# MEMORIA DE GESTION

# 2023

## CONSORCIO DE SERVICIOS SOCIALES
## DE LA PROVINCIA DE ALBACETE

**I. INTRODUCCION ..... 3**

**II. GESTION DE RECURSOS HUMANOS ..... 5**

II.1. Estructura y Relación de Puestos de Trabajo ..... 6
II.2. Plantilla del Consorcio ..... 7
II.3. Personas que han trabajo en 2020, 2021, 2022 y 2023 ..... 10
II.4. Contratos realizados, variaciones y bajas ..... 11
II.5. Actuaciones relativas a liquidación de haberes (nóminas) ..... 12
II.6. Suspensiones de contrato y sustituciones por incapacidad temporal .. 13

**III. GESTION ECONOMICO-FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA ..... 14**

III.1. Presupuesto Consorcio de Servicios Sociales ..... 15
III.2. Liquidación del presupuesto ..... 16
III.3. Costes y financiación ..... 17
III.3.1. Coste Hora..... 17
III.3.2. Fuentes de financiación ..... 18

**IV. SERVICIOS Y PROGRAMAS ..... 20**

**IV.1. Servicio de Ayuda a Domicilio Ordinario ..... 21**
IV.1.1. Información General SAD Ordinario..... 22
IV.1.2. Diferenciación de horas totales ..... 24
IV.1.3. SAD Ordinario por zonas ..... 27
IV.1.4. Perfil de casos atendidos ..... 28

**IV.2. Servicio de Ayuda a Domicilio Extraordinario..... 31**
IV.2.1. Datos Generales ..... 32
IV.2.2. Diferenciación de horas totales ..... 33

**IV.3. Programa de Comida a Domicilio ..... 35**
IV.3.1. Características y perfil de casos atendidos..... 41
IV.3.1.1. Estadística de Usuarios por Municipio (Dietas)..... 41
IV.3.1.2. Estadística de Usuarios por Municipio (Familia y Renta).... 45
IV.3.2. Costes y financiación ..... 48
IV.3.3. Valoración del programa de comidas..... 52
IV.3.3.1. Comisión de Valoración y Seguimiento ..... 52
IV.3.3.2. Intervenciones del programa ..... 53
IV.3.3.3. Seguimiento del programa ..... 53
IV.3.3.4. Valoración y propuestas ..... 62

**IV.4. Programa Parque de Ayudas Técnicas ..... 64**
IV.4.1. Composición del parque..... 65
IV.4.2. Intervenciones / Actuaciones..... 67
IV.4.3. Valoración del programa ..... 68
IV.4.4. Propuestas..... 69

**IV.5. Programa de Acompañamiento Personal ..... 70**
IV.5.1. Datos cuantitativos ..... 71
IV.5.2. Comisión de valoración y seguimiento ..... 71
IV.5.3. Valoración y propuestas del programa ..... 72

**IV.6. Plan de Formación ..... 73**
IV.6.1. Principios generales ..... 74
IV.6.2. Organización de las jornadas formativas ..... 75
IV.6.3. Contenido de las jornadas formativas ..... 77
IV.6.4. Valoración de las jornadas formativas ..... 78

**IV.7. Programa de Apoyo Técnico y Supervisión. ..... 80**
IV.7.1. Metodología..... 81
IV.7.2. Seguimientos e intervenciones ..... 83
IV.7.2.1. Seguimientos programados ..... 83
IV.7.2.2. Seguimiento no programados ..... 84
IV.7.2.3. Valoración de los seguimientos ..... 84
IV.7.3. Quejas de usuarias/os ..... 85
IV.7.4. Conflictos / Incidencias ..... 91
IV.7.5. Propuestas de mejora ..... 94

**V. PROPUESTAS GENERALES DE GERENCIA ..... 95**

**ANEXOS**

ANEXO I: ..... 97

ANEXO II: ..... 103

# I
# INTRODUCCIÓN

## I.- INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 13 de los Estatutos del Consorcio de Servicios Sociales de la provincia de Albacete (BOP de Albacete nº 27, de 4 de marzo de 2015) , se somete para su estudio y aprobación por la Junta General, la Memoria de Gestión del Consorcio de Servicios Sociales adscrito a la Diputación de Albacete (en adelante Consorcio), correspondiente al ejercicio 2023, reflejo del trabajo realizado, las dificultades encontradas, mejoras realizadas y las propuestas de futuro. Siguiendo el modelo de años anteriores, la presente memoria se estructura en tres grandes apartados:

a) Gestión de personal, como reflejo de la labor de gestión de los servicios que presta el Consorcio.

b) Gestión económico-financiera y presupuestaria, en la que se recoge la información precisa para poder obtener una idea clara y transparente de la gestión de recursos del Consorcio.

c) Gestión de servicios y programas, que permitirá tener una visión clara del apoyo real que se les aporta a las/los ciudadanas/os de la provincia.

# II
# GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

## II. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

### II.1. ESTRUCTURA Y RELACION DE PUESTOS DE TRABAJO.

El Consorcio se estructura en las siguientes unidades orgánicas y puestos de trabajo que las integran:

Unidad Orgánica 000.- Gerencia.

- Puesto L-000-001.- Gerente/a; Plazas: 1. (Encomienda de funciones de superior categoría a Jefe Administrativo de Unidad de Personal).
- Puesto L-000-002.- Adjunto/a a la Gerencia-Coordinador/a Técnico/a; Plazas: 1. (Encomienda de funciones de superior categoría a Coordinador de Gestión)
- Puesto L-000-003.- Auxiliar administrativo/a de apoyo a la Gerencia: 1. (Interino por vacante plantilla).

Unidad Orgánica 001.- Unidad Administrativa de Contabilidad, Programas y Registro.

