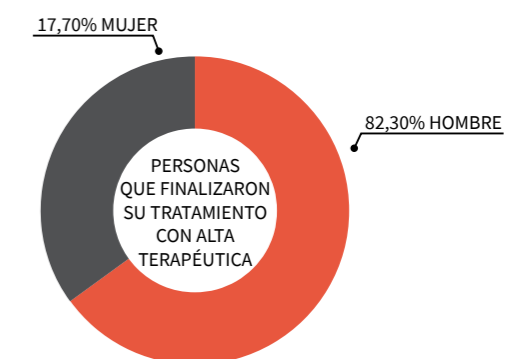
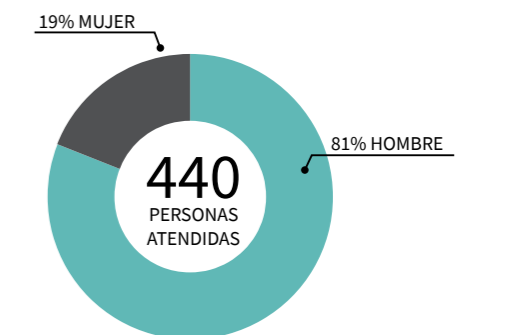
Durante 2020 ingresaron 262 personas, en las seis Comunidades Terapéuticas de la Agencia. Asimismo, el número total de personas atendidas en las Comunidades Terapéuticas ha sido de 440 personas\*.

Se han atendido a 440 personas, 357 hombres (81%) y 83 mujeres (19%), con una media de edad de 43 años (43 años hombres y 44 años las mujeres).

El 64,84% finalizaron su tratamiento con alta terapéutica o por objetivos, 82,30% hombres y 17,70% mujeres.

La ocupación media fue de 57%.

Asimismo, las actividades socioeducativas que se desarrollan habitualmente colaboración con otras instituciones (jornadas, visitas, encuentros...) y que forman parte de las actuaciones de incorporación social incluidas en el Programa de Intervención de Comunidad Terapéutica en Andalucía, en gran parte han sido suspendidas.



\*Las personas ingresadas son aquellas que en el intervalo de tiempo indicado comenzaron su proceso en la Comunidad, mientras que 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).

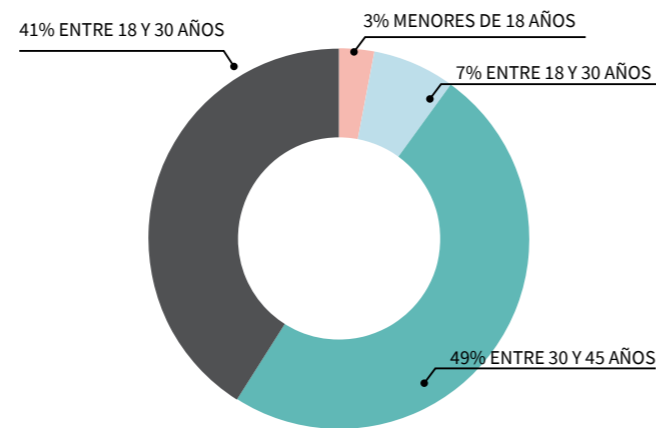
Comunidades Terapéuticas

**PERFIL DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS**

Principalmente masculino, los hombres representan el 81% del total de personas atendidas, (357 hombres) y el 19% las mujeres, (83 mujeres); con una media de edad de 43 años.

El tipo de adicción principal que motiva el tratamiento es la heroína y derivados opiáceos con un 39,31% seguido de la cocaína, 31,59%, y del alcohol, 22%

Tipo de adicción principal que motiva el tratamiento			
	%Hombres	%Mujeres	Total
Opiáceos	87	13	173
Alcohol	67	33	97
Cocaína	86	14	139
Cánnabis	68	32	19
Hipnosedantes/ benzodiacepinas	62	38	8
Juego patológico	75	25	4
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>19</b>	<b>440</b>



	Hombres	%	Mujeres	%	Total
Menores de 18 años	8	67	4	33	12
De 18 a 30 años	29	91	3	9	32
De 31 a 45 años	179	83	37	17	216
De 46 a 65 años	140	78	39	22	179
Mayores de 65 años	1	100	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>81</b>	<b>83</b>	<b>19</b>	<b>440</b>



Comunidades Terapéuticas

**PERFIL DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS**



- 262 ingresos en 2020.
- 440 personas atendidas
- Media de edad: 43 años en los hombres y 44 años en mujeres.



**ESTADO SEROLÓGICO DE LAS PERSONAS ATENDIDAS**

- Del total de personas atendidas, 117 (27%) tienen diagnóstico doble (Patología Dual) y 32 (7%) estaban diagnosticadas de Trastorno Mental Grave
- En cuanto al estado serológico de las personas atendidas 74 (16,74%) eran positivas al virus de la hepatitis C (68 hombres y 6 mujeres), 9 que han padecido sífilis (8 hombres y 1 mujeres), y son VIH positivo 13 personas (10 hombres y 3 mujeres).
- Del total de personas atendidas 161(36%) padecen algún tipo de discapacidad (131 hombres y 30 mujeres)
- De las personas atendidas, 137 personas (31%) están polimedicaadas\* (102 hombres y 35 mujeres).\*(5 o más medicamentos administrados diariamente)

La ocupación media fue del 57%.  
El 64,84% finalizaron su tratamiento con alta terapéutica o por objetivos, 82,30% hombres y 17,70% mujeres.



#### ACCESO A PROGRAMAS Y RECURSOS DE LA RED PÚBLICA DE ATENCIÓN LAS ADICCIONES DE ANDALUCÍA

Se asegura el acceso, en igualdad de condiciones, a los servicios y programas de la Red Pública de Atención a las Adicciones de Andalucía (en adelante RPAA), Comunidades Terapéuticas, Viviendas de Apoyo al Tratamiento, Viviendas de Apoyo a la Reinserción, Viviendas de Apoyo a Enfermos de SIDA, 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 a los distintos recursos y programas de Andalucía.

La gestión de los ingresos de los diferentes recursos residenciales se ha visto afectada en 2020 por la declaración por la OMS de la Pandemia global ante la situación del coronavirus COVID-19 el 11 de marzo de 2020. Hacer frente a esta emergencia ha requerido adoptar una serie de medidas orientadas a proteger la salud y seguridad de la ciudadanía, contener la progresión de la enfermedad y reforzar el sistema de salud pública.

La aplicación de la batería de normativa autonómica y estatal aprobada durante 2020 para hacer frente a la Pandemia desde su declaración por la OMS el 11 de marzo de 2020 ha afectado de manera sustancial a la normal gestión de los ingresos en los recursos residenciales y hospitalarios de la RPAA.

En Andalucía, mediante Orden de 13 de marzo de 2020, por la que se adoptan medidas preventivas de salud pública en la Comunidad de Andalucía como consecuencia de la situación y evolución del coronavirus, la Consejería de Salud y Familias adoptó diversas medidas preventivas en materia sanitaria y sociosanitaria, entre éstas, la suspensión de los nuevos ingresos en los Centros Residenciales de personas con problemas de drogodependencia y adicciones.

A primeros de mayo, se retomaron las gestiones para los trámites de los ingresos en todos los recursos de la Red Pública, en concreto el día 6 de mayo de 2020, con la aplicación de las medidas preventivas establecidas que establecían una serie de condiciones (realización de PCR previos a los ingresos...) que han tenido una repercusión importante en los plazos establecidos, ampliándolos de manera significativa.

Por otro lado es importante destacar que la demanda de ingresos durante 2020 en los diferentes recursos ha disminuido principalmente por la afectación que ha tenido la situación pandémica en la actividad asistencial en los centros de tratamiento ambulatorio que son los responsables de las derivaciones de las personas usuarias a los recursos especializados de la Red.

A continuación se detalla la normativa más significativa que ha repercutido en la gestión de los ingresos en los diferentes recursos residenciales y hospitalarios de la RPAA:

- Orden de 19 de junio de 2020, por la que se adoptan medidas preventivas de salud pública en la Comunidad Autónoma de Andalucía para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el coronavirus (COVID-19), una vez superado el estado de alarma.
- Orden de 22 de septiembre de 2020 que regula los nuevos ingresos o regresos en los recursos residenciales de atención a las adicciones tras un periodo fuera del centro mayor de cuatro días.
- Orden de 4 de diciembre de 2020 que modifica las pruebas diagnósticas de infección activa por COVID-19 y describe las distintas instrucciones para regular salidas y regresos en estos centros.

#### Balance 2020

En general, durante 2020:

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.

Acceso a las Unidades de Desintoxicación Hospitalaria: la derivación se hace fundamentalmente por cercanía geográfica que oscila entre los 3 y 4 meses de espera.

#### Acceso a Comunidad Terapéutica:

- Los hombres que necesitan desintoxicación han esperado una media de 4 meses y medio, los que no la necesitan 2 meses y medio.
- La media de espera de las mujeres ha estado en algo menos de 4 meses.
- Las personas que son derivadas de IIPP (desde que están en lista de espera) han estado unos 20 días.
- 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 1 mes.
- Acceso a Viviendas de apoyo a la Reinserción:
  - Hombres: Menos de un mes.
  - Mujeres: 1 mes y medio.

#### Acceso a Viviendas de apoyo al tratamiento:

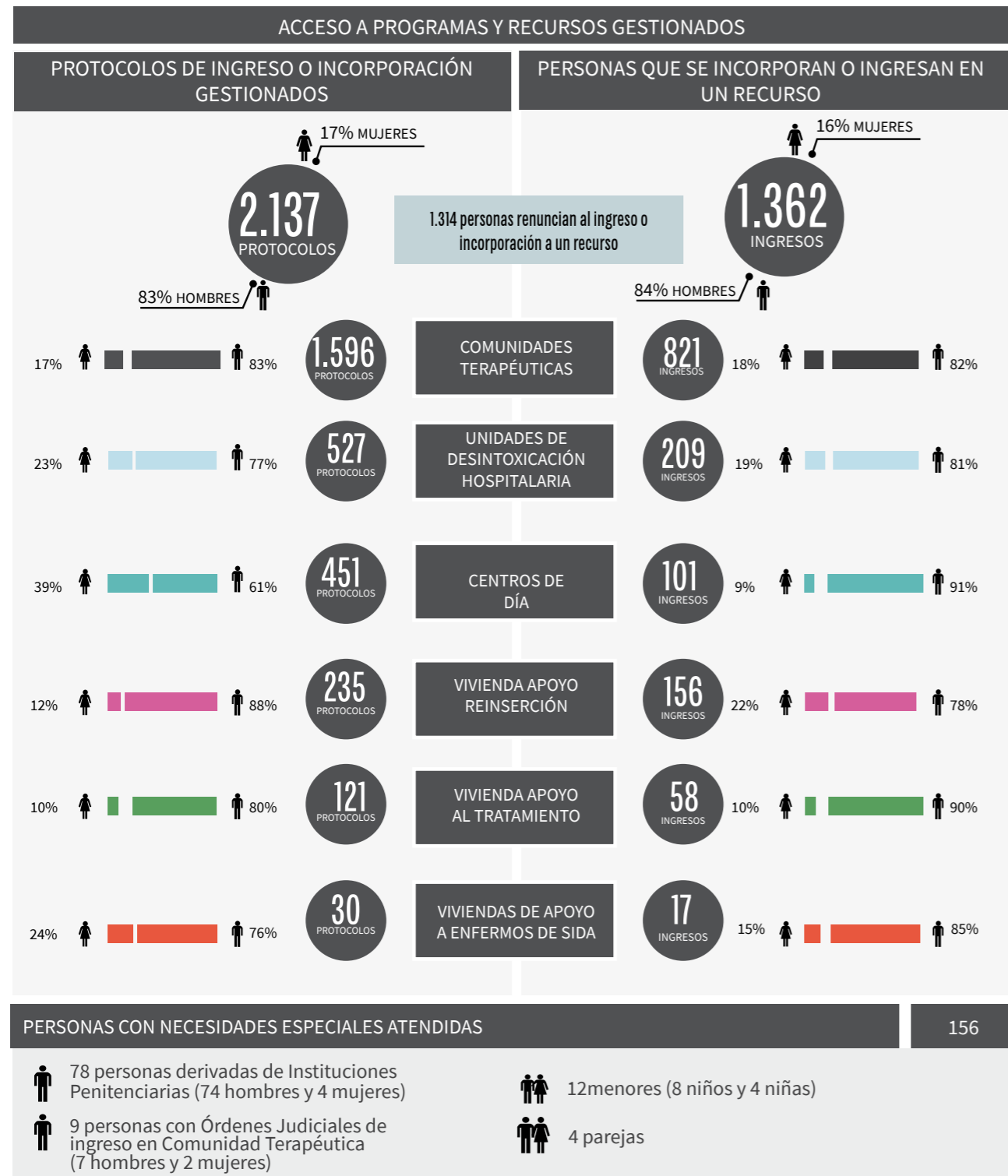
El tiempo de espera es de 2 meses.

Satisfacción:

- La satisfacción de los y las profesionales de la RPAA respecto al acceso a programas y recursos fue de 9,03/10.
- La satisfacción de los y las profesionales de los recursos receptores de la RPAA respecto al acceso a programas y recursos fue de 9,09/10

### ACCESO A PROGRAMAS Y RECURSOS DE LA RED PÚBLICA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON PROBLEMAS DE ADICCIONES DE ANDALUCÍA

Se asegura el acceso, en igualdad de condiciones, a los servicios y programas de la RPAA (Comunidades Terapéuticas, Viviendas de Apoyo al Tratamiento, Viviendas de Apoyo a la Reinserción, Viviendas de Apoyo a Enfermos de SIDA, Unidades de Desintoxicación Hospitalaria y Centros de Día).



\* Fuente SIPASDA

### CENTRO DE SEGUIMIENTO DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL PROGRAMA EXPERIMENTAL DE PRESCRIPCIÓN DE ESTUPEFACIENTES, 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 mejora la salud física, ajuste psico-social, retención en el tratamiento y disminuye los riesgos asociados al consumo y las actividades delictivas.

Las intervenciones en el Centro de Seguimiento del PEPSA han disminuido con respecto al año 2020, justificado por un lado por el traslado temporal de dos personas que condiciona la interrupción de la administración de DAM durante ese periodo y de otro el fallecimiento de una persona usuaria a finales de año.



Por otra parte las medidas preventivas ante la COVID-19 puestas en marcha en este centro han condicionado un mejor control de la asistencia de las personas usuarias, pero no ha repercutido en una disminución de la actividad asistencial al ser un centro que no tienen una regularidad establecida en la incorporación de nuevas personas usuarias.

#### Balance 2020

- 21 personas atendidas, de ellas una causa baja por fallecimiento.
- Con una media de edad de 42,5 años.
- El perfil es mayoritariamente masculino: 15 hombres (83,33%) y 3 mujeres (16,66%)
- Se realizaron 11.388 intervenciones de Diacetilmorfina. 77,53% hombres y 22,46% mujeres.
- Intoxicaciones: 0.

MEMORIA DE

# ACTIVIDADES

ATENCIÓN E INCORPORACIÓN SOCIAL DE  
PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD O

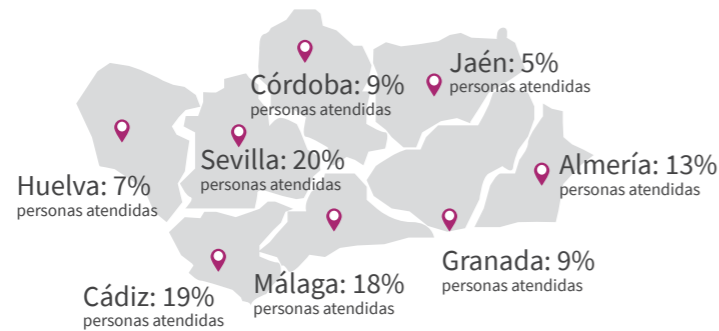
# EXCLUSIÓN SOCIAL



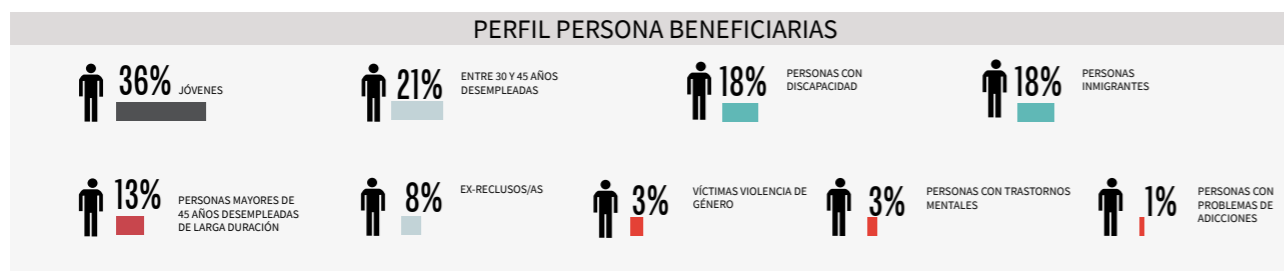


La Agencia promueve, en coordinación con los agentes públicos y privados, programas y actuaciones capaces de abordar la exclusión social con intervenciones integradoras y coordinadas, adaptadas a las necesidades y situaciones de vulnerabilidad en cada momento.

En 2020, las medidas de confinamiento generada por la COVID-19 han impactado de manera negativa en sectores económicos estratégicos en Andalucía, provocando una expulsión de mano de obra y un empeoramiento en las condiciones de vida de las personas ya de por sí más vulnerables. Las provincias con mayor incidencia de personas atendidas han sido Sevilla, seguida de Cádiz y Málaga.



Desde la Agencia se ha realizado un esfuerzo de adaptación para llegar a esta población. El uso de las tecnologías ha tenido un papel importante mostrando, por un lado, la influencia negativa que su desconocimiento o falta de acceso puede significar para estos colectivos, y por otro, las oportunidades que su uso puede brindar en la incorporación sociolaboral de las personas en situación de vulnerabilidad.



**PROGRAMA INCORPORA. INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN Y/O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL**

El Grupo Incorpora Andalucía ha sabido enfrentarse a la situación de pandemia generada por la COVID-19 y ha superado las 5.400 contrataciones de personas con un alto grado de vulnerabilidad en Andalucía, gracias al trabajo en red de entidades y profesionales.

La Fundación “la Caixa” junto a la Fundación Cajasol impulsan este programa, donde el papel de la Agencia se centra en la coordinación de 59 entidades sociales y 141 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.