- Puesto L-001-001.- Jefatura de la unidad administrativa; Plazas: 1.
- Puesto L-001-002.- Auxiliar administrativo/a; Plazas 4.

Unidad Orgánica 002.- Unidad Administrativa de Personal.

- Puesto L-002-001.- Jefatura de la unidad administrativa; Plazas: 1.
- Puesto L-002-002.- Administrativo/a de apoyo a la jefatura de unidad; Plazas 1.
- Puesto L-002-003.- Auxiliar administrativo/a coordinador/a de gestión del SAD; Plazas 9 (1 sin cubrir).
- Puesto L-002-004.- Auxiliar administrativo/a de apoyo a la jefatura de unidad; Plazas 2.

Unidad Orgánica 003.- Unidad Técnica de Trabajo Social.

- Puesto F-003-001.- Jefatura de la unidad técnica; Plazas: 1. (Funciones asumidas por Puesto L-000-002.- Adjunto/a a la Gerencia-Coordinador/a Técnico/a).
- Puesto L-003-002.- Trabajador/a social-coordinador/a técnico del SAD; Plazas 3.

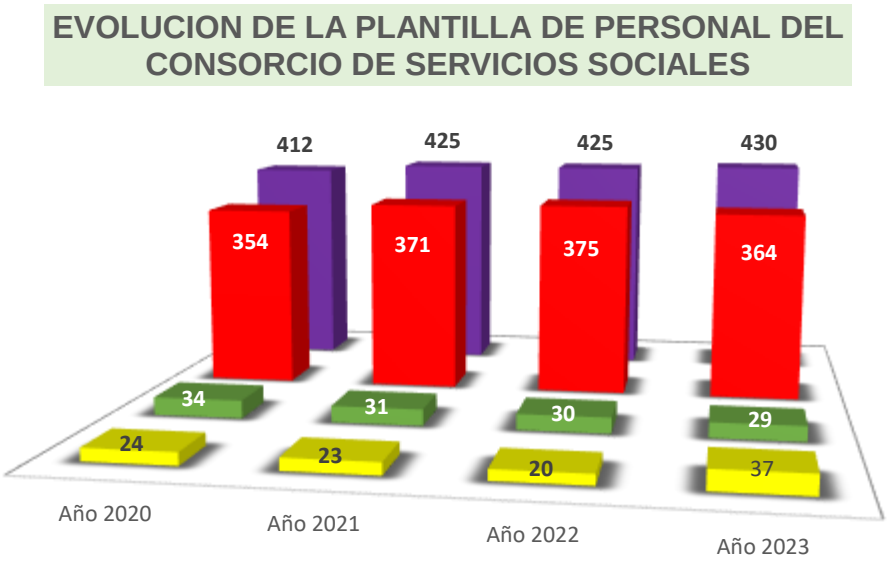
Unidad Orgánica 004.- Servicio de Ayuda a Domicilio.

- Puesto L-004-001.- Auxiliar SAD Ordinario; Plazas: 403 / 381 (9 sin cubrir)
- Puesto L-004-002.- Auxiliar SAD Extraordinario; Plazas: 50 / 29 (20 sin cubrir)
- Puesto L-004-003.- Responsable de Equipo SAD/SADE: 4. (Sin cubrir)

## II.2.PLANTILLA DEL CONSORCIO.

| AÑO | TRABAJADORAS/ES Nº INICIO AÑO | | | ALTAS | BAJAS | TRABAJADORAS/ES Nº FINAL AÑO | | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | FIJAS | INDEFINIDOS-INTERINOS | | | | FIJAS | INDEFINIDOS-INTERINOS | | |
| | | SAD + GERENCIA | SADE | | | | SAD + GERENCIA | SADE | |
| 2020 | 26 | 342 | 41 | 26 | 23 | 24 | 354 | 34 | 412 |
| 2021 | 24 | 354 | 34 | 39 | 26 | 23 | 371 | 31 | 425 |
| 2022 | 23 | 371 | 31 | 19 | 19 | 20 | 375 | 30 | 425 |
| **2023** | **20** | **375** | **30** | **53** | **48** | **37** | **364** | **29** | **430** |

TABLA 1 (DATOS ANEXO I)




| | Año 2020 | Año 2021 | Año 2022 | Año 2023 |
|---|---|---|---|---|
| Fijo | 24 | 23 | 20 | 37 |
| Indefinidas-Interinas SADE | 34 | 31 | 30 | 29 |
| Indefinidas-Interinas SAD + Gerencia | 354 | 371 | 375 | 364 |
| Total | 412 | 425 | 425 | 430 |

A lo largo de 2023 la plantilla del Consorcio ha experimentado una ligera modificación al alza en cuanto a números absolutos se refiere, fruto del cual se contabilizan un total de 430 puestos frente a los 425 que se totalizaron a final del año anterior.

El porcentaje de “no fijeza en la relación laboral” relativo a este personal de plantilla se ha invertido por primera vez tras su continúa su progresión porcentual al alza de años anteriores; de esta manera, este personal vinculado mediante contratos de trabajo de duración indefinida y de interinidad por vacante en plantilla, cierra el año 2023 representando un decremento porcentual hasta situarse en el 91,39% del total frente al 95,29% del año anterior sea personal.

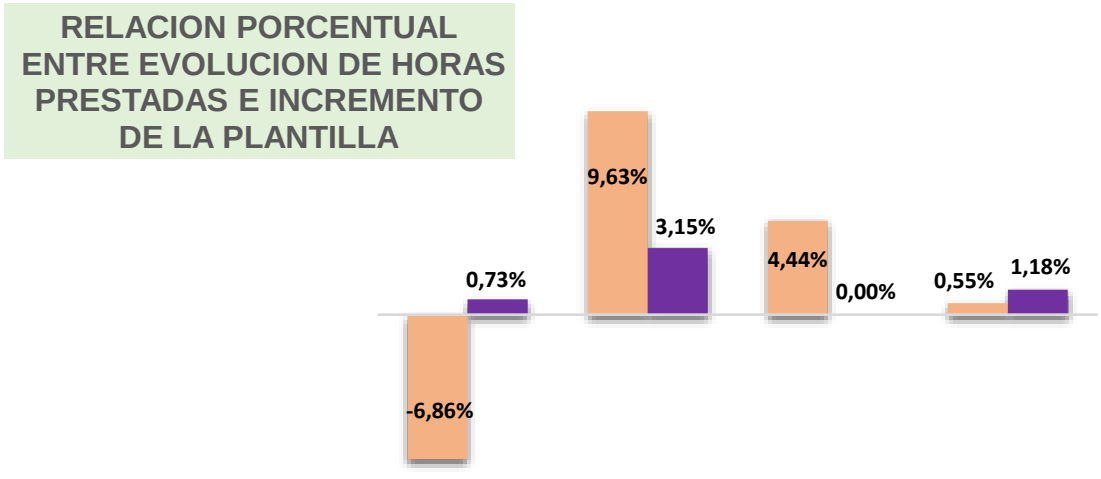
Este aumento del personal laboral fijo, concretamente de 20 a 37 puestos, se ha enmarcado dentro de la oferta de empleo público de estabilización de empleo temporal del Consorcio de Servicios Sociales, en el marco de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, la cual fue publicada en el BOP de Albacete nº 62 del 27 de mayo de 2022, con la siguiente relación de plazas:

| Nº PLAZAS | DENOMINACION | REGIMEN JURIDICO | JORNADA | FORMA DE ACCESO | SISTEMA SELECTIVO |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Jefe/a Administrativo/a | Personal Laboral | T. Completo | Turno Libre | Concurso |
| 2 | Trabajador/a Social | Personal Laboral | T. Completo | Turno Libre | Concurso |
| 1 | Administrativo/a | Personal Laboral | T. Completo | Turno Libre | Concurso |
| 14 | Auxiliar administrativo/a | Personal Laboral | T. Completo | Turno Libre | Concurso |
| 301 | Auxiliar de Ayuda a Domicilio | Personal Laboral | T. Parcial (Lunes a Viernes) | Turno Libre | Concurso |
| 21 | Auxiliar de Ayuda a Domicilio | Personal Laboral | T. Parcial (Fines de semana y festivos) | Turno Libre | Concurso |
| 12 | Auxiliar de Ayuda a Domicilio | Personal Laboral | T. Parcial (Lunes a Viernes) | Turno Libre | Concurso - Oposición |
| 2 | Auxiliar de Ayuda a Domicilio | Personal Laboral | T. Parcial (Fines de semana y festivos) | Turno Libre | Concurso - Oposición |
| **354** | | | | | |

Durante el año 2023 fueron iniciados todos los procedimientos selectivos de estabilización tramitados mediante el sistema selectivo de concurso, quedando pendientes para el próximo año los de concurso – oposición. No obstante, en lo que a finalización se refiere, han podido ser completados los procedimientos de 1 plaza de jefe/a administrativo/a, 2 plazas de trabajador/a social, 1 plaza de administrativo/a, y 14 plazas de auxiliar administrativo/a (de las cuales han sido cubiertas 13); todos ellos tramitados, como hemos referido anteriormente, mediante el sistema selectivo de concurso.

Por otra parte, pero también como ocurría en 2022 el número de auxiliares SADE de plantilla, que son las/los encargadas/os de la prestación de los servicios en sábados, domingos, festivos y no laborables, vuelve a descender, nuevamente en esta ocasión en 1 auxiliar. Ello nos da un idea de la evolución que continúan teniendo estos servicios durante el año 2023, continuando la línea del año 2020, cuando por primera vez desde el año 2017, se experimentó el descenso de este personal de plantilla en 7 auxiliares; en ese ejercicio se produjo la equiparación por el Consorcio de Servicios Sociales del coste hora de los servicios en sábado a los de los domingo y festivos, puesto que la remuneración a las auxiliares que los prestan es idéntica tanto para sábados, como para domingos, festivos y no laborables. Hasta ese ejercicio, la diferencia entre lo facturado y lo remunerado por éstos servicios en sábado, era asumido íntegramente por el Consorcio de Servicios Sociales.

Este crecimiento de la plantilla de personal (1,18%) ha ido prácticamente en consonancia al aumento porcentual de horas de servicio prestadas durante 2023 (un 0,55%), es decir, un total de 2.845,18 horas más (3.395,43 horas correspondientes al aumento del SAD menos 550,25 horas de decremento en el SADE). Esto responde fundamentalmente a que el personal de plantilla SAD y SADE ya existente dispone ya de jornadas semanales muy próximas a los límites establecidos para los contratos a tiempo parcial, por lo que se hace necesaria la contratación de nuevo personal de plantilla para asumir tanto este incremento de horas prestadas como de una parte de determinadas necesidades circunstanciales gestionadas inicialmente con contrato eventual de duración determinada como paso previo a la contratación de nuevo personal de plantilla, tras contrastar que la prestación de estos servicios obedece a una necesidad estructural.




| | Año 2020 | Año 2021 | Año 2022 | Año 2023 |
|---|---|---|---|---|
| Evolución de horas prestadas | -6,86% | 9,63% | 4,44% | 0,55% |
| Incremento de la plantilla | 0,73% | 3,15% | 0,00% | 1,18% |