Se ha realizado un importante esfuerzo de adaptación para dar respuesta a la

emergencia sanitaria, destacando las siguientes actuaciones:

- Para paliar la brecha digital se realizaron infografías y videos explicativos dirigidos a dar a conocer y facilitar el acceso a trámites básicos, como sellar la demanda de empleo en la oficina virtual del SAE, lograr el certificado digital, cumplimentar y firmar documentos desde dispositivos móviles.
- Se rediseñaron acciones formativas online para las personas usuarias en otros sectores de actuación.
- Se reorientó el modelo de colaboración con empresas dirigiendo la intervención a la prospección de residencias y centros asistenciales sociosanitarios y empresas del sector agrícola, que por la estacionalidad de sus cultivos, requirieron de peonaje al no poder ser cubierto por personas de otros países.



LÍNEAS INCORPORA	PERS. BENEFICIARIAS	PERS. INSERTADAS	% INSERCIÓN
INCORPORA JOVEN	1.949	889	46%
MENAS	975	224	23%
PUNTOS FORMATIVOS	1.440	645	45%
REINCORPORA	718	283	39%
AUTOEMPLEO	883	251 ALTAS POR AUTOEMPLEO	

## Programa Incorpora DATOS DE GESTIÓN

### LÍNEA INCORPORA JÓVENES

15 Entidades Sociales han atendido a 3.139 jóvenes entre 16 y 35 años, incidiendo especialmente en el rango de edad entre 18 y 26 años.

Desde esta línea se han puesto en marcha una serie de actuaciones generales para todos los jóvenes y específicas para jóvenes procedentes del Sistema de Protección de Menores.



PARA TODOS LOS JÓVENES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL	FORMACIÓN EN COMPETENCIAS TRANSVERSALES Y PROFESIONALES CON PRÁCTICAS NO LABORALES EN EMPRESAS	Nº FORMACIONES REALIZADAS	58
		Nº JÓVENES QUE FINALIZAN	707
		INSERCIONES LABORALES DERIVADAS DE LA FORMACIÓN	246
		Nº JÓVENES EN ACCIONES DE RETORNO	575
	RETORNO EDUCATIVO AL SISTEMA REGLADO (INCLUYE LA PUESTA EN MARCHA DE UN NUEVO PROYECTO CON RADIO ECCA, ENTIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA)	Nº JÓVENES MATRICULADOS EN NIVEL FORMATIVO REGLADO	470
		JÓVENES CON TITULACIÓN	101
SÓLO PARA JÓVENES PROCEDENTES DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN	AYUDAS ECONÓMICAS PARA EL ITINERARIO	Nº JÓVENES CON AYUDAS	398
	TIPOLOGÍAS: TRANSPORTE, EQUIPACIÓN PARA EL EMPLEO, CERTIFICACIONES PROFESIONALES Y OTRAS.	Nº DE AYUDAS CONCEDIDAS	889
	MENTORÍA	Nº JÓVENES EN MENTORÍA	95

## Programa Incorpora DATOS DE GESTIÓN



### TOTAL JÓVENES POR PROCEDENCIA

TOTAL JÓVENES	3.139	NACIONAL	60%	40%	EXTRANJEROS
JÓVENES EN GENERAL	2.007	NACIONAL	55%	45%	EXTRANJEROS
JÓVENES PROCEDENTES DEL SPMJA	1.132	NACIONAL	75%	25%	EXTRANJEROS

La edad de la población joven afectada por la pandemia, donde más destrucción de empleo se ha producido se encuentra en la franja entre 23 y 26 años. Para ellos y sobre todo para jóvenes procedentes del sistema de protección de menores de la Junta de Andalucía, se han propiciado oportunidades laborales organizadas con empresas del sector agrícola.

Para el tramo de edad entre 16 y 17, sin ser el objeto del programa, se han apoyado acciones dirigidas al retorno al sistema educativo, ya que estos jóvenes se encuentran cerca de su emancipación y necesitan estar preparados en su tránsito hacia la vida adulta.

### TOTAL JÓVENES POR SEXO

TOTAL JÓVENES	3.139	62%	38%
JÓVENES EN GENERAL	2.007	51%	49%
JÓVENES PROCEDENTES DEL SPMJA	1.132	83%	17%

### LÍNEA FORMACIÓN

29 Entidades Sociales han impartido 67 acciones formativas con prácticas no remuneradas en empresas, en las que han participado 1.059 personas.

Ante la dificultad de realizar formaciones presenciales se reorienta hacia un modelo on line o semi presencial. La paralización de la hostelería y la restauración, que en Andalucía genera muchas ofertas de empleo, se reconduce hacia sectores como el sociosanitario y la alimentación, donde ha aumentado la demanda laboral, con prevalencia de las actividades de asistencia en centros residenciales; los servicios auxiliares la limpieza y los servicios integrales a edificios.



### LÍNEA AUTOEMPLEO

Durante 2020 se atendieron a 616 personas y se crearon 229 microempresas. Las 10 entidades que participan en esta línea han trabajado acciones de apoyo, acompañamiento y seguimiento con las personas beneficiarias, sobre todo, intensificado el acompañamiento de aquellas iniciativas ya creadas con objeto de evitar su cierre definitivo.

### LÍNEA REINCORPORA

Durante 2020 se atendieron a 616 personas y se crearon 229 microempresas.

Las 10 entidades que participan en esta línea han trabajado acciones de apoyo, acompañamiento y seguimiento con las personas beneficiarias, sobre todo, intensificado el acompañamiento de aquellas iniciativas ya creadas con objeto de evitar su cierre definitivo.

### MENA. ATENCIÓN A MENORES INMIGRANTES EN EL SISTEMA DE PROTECCIÓN DE MENORES (SIME)

Andalucía cuenta con un Sistema de Protección de Menores que atiende las necesidades de las personas menores inmigrantes no acompañados, a través de una red especializada de personal mediador intercultural.

En 2020, el equipo de mediación ha atendido, en los 22 Centros propios de la Junta de Andalucía donde intervienen y en los 45 recursos específicos para la atención a los menores extranjeros no acompañados, a un total de 2.806 menores, 479 niñas (8%) y 2.541 niños (92%), con una media de edad de 17 años.

El número de menores atendidos es proporcional a la disminución generalizada de llegada de migrantes a nuestro país, como consecuencia de las medidas restrictivas de la movilidad provocadas por la pandemia de la COVID-19.

El equipo de Mediación Intercultural ha garantizado la atención del colectivo menor migrante y ha realizado protocolos de actuación, para continuar con el seguimiento activo de los dispositivos específicos a través del uso de las tecnologías, haciendo posible la intervención individual con menores mediante conexión telefónica, y en casos necesarios, se ha asistido a algún centro de protección para mediar presencialmente.

Para el desarrollo del Programa se cuenta con un sistema de información denominado SIME (Sistema de Información de Menores Extranjeros).



Provincia	Personas atendidas		
	Niños	Niñas	Total
Almería	499	92	591
Cádiz	552	40	592
Córdoba	123	15	138
Granada	536	45	581
Huelva	170	19	189
Jaén	27	8	35
Málaga	291	15	306
Sevilla	343	31	374
TOTAL	2.541	479	2.806



Indicadores de

**CONSUMO PROBLEMÁTICO EN ANDALUCÍA****INDICADOR ADMISIONES A TRATAMIENTO POR ABUSO O DEPENDENCIA DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS U OTRAS ADICCIONES**

Se define como el número de admisiones a tratamiento realizadas en los Centros de Tratamientos Ambulatorios (CTAs) por abuso o dependencia de cada una de las sustancias psicoactivas, que se recogen en la clasificación de sustancias adoptada por el Sistema Estatal de Información Permanente sobre Adicciones a Drogas (SEIPAD) y por dependencias sin sustancia, a través de la Ficha de Información Básica de Admisión a Tratamiento (FIBAT).

En 2020 se han registrado en Andalucía un total de 15.016 admisiones a tratamiento en los CTAs de la RPAA, un número muy inferior al del año anterior (5.807 admisiones menos que en 2019). Del total de admisiones, 12.115 (80,7%) correspondieron a hombres y 2.901 (19,3%) a mujeres.

Las personas admitidas a tratamiento tienen una media de edad de 40,4 años (un año más que en 2019 que resultó de 39,4 años). Las mujeres presentan una media de edad casi tres años mayor que la de los hombres (42,7 años frente a 39,8).

Centrándonos en el análisis del tipo de sustancia o adicción que motiva el tratamiento, la cocaína vuelve a superar al alcohol por segundo año consecutivo, con 4.226 admisiones, 28,1% del total, seguido del alcohol con 3.880 (25,8%), del cannabis con 2.212 (14,7%) y de la heroína/rebujao con 2.104 (14% del total de admisiones).

Las mayores diferencias entre sexos se encuentran en las admisiones por cocaína (30,8% de hombres frente al 17% de mujeres) y en las admisiones de tabaco (el 19,7% de las mujeres ha acudido a tratamiento por esta sustancia frente al 5% de los hombres).

Al analizar las admisiones a tratamiento por provincia, se observa que en la provincia de Sevilla se ha producido el mayor número de admisiones a tratamiento, el 22,7% del total, seguida de la provincia de Cádiz, con el 17%.



Indicadores de

**CONSUMO PROBLEMÁTICO EN ANDALUCÍA****INDICADOR URGENCIAS HOSPITALARIAS RELACIONADAS CON EL CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS**

Se define como el número anual de episodios de urgencias hospitalarias en personas atendidas entre 15 y 64 años (\*) que han consumido sustancias psicoactivas de forma no médica.