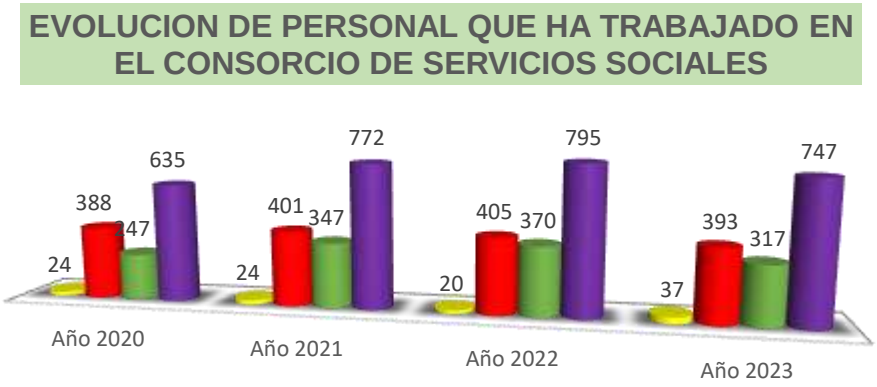
## II.3. PERSONAS QUE HAN TRABAJADO EN 2020, 2021, 2022 Y 2023.

| AÑO | TRAB. FIJAS | TRABAJADORAS TEMPORALES | | | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | INTERINIDAD | SUST. IT | SUST. EXC. O PERMISO | SUST. VAC. | |
| 2020 | 24 | 388 | 247 | | | 635 |
| 2021 | 24 | 401 | 347 | | | 772 |
| 2022 | 20 | 405 | 370 | | | 795 |
| **2023** | **37** | **393** | **317** | | | **747** |

TABLA 2 (DATOS: A3 TOTAL TRABAJADORES IMPUTACIÓN COSTES)

En relación al número de personas que han trabajado en el Consorcio a lo largo de 2023 vemos como, a pesar del ligero decremento del 6,04% respecto del año 2022, continúa situándose en valores bastante análogos a años anteriores, con la única excepcionalidad del año 2020, marcado por la práctica nula necesidad de sustitución con personal sustituto durante los meses de mayor incidencia Covid-19, y por tanto, del consecuente menor número de contratos de sustitución realizados.

En relación a las/os 317 trabajadoras/es temporales, destacar que éstas/os han suscrito un total de 3.308 contratos (3.205 en 2022), lo que supone una media de 10,43 contratos por trabajadora/año (8,66 en 2022), y una jornada media anual por contrato de 35,38 horas (36,22 en 2022), considerando el montante total de horas no prestadas en el año (116.896,86).




| | Año 2020 | Año 2021 | Año 2022 | Año 2023 |
|---|---|---|---|---|
| Fijo | 24 | 24 | 20 | 37 |
| Temporal: Interinidad | 388 | 401 | 405 | 393 |
| Temporal: Sustitución (IT, Excedencia, Permiso o Vacaciones) | 247 | 347 | 370 | 317 |
| Total | 635 | 772 | 795 | 747 |

## II.4. CONTRATOS REALIZADOS, VARIACIONES Y BAJAS.

| AÑO | FIJO | INTERI-NIDAD COBER-TURA | CONTRATOS SUSTITUCIONES | | | TOTAL CT | TOTAL VARIA-CIONES | TOTAL BAJAS CT | TOTAL MOVI-MIENTOS LABORALES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | IT | PERMISOS | VACA-CIONES | | | | |
| 2020 | 0 | 26 | 287 | 1.250 | 360 | 1.923 | 6.308 | 1.860 | 10.091 |
| 2021 | 0 | 39 | 310 | 1.841 | 444 | 2.634 | 8.629 | 2.572 | 13.835 |
| 2022 | 0 | 19 | 448 | 2.236 | 502 | 3.205 | 8.486 | 3.106 | 14.797 |
| **2023** | **18** | **35** | **391** | **2.379** | **503** | **3.326** | **8.789** | **3.181** | **15.296** |

TABLA 3 (DATOS ANEXO I)

Si atendemos al dato de total de movimientos laborales, observamos cómo tras la excepcionalidad experimentada en 2020 (marcado principalmente por el escenario Covid-19, que supuso que en un periodo temporal de numerosas semanas las necesidades de sustitución, y por tanto de contratación, fueron prácticamente mínimas debido al nuevo protocolo de prestación de los servicios de ayuda a domicilio, donde se pasó de una reorganización temporal de los mismos a su restablecimiento ordinario de forma progresiva hasta alcanzar nuevamente la normalidad), en el año 2023 continúa la línea de progresiva tendencia al alza respecto a años anteriores, en concreto un 3,37% más respecto a 2022, en correspondencia con el mayor número de horas de ayuda a domicilio gestionadas.

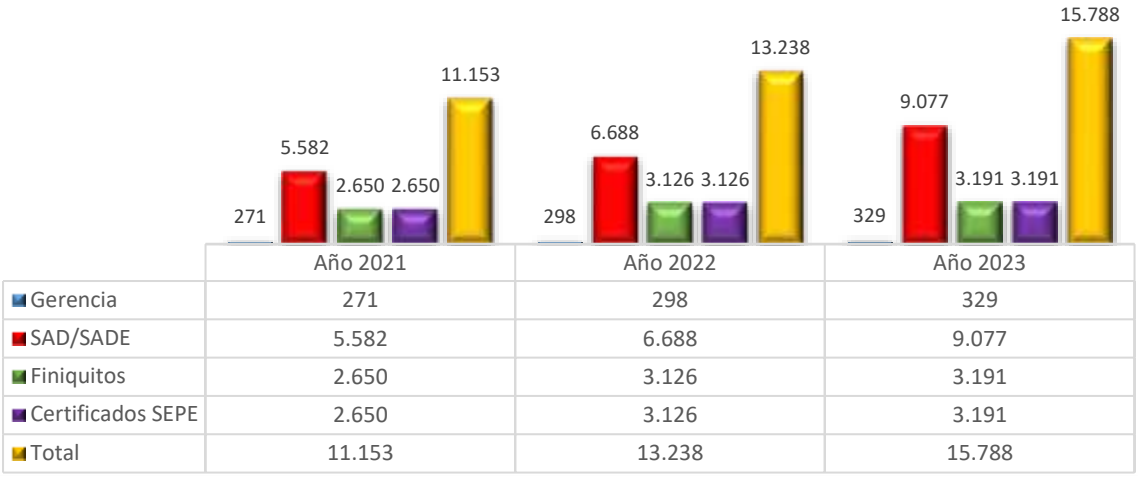
Al igual que años anteriores, todo este volumen de trabajo ha vuelto a ser asumido por la Unidad Administrativa de Personal, la cual se ha hecho cargo de la gestión de tales tareas sujetas a plazos en tiempo y forma.

## II.5. ACTUACIONES RELATIVAS A LIQUIDACION DE HABERES (NOMINAS).

| NOMINAS AÑO 2023 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **MES** | **GERENCIA** | **SAD-SADE** | **FINIQUITOS** | **CERTIFICADOS SEPE** | **TOTAL** |
| ENERO | 24 | 754 | 280 | 280 | **1338** |
| FEBRERO | 24 | 761 | 274 | 274 | **1333** |
| MARZO | 24 | 816 | 345 | 345 | **1530** |
| ABRIL | 23 | 737 | 249 | 249 | **1258** |
| MAYO | 23 | 835 | 339 | 339 | **1536** |
| JUNIO | 45 | 786 | 296 | 296 | **1423** |
| JULIO | 25 | 643 | 151 | 151 | **970** |
| AGOSTO | 26 | 656 | 161 | 161 | **1004** |
| SEPTIEMBRE | 27 | 708 | 209 | 209 | **1153** |
| OCTUBRE | 22 | 809 | 309 | 309 | **1449** |
| NOVIEMBRE | 22 | 761 | 266 | 266 | **1315** |
| DICIEMBRE | 44 | 811 | 312 | 312 | **1479** |
| **TOTAL** | **329** | **9077** | **3.191** | **3.191** | **15.788** |

TABLA 4 (DATOS APLICACIÓN GESTION NOMINA A3NOM)

Dentro del trabajo realizado por la unidad administrativa de personal, merece especial reconocimiento un hecho que se viene repitiendo año tras año, y es la gestión del gran volumen de nóminas, finiquitos y certificados realizados para el servicio de empleo, el cual continúa aumentando progresivamente hasta superar ya los datos recogidos en los años anteriores al 2020, donde la situación generada por la pandemia por el Covid-19, implicó la dedicación de mayores tiempos en llamamientos, sustituciones, reorganización temporal, etc.



## II.6. SUSPENSIONES DE CONTRATO Y SUSTITUCIONES POR INCAPACIDAD TEMPORAL (IT).

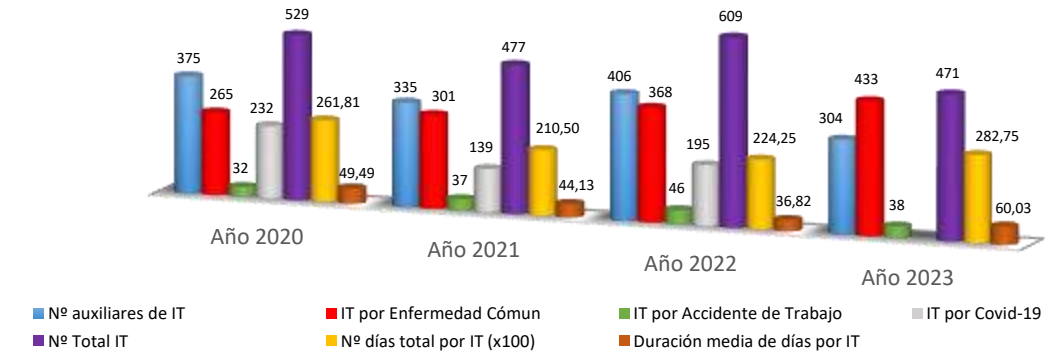
| AÑO | Nº PERSONAL IT | TIPO DE IT | | | TOTAL BAJAS | TOTAL DÍAS BAJA | DURACIÓN MEDIA DIAS DE BAJA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | EC | AT | COVID | | | |
| 2020 | 375 | 265 | 32 | 232 | 529 | 26.181 | 49,49 |
| 2021 | 335 | 301 | 37 | 139 | 477 | 21.050 | 44,13 |
| 2022 | 406 | 368 | 46 | 195 | 609 | 22.425 | 36,82 |
| **2023** | **304** | **433** | **38** | **-** | **471** | **28.275** | **60,03** |

TABLA 4 (DATOS ANEXO II): IT: Incapacidad Temporal EC.: Enfermedad Común. AT: Accidente de Trabajo.

El número de trabajadoras/es en situación de incapacidad temporal (en adelante IT) durante 2023 ha experimentado un decremento del 25,12% frente al aumento del 21,19% del año 2022. Por su parte, se han totalizado 433 procesos de IT derivados de enfermedad común frente a los 368 del año 2022, lo que supone un aumento en los mismos del 17,66%; estas cifras no pueden ser valoradas en términos absolutos, ya que contrariamente a años anteriores, en 2023 no se contabilizan los procesos de IT por Covid-19 de forma separada, sino que vienen incluidos dentro de los derivados de enfermedad común, no valorando continuar realizando una contabilización individualizada frente al resto de causas de enfermedad común y/o accidente de trabajo al considerar que afortunadamente tanto su número como su incidencia han dejado de ser ya representativos.