En Andalucía este Indicador comienza a registrarse en el año 2001 en dos hospitales, el Hospital Universitario Reina Sofía de Córdoba y el Hospital de Especialidades Juan Ramón Jiménez de Huelva. En 2007 se incorporaron al registro otros dos hospitales, ambos ubicados en la ciudad de Sevilla, el Hospital Universitario Virgen Macarena y el Hospital Universitario Virgen del Rocío. En 2014, el Hospital Torrecárdenas de Almería y un año después, el Hospital Regional Universitario de Málaga. En 2020 el registro del hospital Juan Ramón Jiménez no se ha podido realizar por problemas de conectividad informática con dicho Hospital.

En 2020 se registraron 1.249 episodios de urgencias relacionados con el consumo no médico de sustancias psicoactivas, 645 episodios menos que el año anterior y un 899 fueron de hombres (72%) y 350 de mujeres (28%). Del total de episodios de 2020, 568 episodios están relacionados exclusivamente con el consumo de alcohol (45,5%) y 681 (54,5%) con el consumo de otras sustancias psicoactivas, ya se consumieran o no con alcohol. El mayor porcentaje de episodios se ha registrado en el Hospital Virgen Macarena (27,4%), seguido del Hospital Virgen del Rocío (24,2%) y del Hospital Regional de Málaga (21,1%), resultado esperable teniendo en cuenta las mayores poblaciones de referencia que asumen dichos hospitales.

Características sociodemográficas de los episodios de urgencias hospitalarias

	Hombres	Mujeres	Total
Nº de episodios	899	350	1249
% Sexo	72,0%	28,0%	100%
Episodios atendidos en fines de semana	44,8%	53,7%	47,3%
Media de edad	39,4	37,1	38,7
Personas menores de edad	2,3%	5,4%	3,2%
Personas menores de 25 años	14,8%	22,6%	17%

La mayoría de las urgencias de personas menores de edad (15-17 años) se debieron a episodios relacionados con consumo de alcohol exclusivamente un 77,5%. Entre las personas menores de 25 años, los episodios relacionados exclusivamente con alcohol supusieron el 55,2%.

La droga más presente en los episodios de urgencias es el alcohol, que está presente en el 67,9% de todos los episodios. La cocaína vuelve a ser la segunda sustancia estando presente en el 21,6% de los casos. Por otra parte, del total de las personas atendidas en urgencias 1249, el 72,4% finalizaron con alta médica tras la asistencia, el 13,4% finalizaron con alta voluntaria y el 10% fueron ingresos hospitalarios. Los casos que fueron derivados a otros centros representan el 4,2%.

(\*) Hasta 2017 el tramo de edad era de 15 a 54 años, pero en 2018 se amplía a 64 años en Andalucía. El P.N.S.D establece como mínimo el tramo de edad entre los 15 y los 59 años.



#### INDICADOR MORTALIDAD POR REACCIÓN AGUDA A SUSTANCIAS PSICOACTIVAS

Este Indicador analiza las muertes producidas en Andalucía por reacción aguda al consumo de sustancias psicoactivas en personas de 10 a 64 años. Estas muertes son denominadas Muertes por Reacción Aguda a Sustancias Psicoactivas o Muertes (RASUPSI).

En la obtención de los datos de este Indicador participa activamente el personal médico forense de los Institutos de Medicina Legal y el Instituto Nacional y Ciencias Forenses de Sevilla.

Último Informe publicado, correspondiente a 2015: 186 muertes confirmadas, lo que supone una ratio del 3,0 por cada 100.000 habitantes. 81,2% hombres y 18,8% mujeres. Media de edad: 43 años.

En cuanto a las sustancias consumidas, debe destacarse en primer lugar la presencia de policonsumo en la mayor parte de las personas fallecidas: en el 12,4% de los fallecimientos habían consumido una única sustancia, mientras que en el resto se detectaron al menos dos.

#### INDICADOR DE INTERVENCIONES PSICOEDUCATIVAS

Se define como el número de personas usuarias que son atendidas anualmente en los CTAs de la RPAA en Andalucía por un consumo o una conducta adictiva que comienza a resultar problemática para la persona pero que aún no cumple los criterios de abuso o dependencia, valorándose adecuado llevar a cabo alguna intervención psicoeducativa.

En 2020 el número de intervenciones psicoeducativas en Andalucía asciende a un total de 294 en los CTAs de la RPAA, 163 menos que en el año anterior. De ellas, 233 (79,3%) correspondieron a hombres y 61 (20,7%) a mujeres.

En relación a las aperturas de FIPS, según sustancia o conducta problema principal y sexo, el cannabis es, con mucha diferencia, la sustancia que mayor número de aperturas de FIPS motiva, el 72,4% del total, seguido de las conductas adictivas distintas a juego y del alcohol (9,5% y 6,8% respectivamente). El tabaco ocupa el cuarto puesto con un 5,1%.

Los hombres alcanzan porcentajes más altos en cannabis (75,1% frente al 62,3% de ellas) mientras que el porcentaje de adicciones comportamentales distintas a juego, es mayor entre las mujeres (13,1% frente al 8,6% de los chicos) y también los de alcohol (9,8% de mujeres y 6% de los hombres).

### ESTUDIOS EN ADICCIONES ESTUDIO “LA POBLACIÓN ANDALUZA ANTE LAS DROGAS”



“La población andaluza ante las drogas” es una serie de estudios bienales, que se inició en 1987 (su denominación, hasta 2005, era “Los Andaluces ante las drogas”).

El objetivo principal de esta encuesta es conocer la prevalencia del consumo de distintas sustancias psicoactivas entre la población andaluza y las principales características sociodemográficas de las personas consumidoras de las drogas más prevalentes.

La realización del estudio cada dos años permite, además, observar la evolución de estos consumos a lo largo del tiempo, explorando la percepción del riesgo y de la disponibilidad de las diversas sustancias psicoactivas, así como las actitudes de la ciudadanía andaluza ante el consumo de sustancias y sobre diversas actuaciones de prevención e intervención en materia de drogas.

En el año 2020 estaba previsto realizar el estudio de campo para publicar el informe de 2021, pero debido a las limitaciones creadas por la pandemia de COVID 19, no ha sido posible realizar las encuestas domiciliares. No obstante se han realizado los trabajos previos al estudio de campo para poder continuar cuando la situación lo permita.

MEMORIA DE

# ACTIVIDADES

PROGRAMAS

# INNOVACIÓN SOCIAL

## Programas de Innovación Social

### PROYECTO VIGOUR (EVIDENCE-BASED GUIDANCE TO SCALE-UP INTEGRATED CARE IN EUROPE)

El proyecto Vigour ha continuado su actividad en el año 2020 para desarrollar un sistema integrado en todo el territorio andaluz y conseguir la interoperatividad del informe de salud en el procedimiento de valoración de la situación de dependencia.

En concreto, en relación a la Agencia, se ha centrado su actuación en las siguientes actuaciones:

1. Redefinir modelo conceptual del proyecto.
2. Adaptar el Módulo de Gestión de Solicitudes al modelo conceptual definido.
3. Iniciar comunicaciones con el SAS para realizar la interoperabilidad entre los sistemas y definir los datos del contrato para los servicios a utilizar.

En relación a la mejora del informe de salud en el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia en 2020 se ha ejecutado:

- Fase de análisis: avance en los trabajos de análisis y diseño de la herramienta. 60%
- Fase de desarrollo: avance en los trabajos de desarrollo de la herramienta. 5%



## REDES DE INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS

La Agencia trabaja para consolidar la cooperación con otros países europeos, favorecer el apoyo mutuo y el aprovechamiento compartido del conocimiento.

Las redes y las asociaciones regionales o internacionales son estructuras integradas por profesionales de prestigio y entidades de referencia de distintos países.

Entre los objetivos principales de estas redes se encuentran:

- Intercambiar conocimientos, información y buenas prácticas.
- Colaborar en actividades de investigación e innovación.
- Fomentar la calidad y excelencia científicas de los proyectos y actuaciones en los que se participe.

## EUROPEAN SOCIAL NETWORK ESN (RED SOCIAL EUROPEA)

European Social Network: (ESN, Red Social Europea), es una organización sin ánimo de lucro, apoyada por el Programa de la Unión Europea para Empleo e Innovación Social "EaSI" (2014-2020), y que se configura como una red a nivel europeo, dedicada a los servicios sociales de carácter local y regional en Europa. Esta red se compone de 120 entidades socias de 35 países diferentes, entre asociaciones nacionales, organismos públicos de servicios sociales a nivel regional, local, agencias, universidades y otras entidades de investigación y desarrollo, que promueve un espacio donde investigar, compartir, regular etc. las distintas áreas relacionadas con los servicios sociales públicos a nivel europeo. La ESN reúne a las personas que son clave en el diseño y la prestación de servicios públicos locales en toda Europa, con el fin de que puedan contribuir con su conocimiento y experiencia a construir una política social eficaz.

El objetivo general de la ESN es ayudar a sus miembros a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía más desfavorecida en nuestra sociedad mediante la prestación de servicios sociales de calidad.

La Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, han venido formando parte de diferentes grupos de trabajo e intervenido en los eventos que se organizan a nivel europeo desde que comenzó su participación como miembro de esta Red. A modo de ejemplo, el webinar sobre COVID-19 del pasado abril de 2020.

También participan en el Grupo de Referencia del Semestre Europeo, grupo de referencia en el ámbito de la política de la Unión Europea (UE) destinado a hacer visibles los problemas sociales y desafíos a los que se enfrentan los servicios sociales en la política nacional y europea.

Desde 2018, y tras ser cursada invitación desde la ESN, la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y la Agencia, han pasado a formar parte del Consejo de Miembros de la Red, órgano que reúne a 20 organizaciones a nivel nacional y regional responsable de marcar la dirección y el programa de la Red, en virtud de la intensa participación de ambas instituciones en las actuaciones de la ESN.

## Redes de intercambio de conocimiento

**PARTENARIADO EUROPEO PARA LA INNOVACIÓN SOBRE ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y SALUDABLE: (EIPONAHA) EUROPEAN INNOVATION PARTNERSHIP ON ACTIVE AND HEALTHY AGEING.**

El Partenariado Europeo para la Innovación en Envejecimiento Activo y Saludable (EIP on AHA), es una iniciativa lanzada por la Comisión Europea en noviembre de 2012, para fomentar la innovación y la transformación digital en el campo del envejecimiento activo y saludable.

Su objetivos son:

- Mejorar la salud y la calidad de vida de la ciudadanía con un enfoque centrado en las personas mayores.
- Apoyar la sostenibilidad y la eficiencia a largo plazo de los sistemas de salud y asistencia social.
- Mejora de la competitividad de la industria de la UE a través de los negocios y la expansión en nuevos mercados.

La participación de la Agencia en el Partenariado supone el fortalecimiento de la cooperación europea y la posibilidad de continuar aportando respuestas innovadoras al envejecimiento activo y saludable y a la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía andaluza.

Esta participación se ha instrumentado mediante dos vías:

a) Participación en los grupos de acción de la EIP ON AHA:

- Grupo B3, "Cuidados Integrados": Historia Social Única Digital en Andalucía.
- Grupo C2, "Soluciones de Vida Independiente": Servicio Andaluz de Teleasistencia.
- Grupo D4, "Entornos adaptados a la tercera edad": Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.

b) Participación en la convocatoria de sitios de referencia:

Durante el año 2020, las actuaciones en la EIP on AHA han estado marcadas por la crisis sanitaria COVID-19, realizándose diferentes contribuciones relacionadas con la repercusión de ésta en las personas mayores (TIC y soledad en COVID-19, el apoyo a las personas mayores en zonas remotas en tiempo de COVID-19, aprendizajes derivados de la pandemia dCOVID-19 y estrategias para el futuro), así como la participación online en workshops y teleconferencias en torno a diferentes aspectos del envejecimiento activo y saludable.



## Redes de intercambio de conocimiento

**RED COLABORATIVA DE SITIOS DE REFERENCIA.  
REFERENCE SITES COLLABORATIVE NETWORK, RSCN.**

Fruto del trabajo desarrollado en el marco de la EIP on AHA, surge la Red Colaborativa de Sitios de Referencia, red a nivel europeo constituida por los diferentes Sitios de Referencia, entre ellos Andalucía. Las Consejerías de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y la de Salud y Familias son miembros fundacionales y se integraron en la asociación para buscar fórmulas de colaboración más estrechas en actividades de intercambio de experiencias, conocimientos y proyectos innovadores.

De esta forma la participación andaluza se ha traducido en una mayor visibilidad a escala europea de las políticas públicas andaluzas en materia de salud y atención social, en su vertiente de innovación en todos los ámbitos relacionados con el envejecimiento activo y saludable.

Desde la Agencia se ha contribuido al intercambio de experiencias y buenas prácticas con otros Sitios de Referencia En este contexto, RSCN se encuentra inmersa en proyectos europeos, entre ellos el proyecto VIGOUR, aprobado en el 3er Programa de Salud de la UE y en el que la Agencia es entidad afiliada en el consorcio andaluz liderado por la Consejería de Salud y Familias.





## SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO SIPASDA

El 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 2020, en SIPASDA se han implementado importantes modificaciones y mejoras para afrontar la emergencia sanitaria provocada por la COVID-19.

Entre estas mejoras, se podrían destacar varios documentos que se han añadido para justificar desplazamientos en situaciones con restricciones de movilidad, para la recogida de metadona, para ingresos en recursos residenciales o para asistencia a citas presenciales en los centros de tratamiento ambulatorio. Se han añadido en la agenda varios tipos de citas no presenciales para adaptar los registros a esta modalidad de atención.

Habría que destacar también la incorporación del cuestionario en SIPASDA para el control del COVID en los recursos residenciales. Durante el periodo de confinamiento el Ministerio de Sanidad solicitó el registro de este cuestionario

para la obtención de información sobre la incidencia del coronavirus en todos los recursos residenciales de Servicios Sociales.

Su inclusión en SIPASDA ha permitido llegar a todos los centros en el tiempo establecido y recabar los datos de manera inmediata a partir de su envío por parte de los recursos.

El SIPASDA ha dado servicio a lo largo de 2020 a 1.716 profesionales (1.117 mujeres y 599 hombres), la mayoría proceden de la RPAA. Además, accede al SIPASDA el personal de Farmacia y Enfermería del Servicio Andaluz de Salud, que participan en la dispensación del Programa de Tratamiento con Metadona y personal de los Institutos de Medicina Legal.

En la última encuesta de satisfacción realizada en 2020, la satisfacción de los y las profesionales que utilizan SIPASDA respecto al Sistema es de 7,8/10 y de 9,3 respecto a la atención recibida por el equipo de soporte y gestión técnica del SIPASDA.

La adaptación del SIPASDA a la pandemia ha sido puntuada por los y las profesionales de la RPAA con una media de 8,3 puntos.

La satisfacción de los y las profesionales que utilizan SIPASDA respecto a las tareas de mantenimiento que realizan los y las profesionales de la Agencia fue de 8,5/10.

MEMORIA DE

# ACTIVIDADES

POLÍTICAS  
TRANSVERSALES

## ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La Atención a la Ciudadanía es una prioridad de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, disponiendo para ello de diferentes canales de comunicación en respuesta a las demandas y necesidades de la población, bien sea atención directa y personalizada, telefónica o escrita a través de distintas vías de entrada en la administración.



## TELÉFONOS DE INFORMACIÓN SOBRE DEPENDENCIA

Desde la entrada en vigor de la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, se han atendido desde el Servicio de Atención a la Ciudadanía 254.038 consultas relacionadas con la Dependencia.

A raíz de la declaración del estado de alarma sanitaria, la ciudadanía ha encontrado en este Servicio una puerta de entrada para obtener información acerca del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, saber la situación de sus expedientes y resolver cualquier duda relacionada con la Ley de Dependencia.

Debido al distanciamiento social, se ha visto reducida la atención presencial, no obstante, las consultas escritas, ya sean vía correo electrónico o a través del registro de la ASSDA, se han triplicado respecto al año anterior.

Así mismo, hemos sido apoyo para los/as profesionales de los Centros de Salud, Centros de Mayores, Servicios Sociales Comunitarios y Delegaciones Territoriales entre otras, ya que hemos estado accesibles tanto por teléfono como por correo electrónico para resolver sus dudas acerca de casos concretos y sobre todas las medidas excepcionales que se iban aprobando en función de evolución de la COVID-19.

En definitiva, hemos seguido ofreciendo, tanto a la ciudadanía como a los/as profesionales, un servicio de carácter especializado e individualizado, con contenidos unificados, exactos y precisos. Durante el año 2020 se han atendido un total de 28.927 consultas.

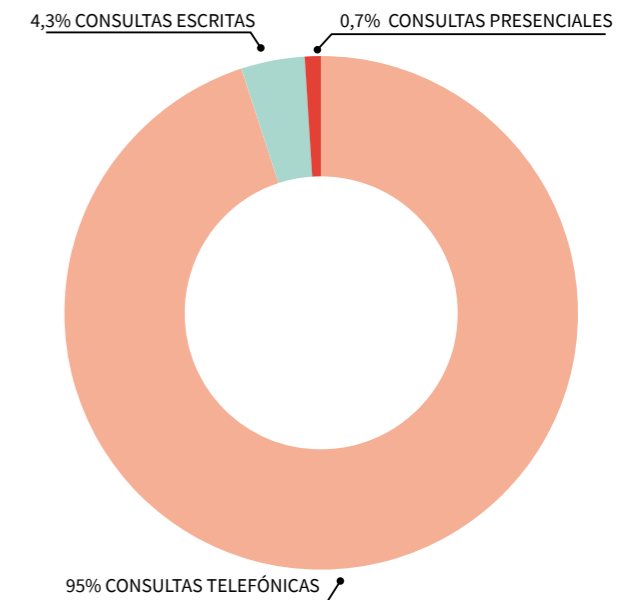
Según vías de entrada, se han gestionado:

- 27.500 consultas telefónicas a través de la línea gratuita de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación 900 166 170 y también de la canalización de las llamadas entrantes en la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía a través de su centralita 955 048 770.
- 260 consultas presenciales o directa en Servicios Centrales de la ASSDA.
- 1.167 consultas escritas a través de distintas vías de entrada en la ASSDA, bien correo postal, registro o correo electrónico.

Según sexo, de las consultas gestionas 20.549 consultas las han realizado mujeres (71%) y 8.378 consultas han sido realizadas por hombres (29%).



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 del Sistema de Autonomía y Atención a las personas en situación de dependencia, incluyendo modificación de números de cuenta, domicilio, 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 consulta realiza, seguida con un gran margen de diferencia y por este orden de: Málaga, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén y Almería.