Por otro lado, valorar positivamente el decremento del 17,39% experimentado en el número de incapacidades temporales derivadas de accidentes de trabajo, en concreto 38 frente a los 46 del año anterior, sobre todo al enmarcarlo dentro del número total de horas prestadas durante el año 2023, las cuales aunque en un reducido porcentaje, han aumentado respecto al año anterior.

Por último, se observa un considerable incremento de un 26,09% en el número total de días de baja acumulados durante el año 2023, porcentaje que contrasta con el decremento del 22,66% experimentado en el número total de bajas. Estos porcentajes han provocado que la duración media de estos procesos de incapacidad temporal se haya disparado hasta los 60,03 días en 2023 frente a los 36,82 días de duración media en 2022.



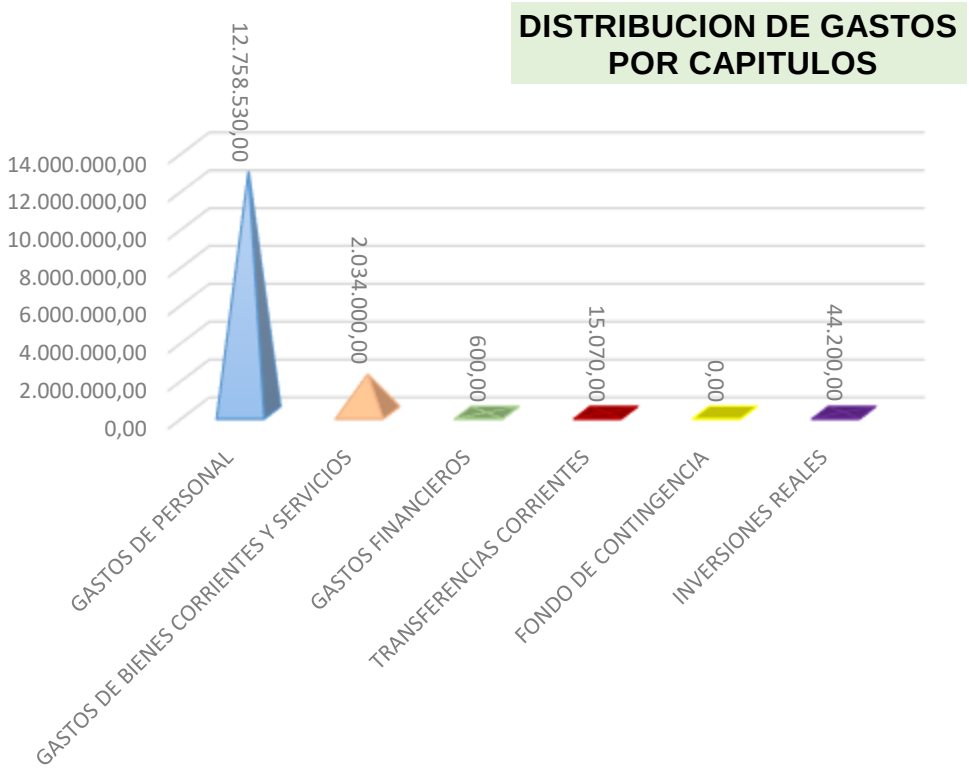
# III
# GESTIÓN ECONOMICO-FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA

## III.1. PRESUPUESTO CONSORCIO DE SERVICIOS SOCIALES

| **PRESUPUESTO DE INGRESOS** | | **AÑO 2023** |
|---|---|---|
| CAPITULO III | TASAS Y OTROS INGRESOS | **13.700,00 €** |
| CAPITULO IV | TRANSFERENCIAS CORRIENTES | **13.940.100,00 €** |
| CAPITULO V | INGRESOS PATRIMONIALES | **763.600,00 €** |
| CAPITULO VIII | ACTIVOS FINANCIEROS | **135.000,00 €** |
| **TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS** | | **14.852.400,00 €** |

| **PRESUPUESTO DE GASTOS** | | **AÑO 2023** |
|---|---|---|
| CAPÍTULO I | GASTOS DE PERSONAL | **12.758.530,00 €** |
| CAPITULO II | GASTOS DE BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS | **2.034.000,00 €** |
| CAPITULO III | GASTOS FINANCIEROS | **600,00 €** |
| CAPITULO IV | TRANSFERENCIAS CORRIENTES | **15.070,00 €** |
| CAPITULO V | FONDO DE CONTINGENCIA | **0 €** |
| CAPITULO VI | INVERSIONES REALES | **44.200,00 €** |
| **TOTAL PRESUPUESTOS DE GASTOS** | | **14.852.400,00 €** |

(FUENTE: LIQUIDACION PRESUPUESTO CSS 2023)




El presupuesto de 2023 es superior al de 2022 en un 7,57 %, incremento que se distribuye de la siguiente forma:

- En el capítulo 1 de gastos de personal, respecto al año pasado, el aumento es del 7,42% y debido al incremento de retribuciones de los empleados públicos para 2023, consecuencia del incremento de las retribuciones de los empleados públicos, del número de horas de servicio, del incrementos de la retribución por antigüedad y de los costes por IT.
- El capítulo 2 se incrementa el 17% como consecuencia del incremento del coste del servicio de comidas a domicilio, derivado de un mayor número de usuarios y del incremento del precio de la nueva licitación.
- El capítulo 5 “Fondo de Contingencia” que en 2022 no fue utilizado, en el ejercicio presupuestario 2023 fue aplicado a partidas del capitulo I.

## III.2. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO

| **INGRESOS** | | |
|---|---|---|
| CAPITULO III | TASAS PRECIOS PÚBLICOS Y OTROS | **11.803,26 €** |
| CAPITULO IV | TRANSFERENCIAS CORRIENTES | **14.116.835,82 €** |
| CAPITULO V | INGRESOS PATRIMONIALES | **775.645,32 €** |
| TOTAL | | **14.904.284,80 €** |

| GASTOS | | |
|---|---|---|
| CAPITULO I | GASTOS DE PERSONAL | **12.649.027,40 €** |
| CAPITULO II | GASTOS DE BIENES Y SERVICIOS | **1.840.527,26 €** |
| CAPITULO III | GASTOS FINANCIEROS | **26,00 €** |
| CAPITULO IV | TRANSFERENCIAS CORRIENTES | **0,00 €** |
| CAPITULO VI | INVERSIONES | **10.345,91€** |
| TOTAL | | **14.499.926,57 €** |

| | |
|---|---|
| **RESULTADO PRESUPUESTARIO**: | **404.357,83 €** |
| **RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO:** | **404.357,83 €** |

| REMANENTE DE TESORERIA | | |
|---|---|---|
| **COMPONENTES** | **EJERCICIO 2022** | **EJERCICIO 2023** |
| REMANENTE DE TESORERIA | **3.741.902,67 €** | **4.160.828,40 €** |
| SALDOS DE DUDOSO COBRO | **563.779,34 €** | **558.867,83 €** |
| REMANENTE PARA GASTOS GENERALES | **3.178.123,33 €** | **3.601.960,57 €** |

Respecto al remanente de tesorería pasa de 3.741.902,67 € a 4.160.828,40 €; incremento que coincide con el resultado presupuestario; si bien el remanente para gastos generales de que dispone el Consorcio es de 3.601.960,67 € como consecuencia de la reducción que se ha de hacer por saldos de dudoso cobro correspondiente a deudas pendientes de las aportaciones municipales al CSS anteriores al año 2011.

## III.3. COSTES Y FINANCIACIÓN

### III.3.1. COSTE HORA

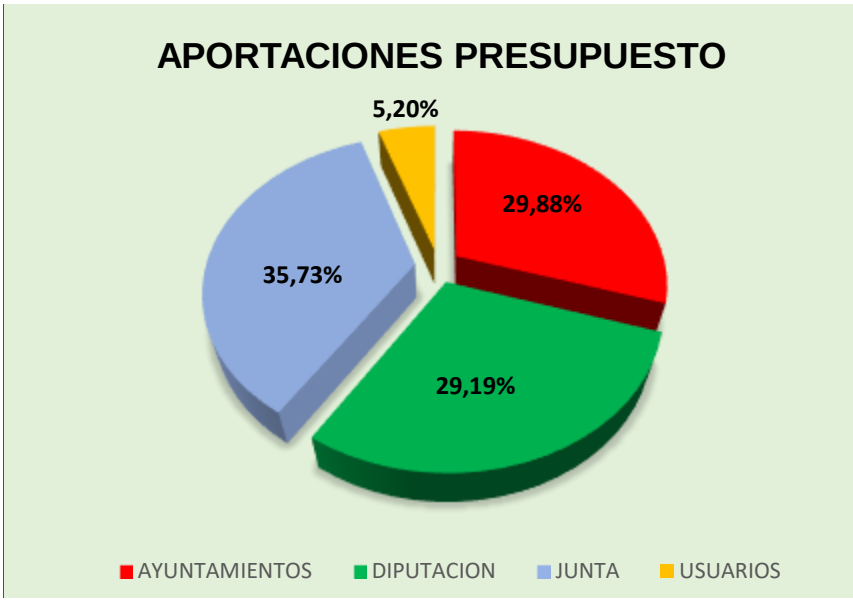
| TIPO GASTOS | COSTE TOTAL | Nº HORAS PRESTADAS | COSTE HORA |
|---|---|---|---|
| PERSONAL S.A.D./SADE | 11.222.229,76 € | 517.004 h. | 21,70 € |
| PERSONAL S.A.D. Y TRANSPORTE A PEDANÍAS | 11.403.071,67 € | 517.004 h. | 22,05€ |
| PERSONAL SAD, TRANSPORTE, SEGUIMIENTO TECNICO Y ADMINISTRACIÓN | 12.649.027,40 € | 517.004 h. | 24,46 € |

TABLA 5 (DATOS LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO)

## III.3.2. FUENTES DE FINANCIACION.

| ENTIDAD | APORTACIÓN GASTO TOTAL |
|---|---|
| AYTOS. | 4.453.539,08 € |
| DIPUTACIÓN | 4.350.000,00 € |
| JUNTA | 5.325.100,00 € |
| USUARIOS | 775.645,32 € |
| **TOTAL** | **14.904.284,40 €** |

TABLA 6 (DATOS LIQUIDACION PRESUPUESTO)




En relación a la financiación de los costes totales del presupuesto, un 29,88% está financiado por los Ayuntamientos, incluyendo las cantidades que las entidades locales cobran a los usuarios por la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y de Comida a Domicilio, cuyos datos no hemos incluido al no haber sido posible recabarlos. Diputación de Albacete aporta un 29,19%, y ka Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y los usuarios un 5,20 % del total. A la vista de lo anterior, se pone de manifiesto una estabilización en la aportación de Diputación, una reducción porcentual en la financiación por parte de la Junta de Comunidades, que se

compensa con el incremento en la participación en la financiación por parte de Ayuntamientos y usuarios.

# IV.
# SERVICIOS
# Y
# PROGRAMAS

# IV.1
# SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO ORDINARIO

## IV.1.1 INFORMACIÓN GENERAL SAD ORDINARIO

Entendemos como SAD Ordinario aquellos servicios planificados en días laborables de lunes a viernes, excluyéndose por tanto, los servicios planificados en sábado, los cuales aparecen integrados en esta modalidad en las memorias de gestión anteriores a 2022, y que consideramos oportuno diferenciar fruto de que tanto su facturación como remuneración en el Consorcio de Servicios Sociales son análogas al SAD Extraordinario.