## CONSULTAS ATENDIDAS

- 28.927 consultas en 2020

 20.549 mujeres, 71%  
 8.378 hombres, 29%

Con respecto a las novedades introducidas en este Servicio de Atención a la Ciudadanía cabe destacar que, desde junio de 2020, contamos con una aplicación de gestión de citas que nos permite atender presencialmente a aquellas personas que con la información ofrecida por teléfono no resulte suficiente.

## TELÉFONO 900 300 003 PARA LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN SOBRE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR



# 900 300 003

Teléfono de Información sobre VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

El Teléfono 900 300 003 para la atención e información sobre la violencia intrafamiliar de la Junta de Andalucía, da comienzo el pasado 16 de octubre de 2020.

En 2020 se han atendido un total de 174 llamadas, de las cuales el 44% han sido realizadas por hombres, el 48% por mujeres y 8% han sido llamadas interrumpidas en las que no se ha podido mantener la comunicación con la persona que ha realizado la llamada.

El 53% de las llamadas recibidas han sido notificaciones de posibles situaciones de riesgo de maltrato que tienen lugar en el ámbito doméstico, mientras que el 37% del total de llamadas han sido demandas de información. El 10% han sido llamadas interrumpidas, por lo que no se ha podido detectar la demanda de la persona que realiza la llamada.

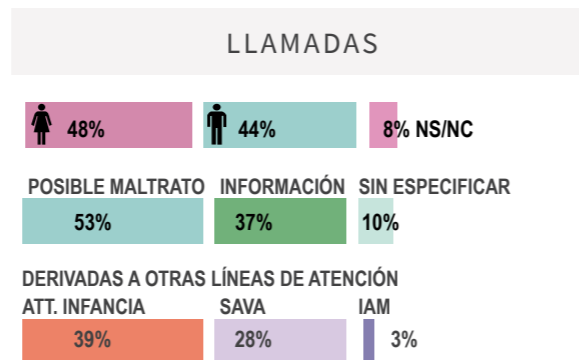
Del total de llamadas en las que se ha demandado información, el 39% han sido derivadas a las líneas de atención a la infancia, el 28% al Servicio de Atención de las Víctimas de Andalucía (SAVA) y el 3% al teléfono de información a la mujer.

El 41% de las llamadas han sido realizadas en algunos casos por profesionales de otros servicios que han solicitado información de este teléfono. En otros casos, la persona que realiza la llamada, ha solicitado que su llamada no fuera derivada al servicio correspondiente.

En este porcentaje también se les ofrece las derivaciones a otros recursos como colegios de abogados, teléfono de la drogodependencia, entre otros. También se incluyen llamadas en que las personas proceden de otras comunidades autónomas y se les ha ofrecido información sobre el servicio competente.

En estas llamadas en las que la persona notifica una posible situación de riesgo de maltrato en el ámbito doméstico, el 51,64% de ellas han sido remitidas al Servicio de Atención de las Víctimas de Andalucía (SAVA), el 28,57% a la teléfono de atención a las personas mayores, y el 14,28% a las líneas de atención a la infancia y adolescencia. El 4,39% han sido derivadas al teléfono de atención a la mujer.

Una de las llamadas ha tenido que ser derivada al 112 Andalucía, por estar produciéndose la situación de maltrato, en el mismo momento en el que se produce la llamada.



## OTROS TELÉFONOS ATENDIDOS DESDE EL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA

LÍNEAS DE ATENCIÓN SOCIAL	COMUNICACIONES
TELÉFONO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES	5.621
TELÉFONO DE INFORMACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD Y ACCESIBILIDAD	89.067
TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA INFANCIA	5.706
TELÉFONO DE INFORMACIÓN DE LA TARJETA ANDALUCÍA JUNTA SESENTAYCINCO	80.265
TOTAL	180.659

El principal motivo de consultas telefónicas de la ciudadanía han sido las relacionadas con discapacidad y accesibilidad (89.067 llamadas) y sobre la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco (80.265 llamadas atendidas)

Desde los teléfonos de atención a la infancia, línea de ayuda a la infancia y teléfono de notificación de posibles situaciones de Maltrato Infantil se ha atendido un total de 5.706 llamadas y desde el teléfono de atención a personas mayores 5.621 llamadas.

**900 920 029**  
Teléfono de solicitudes, mantenimiento e información del Servicio Andaluz de Teleasistencia.  
157.967 llamadas atendidas en 2020

**900 2001 65**  
Información de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco y el Servicio Andaluz de Teleasistencia.  
80.265 llamadas atendidas en 2020.

**900 555 564**  
Información sobre Discapacidad y Accesibilidad.  
89.067 llamadas atendidas en 2020.

**900 858 381**  
Atención a las Personas Mayores.  
5.621 llamadas atendidas en 2020.

### Teléfonos de atención a la infancia:

- 900 921 111: Atención a la Infancia y a la Adolescencia.** Información de los recursos, programas y actuaciones del sistema de protección a la infancia y adolescencia, así como información puntual sobre alguna campaña, actividad, actuación o evento.
- 116 111 Línea de Ayuda a la Infancia:** Proporciona ayuda a niños y niñas que necesiten cuidados y protección, facilitando la prestación de servicios y recursos tendentes a satisfacer sus necesidades y darles la oportunidad de expresar sus preocupaciones.
- 900 851 818: 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.

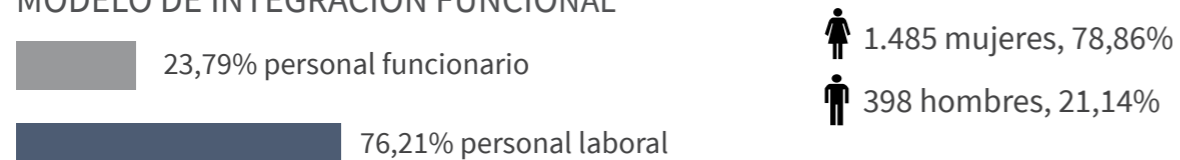
5.706 llamadas atendidas en 2020



PLANTILLA DE LA AGENCIA

La plantilla de profesionales de la Agencia la conforma un total de 1.883 personas.

#### MODELO DE INTEGRACIÓN FUNCIONAL



1.485 mujeres, 78,86%

398 hombres, 21,14%

#### MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

Durante 2020 la Agencia ha desarrollado una serie de prácticas de responsabilidad corporativa para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad, y que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como teniendo en cuenta el efecto que su actividad tiene en las personas, tanto de forma individual como colectiva.

En el ámbito de su competencia, la Agencia cumple con la obligación que tiene respecto a que al menos un 2% de las personas que trabajan en ella tengan discapacidad. Destacar que nos encontramos al finalizar el año 2020 por encima de este porcentaje, alcanzando un 3,33%.

Asimismo, en las bolsas de trabajo temporal conformadas durante el año 2020 la Agencia ha reservado 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 2020 se han facilitado un total de 569 medidas de conciliación, de las que 504 han correspondido a trabajadoras de la Agencia (88,58%) y 65 a trabajadores de la misma (11,42%).

#### DESGLOSE DE PERSONAL DE LA JEFATURA DE TELEASISTENCIA

El personal laboral activo en la ASSDA, a fecha 31 de diciembre de 2020, estaba conformado por un total de 1435 personas. En la Jefatura de Telesistencia, en dicha fecha, la plantilla era de un total de 644 personas. En el cuadro que se muestra a continuación se detalla la distribución de la plantilla de Telesistencia clasificado por el tipo de relación laboral, añadiendo también la información de la plantilla media anual.

TIPO DE CONTRATO	Nº MUJERES	Nº HOMBRES	TOTAL PERSONAL ACTIVO A 31/12/2019	PLANTILLA MEDIA ANUAL
INDEFINIDO	251	66	317	312,91
INDEFINIDO NO FIJO	161	28	189	178,31
TEMPORAL	119	19	138	127,90
<b>TOTAL PERSONAL TELEASISTENCIA</b>	<b>531</b>	<b>113</b>	<b>644</b>	<b>619,12</b>



## RECURSOS HUMANOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Excedencia cuidado familiar	2	0	2
Excedencia por cuidado de hijo o hija	17	1	18
Excedencia por agrupación familiar	0	0	0
Excedencia por nacimiento y cuidado de menor (madre biológica)	49	0	49
Permiso por nacimiento y cuidado de menor (descanso otro progenitor)	1	4	5
Permiso adicional maternidad	43	0	43
Permiso adicional paternidad	1	6	7
Permiso para reuniones de coordinación para hijos o hijas con discapacidad	6	6	12
Permiso por exámenes prenatales, técnicas de preparación al parto, fecundación asistida	0	0	0
Permiso para atender a hijas e hijos con cáncer u otra enfermedad grave	2	0	2
Permiso para la conciliación familiar y laboral	167	25	192
Permiso para atender el cuidado de familiar de primer grado con enfermedad muy grave	1	0	1
Permiso por lactancia	25	2	27
Permiso por estado de gestación	0	0	0
Permiso por matrimonio	1	2	3
Permiso no retribuido	58	7	65
Bolsa de horas libre disposición por motivos de conciliación	0	0	0
Permiso para víctimas de violencia de género	0	0	0
Reducción de jornada por cuidado de familiar	8	1	9
Reducción de jornada por cuidado de hijo prematuro	0	0	0
Reducción de jornada por cuidado de hijo menor de 12 años	123	11	134
<b>TOTAL MEDIDAS DE CONCILIACIÓN</b>	<b>504</b>	<b>65</b>	<b>569</b>

## POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La Agencia cuenta con un servicio de prevención propio denominado Unidad de Prevención, Ergonomía y Salud Laboral con carácter interdisciplinar, que asume como propias las especialidades o disciplinas preventivas de nivel superior de Seguridad en el Trabajo y Ergonomía y Psicología Aplicada.

## EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES

■ 50 actuaciones

## PLANES DE AUTOPROTECCIÓN Y PLANES DE ACTUACIÓN ANTE EMERGENCIAS

■ 7 actuaciones

## GESTIÓN DE ACCIDENTES LABORALES

■ 35 actuaciones

## VALORACIÓN DE PERSONAL ESPECIALMENTE SENSIBLE

■ 345 actuaciones

## VIGILANCIA DE LA SALUD: 45 reconocimientos médicos realizados



La evolución de la crisis sanitaria, que se desarrolla en un escenario de transmisión comunitaria sostenida generalizada, ha obligado a la Agencia a adaptar y concretar de manera continua las medidas en materia de prevención adoptadas, con el objetivo general de evitar los contagios. Para ello se han llevado a cabo medidas de carácter organizativo, de protección colectiva, de protección personal, de trabajador especialmente vulnerable y nivel de riesgo, de estudio y manejo de casos y contactos ocurridos en la Agencia.

## PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2020

La planificación estratégica es una herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, acerca del quehacer actual y el camino que debe recorrer en el futuro la Agencia.

Tras la finalización de la vigencia del Plurianual de Gestión 206-2019, la ASSDA, en cumplimiento de lo establecido en sus estatutos, ha elaborado el Plan Plurianual de Gestión 2020-2022.

Este documento es el resultado de un proceso participativo por parte de los distintos equipos de la Agencia, en el que se ha aplicado una cuidadosa metodología de trabajo para definir lo que pretende ser un instrumento sobre el que construir el futuro a corto y medio plazo de la Organización.

Como novedad con respecto al anterior plan, se han estructurado los objetivos estratégicos en torno a tres grandes ejes de actuación. Estos ejes consisten, básicamente, en grandes conceptos estratégicos que orientan todas las acciones a realizar por la organización en el horizonte temporal marcado por la planificación estratégica: Atención, Organización y Capital Humano.

Los tres ejes se despliegan en 7 objetivos estratégicos, que se desagregan en 29 objetivos a un nivel de gestión inferior (objetivos operativos) que se alcanzan mediante la implantación de medidas concretas. Todas las medidas cuentan con los correspondientes indicadores que permitirán realizar el seguimiento y evaluación de su implantación.

A partir de este Plan Plurianual de Gestión se establecen los Planes de Acción Anual que constituirán la base para el seguimiento y la evaluación y permitirán a la Agencia rendir cuentas ante su Consejo Rector.

La propuesta del Plan Plurianual de Gestión 2020-2022, incluyendo el Plan de Acción Anual 2020, fue aprobada por el Consejo Rector de la Agencia, de conformidad a lo establecido en el artículo 33.2 de los Estatutos de la Agencia, en su reunión de 15 de junio de 2020.



Finalmente el Plan Plurianual 2020-2022 fue aprobado el 28 de julio de 2020, por la persona titular de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

El documento aprobado define los objetivos a conseguir, los resultados a obtener y, en general, la gestión a desarrollar por la Agencia en el período 2020-2022, así como los demás extremos a que se refiere el artículo 58 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

El 30 de noviembre de 2020, la persona titular de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación aprueba el Plan de Acción Anual 2021, una vez presentado y ratificado previamente por el Consejo Rector de la Agencia, de conformidad a lo establecido en el artículo 34.4 de los Estatutos de la Agencia.

A fecha de cierre de la anualidad 2020 se ha realizado un seguimiento y evaluación del Plan de Acción Anual 2020, alcanzado un grado de consecución global de un 66.7% en su conjunto.

Por objetivo estratégico los resultados han sido los siguientes:

EJE	OBJETIVO ESTRATÉGICO		Grado Cumplimiento
ATENCIÓN	1.1	Mejora de la calidad de vida de las personas	72%
	1.2	Modernización de las políticas públicas	67%
ORGANIZACIÓN	2.1	Eficiencia en la gestión	58%
	2.2	Transparencia y rendición de cuentas	70%
	2.3	Fomento de la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales	78%
CAPITAL HUMANO	3.1	Fortalecimiento de la estructura organizativa y puesta en valor de las personas	61%
	3.2	Seguridad de la información y protección de las personas	69%

#### CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE:

La ASSDA 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 9001:2015 y UNE 158401:2007 en el caso de teleasistencia, así como los establecidos en relación a la gestión ambiental en la norma UNE-EN ISO 14001:2015.

La certificación es válida para el siguiente alcance:

En el Área de Dependencia y Autonomía:

- Expedición de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.
- Gestión de las prestaciones asociadas a la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco.
- Prestación del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

En el Área de drogodependencias e inclusión:

- 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.

La certificación de calidad es aplicable a todo el alcance, mientras que la certificación de medio ambiente no aplica al Área de Drogodependencias e Inclusión.



Los emplazamientos incluidos en el alcance de la certificación son los servicios centrales de la ASSDA, 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. En las comunidades terapéuticas no son aplicables ni la certificación de medio ambiente ni la de teleasistencia.

En relación a la gestión ambiental, la Agencia realiza periódicamente una evaluación de sus aspectos ambientales para valorar el impacto que tienen dichos aspectos en el medioambiente. Dadas las características de las actividades y emplazamientos certificadas, 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 para reducir el consumo eléctrico y de papel, y realizando un seguimiento continuo de dichos consumos.





## POLÍTICA DE FORMACIÓN INTERNA

## PRINCIPALES DATOS



- 23 acciones formativas
- 58 ediciones
- 985 participantes
- 1.375 horas de formación

64% e-learning

34% presencial

2% mixta


**Competencias Estratégicas**

SUBTIPO	ACCIÓN FORMATIVA	Ediciones	Participantes
Instrumental	TÉCNICAS DE REDACCIÓN DE INFORMES	1	31
	TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE PROCEDIMIENTOS. USO DE CERTIFICADOS DIGITALES	2	83
Salud Laboral	CURSO BÁSICO SOBRE PREVENCIÓN DE LA COVID-19 EN LA ASSDA	1	1288
	FORMACIÓN PARA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGIONELOSIS	3	28
	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PERSONAL CALLE SEDA	1	20
	PREVENCIÓN Y ABORDAJE DE SITUACIONES DE ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL	1	7
	PRL BÁSICO A DELEGADOS/AS	1	17
	PRL DE CONTAGIOS POR COVID 19 PARA PERSONAL CON VISITAS DOMICILIARIAS EN LA ASSDA	8	327
Sistémica	ENFOQUE INTEGRADO DE GÉNERO E IGUALDAD	5	271
	REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS	1	41

**Competencias Específicas-Técnicas**

SUBTIPO	ACCIÓN FORMATIVA	Ediciones	Participantes
CCTT Y PEPSA	FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL ÁMBITO DE LAS ADICCIONES	6	143
DEPENDENCIA	LA APLICACIÓN DEL BAREMO DE VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA (BVD/EVE)	3	14
	SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA A DISTANCIA	1	2
	SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA TELEFORMACIÓN	2	12
	LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO. CLAVES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEGISLACIÓN CONTRACTUAL	1	20
ECONOMICO-FINANCIERO	CONTABILIDAD PÚBLICA PARA LAS ENTIDADES INSTRUMENTALES DEL SECTOR PÚBLICO ÁNDALUZ	1	26
IGUALDAD	MONOGRAFICO DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA ASSDA	1	54
JURÍDICO Y CONTRATACIÓN	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO. NIVEL AVANZADO	3	71
RR.HH.	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO	2	18
SALUD LABORAL	PREVENCIÓN Y ABORDAJE DE SITUACIONES DE ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL	1	81
	ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS EN EL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA	10	98
TELEASISTENCIA	DETECCIÓN DE SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	1	9
	ENTRENAMIENTO EN EL TRATAMIENTO DE LLAMADAS COMPLEJAS	2	30

## LA PRÁCTICA JURÍDICA COMO FACTOR DE COHESIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL

**TRANSPARENCIA**

Solicitudes de información pública presentadas y resueltas: 36

- ♀ 22 SOLICITUDES, 67%
- ♂ 14 SOLICITUDES, 33%

**RECLAMACIONES PRESENTADAS LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

Presentadas y resueltas en Servicios Centrales:

- ♀ 5 RECLAMACIONES, 35%
- ♂ 9 RECLAMACIONES, 65%

El 100% fueron respondidas en plazo, con un tiempo medio de respuesta de 8,79 días. 10 fueron presentadas presencialmente (71,43%) y 4 (28,57%) telemáticamente

**EXPEDIENTES DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL**

- Reclamaciones gestionadas: 50
- Resueltas: 28 (74%)
- Pendientes de resolver: 22 (26%)

- ♀ 30 EXPEDIENTES, 60%
- ♂ 20 EXPEDIENTES, 40%

**EXPEDIENTES JUDICIALES**

Resoluciones Judiciales ejecutadas: 38

Según persona demandante/recurrente:

- ♀ 23 EXPEDIENTES, 61%
- ♂ 15 EXPEDIENTES, 39%

**PROCEDIMIENTO DE HABILITACIÓN EXCEPCIONAL**

Solicitudes presentadas: 505

Auxiliar de ayuda a domicilio: 396 (78,42%)

Cuidador/a-gerocultor/a: 109 (21,58%)

- ♀ 459 SOLICITUDES, 91%
- ♂ 46 SOLICITUDES, 9%

## IGUALDAD

La Agencia, consciente de la importancia de trabajar en un entorno laboral igualitario, declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra política de recursos humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

## PLAN DE IGUALDAD

Durante 2020 la Agencia ha continuado con la implementación de su I Plan de Igualdad que se aprobó en enero de 2019. El plan está compuesto por un total de 69 medidas distribuidas en ejes de actuación:

Ejes	Nº de medidas
Medidas transversales para incorporar la perspectiva de género	18
Formación	15
Salud laboral	7
Provisión de puestos	13
Conciliación de la vida laboral, familiar y personal	7
Política salarial	3
Violencia de género	6

Los objetivos del plan de igualdad son:

- Eliminar los desequilibrios y desigualdades en el acceso, participación y desarrollo de las mujeres y de los hombres en la Agencia.
- Asegurar que todos los procesos de gestión, se realizan de acuerdo al principio de igualdad de trato y oportunidades.
- Alcanzar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la organización, es decir, lograr que mujeres y hombres se encuentren en el mismo punto de partida.

Entre las distintas medidas trabajadas en 2020 destaca la elaboración de un borrador de protocolo de actuación para trabajadoras víctimas de violencia de género, financiado con cargo a los fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género del Ministerio de Igualdad, que incluye medidas específicas para personas en esta situación encaminadas a facilitar su movilidad geográfica, la ordenación de su horario y tiempo de trabajo y a garantizar la confidencialidad de su situación.



Asimismo destaca la incorporación de la perspectiva de género en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, la inclusión en la Web de la Agencia de un espacio que contribuye a la información y sensibilización en materia de igualdad de género, la formación en igualdad de género dirigido al personal de la Jefatura de Recursos Humanos y la formación en materia de violencia de género dirigida a personas que ocupan puestos de responsabilidad, delegadas y delegados de prevención y personas que conforman la Comisión de Igualdad.

El Plan de Igualdad establece un sistema de seguimiento que se realiza con una periodicidad trimestral. Durante el año 2020 entraron en vigor nuevas medidas incluidas en el calendario de implantación del plan.

Una vez incorporadas el grado de cumplimiento a 31 de diciembre de 2020 es del 50%.

## JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN:

### III JORNADAS DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO



Desde 2018 la Agencia viene realizando anualmente Jornadas de Igualdad con motivo de la conmemoración del 8 de marzo: Día Internacional de las Mujeres y Jornadas contra la violencia de género, con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres que se conmemora anualmente el 25 de noviembre.

La celebración de conferencias sobre la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y el desarrollo de actividades de sensibilización contra la violencia de género dirigidas al personal de la Agencia, quedaron incorporadas como medidas en el I Plan de Igualdad.

Debido a la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, las III Jornadas de Igualdad que estaban previstas para el mes de marzo de 2020 se pospusieron y en el mes de noviembre se unificaron, celebrándose las III Jornadas de Igualdad y contra la Violencia de Género.

Las temáticas de las jornadas fueron:

- El impacto de los cuidados en la salud de las mujeres.
- Consecuencias de la violencia de género en la salud de las mujeres.
- Impacto de género de la COVID. Violencia de género.



Desde el 24 de noviembre al 9 de diciembre se expuso material gráfico en todos los centros de trabajo.

### DESARROLLO DE LAS JORNADAS



Programa de las III Jornadas de Igualdad y contra la Violencia de Género.



El día 26 de noviembre se celebraron 3 conferencias virtuales que fueron inauguradas por la Consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, D<sup>a</sup> Rocio Ruiz Domínguez.

Las ponencias fueron a cargo de personas expertas en la materia: D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> del Mar García Calvente, D<sup>a</sup> Guadalupe Pastor Moreno y D. Juan Antonio Hurtado Casau.

Las jornadas fueron clausuradas por el Director Gerente de la Agencia, Víctor Manuel Bellido Jiménez.

El número de personas que siguieron las jornadas via streaming fue 291 (225 mujeres y 66 hombres).

Tanto la celebración de conferencias como la impresión y distribución del material gráfico se financiaron con cargo a los fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género del Ministerio de Igualdad.

El 27 de noviembre, continuando con las actuaciones previstas en las jornadas se difundió por correo electrónico toda la plantilla un enlace a los “Cuadernos para la Salud de las Mujeres”, una serie de publicaciones impulsadas por el Instituto Andaluz de la Mujer y la Escuela Andaluza de Salud Pública, con el fin de ofrecer información cercana y accesible sobre diversas temáticas que afectan a la salud de las mujeres en las distintas etapas de sus vidas.

MEMORIA DE  
ACTIVIDADES

RESUMEN  
ECONÓMICO

**1. MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA Y PROMOVER LA AUTONOMÍA PERSONAL**

1.1. ATENDER A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA Y PROMOVER LA AUTONOMÍA	
Prestación del Servicio de Atención Residencial	378.316.852,69 €
Prestación del Servicio de Ayuda en el Domicilio	489.863.332,04 €
Prestación del Servicio Andaluz de Teleasistencia	8.863.492,04 €
Prestación del Servicio de Centro de Día	95.481.792,90 €
Prestaciones Económicas	290.488.372,64 €
Prestación del Servicio de Promoción Autonomía y Prevención Dependencia	670.272,48 €
Refuerzo RRHH destinados atender el SAAD Corporaciones Locales	10.222.493,34 €
	<b>1.273.906.608,13 €</b>

**1.2. PROMOVER EL ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y ATENDER A PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

Mantenimiento Programa Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco	592.349,17 €
Programa de Bonificación Transporte Interurbano en Andalucía	2.480.184,77 €
Programa de Bonificación en Productos Ópticos	129.472,70 €
Prestación del SAT a Personas Mayores y con Discapacidad	13.688.573,70 €
Servicio de Orientación Jurídica en CPA de Personas Mayores	64.609,03 €
Servicio atención y asistencia telefónica "Andalucía Social"	2.135.257,41 €
	<b>19.090.446,78 €</b>

**1.3. MEJORAR LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA DE PERSONAS MAYORES Y CON DISCAPACIDAD**

Prestación del Servicio de Respiro familiar a Personas Mayores	2.823.866,39 €
Prestación del Servicio de Respiro familiar a Personas con Discapacidad	496.749,71 €
Prestación del Servicio de Comedores a Personas Mayores en Centros de Participación Activa	362.817,11 €
	<b>3.683.433,21 €</b>

**2. ABORDAR DE MANERA INTEGRAL EL FENÓMENO DE LAS ADICCIONES**

2.1. ATENDER A PERSONAS CON PROBLEMAS DE ADICCIONES	
Gestión Centros sociosanitarios en Régimen Residencial de la Red Pública de Atención a las adicciones (RPAA)	6.377.273,75 €
Atención Centro tratamiento integral uso compasivo (PEPSA)	386.472,53 €
Gestión acceso de personas con adicc. a recursos Red Pública	235.399,07 €
	<b>6.999.145,35 €</b>

**3. GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LA INFANCIA Y PROMOVER LA CONCILIACIÓN**

3.1. GESTIONAR EL PROGRAMA DE ATENCIÓN A MENORES INMIGRANTES	
Atención de menores inmigrantes Red Centros Protección de Menores	568.919,50 €
	<b>568.919,50 €</b>

**4. MEJORAR LA ATENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE POBREZA Y EXCLUSIÓN SOCIAL**

4.1. MEJORAR CONDICIONES DE VIDA POBLACIÓN CON NECESIDADES DE APOYO	
Coordinación, mediación, impulso y asesoramiento Polígono Sur	452.312,79 €
Gestión Programa Intervención Socio-laboral	98.438,15 €
Sistemas Registro Información	141.778,96 €
	<b>692.529,90 €</b>

**4.2. IMPULSAR LA INNOVACIÓN SOCIAL, ACCIÓN EXTERIOR E I+D+i EN SERVICIOS SOCIALES**

Asesoramiento, gestión y eval. Proy. Sº Soc. e I+D+i (EU y otros)	149.441,63 €
Realización de estudios y trabajos técnicos	80.927,53 €
Gestión de indicadores	110.101,74 €
	<b>340.470,90 €</b>

**5. OPTIMIZAR LOS RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS, E IMPULSAR LA TRANSVERSALIDAD DEL PRINCIPIO DE IGUALDAD**

5.1. INTEGRAR TRANSVERSALMENTE LA PERSPECTIVA GÉNERO EN LA AGENCIA	
Elaborar protocolo trabajadoras víctimas de violencia de género	Sin coste directo
Formación y sensibilización del personal de la ASSDA en materia de igualdad y violencia de género	2.639,00 €
	<b>2.639,00 €</b>

**5.2. PACTO DE ESTADO CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO**

Acción formativa violencia género puestos específicos	8.500,00 €
Protocolo actuación trabajadoras víctimas violencia género	8.470,00 €
Jornada sensibilización personal contra violencia de género	3.221,99 €
Formación Violencia de Género a personal de las Comunidades Terapéuticas y PEPSA	27.975,20 €
	<b>48.167,19 €</b>

**TOTAL DATOS ECONÓMICOS ASSDA 2020****1.305.332.359,96 €**