**a) Nº de municipios integrados en el Consorcio: 84 y 1 entidad local menor.**

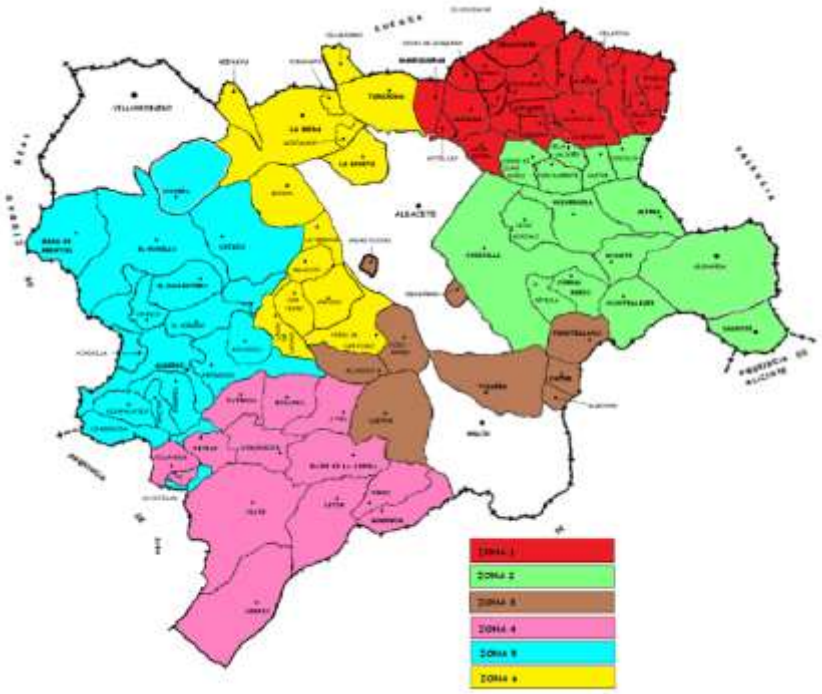
- Menos de 101 habitantes: 3
- De 101 a 500 habitantes: 24
- De 501 a 1.000 habitantes: 16
- De 1.001 a 2.000 habitantes: 21 + 1 Entidad Local Menor
- De 2.001 a 5.000 habitantes: 15
- Más de 5.000 habitantes: 5

Fuente: INE (Censo 01/01/2023)

**b) Nº de zonas del Consorcio:**

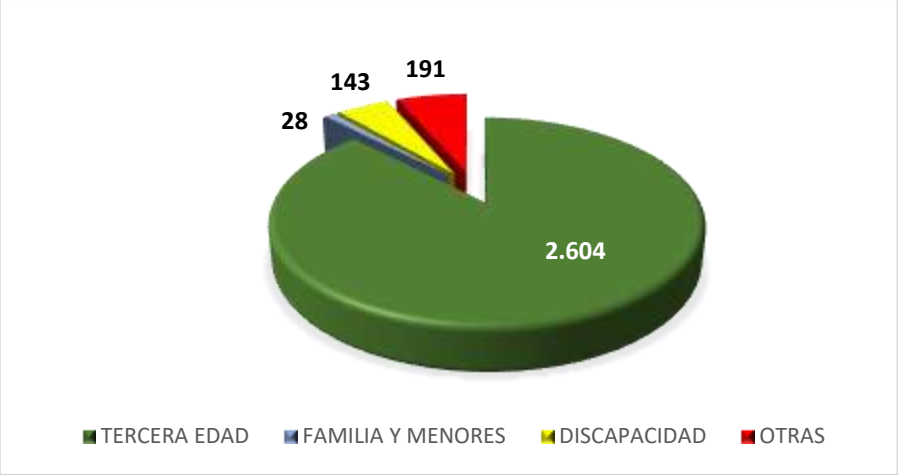
Conforme a la modificación de los Estatutos del Consorcio de Servicios Sociales publicada en el BOP Nº 20, de fecha 16 de febrero de 2015, y posterior corrección de errores en los mismos, publicada en el BOP Nº 27, de fecha 4 de marzo de 2015, las 6 zonas del Consorcio de Servicios Sociales son:

- Zona UNO: CASAS IBAÑEZ
- Zona DOS: ALMANSA
- Zona TRES: TOBARRA
- Zona CUATRO: YESTE
- Zona CINCO: ALCARAZ
- Zona SEIS: LA RODA



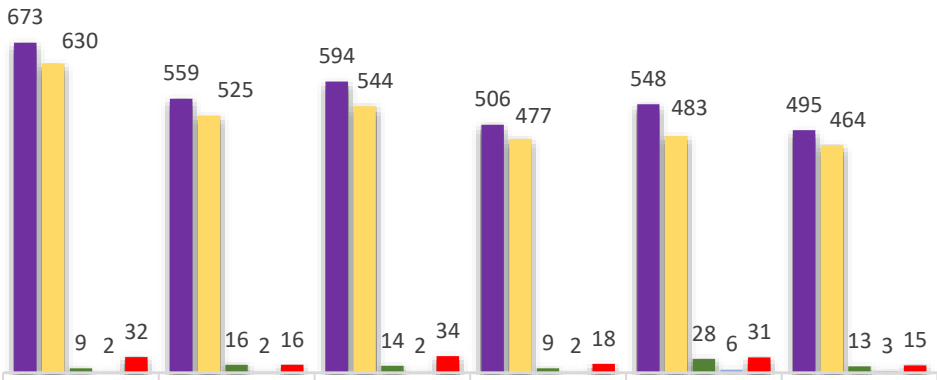
**c) Nº usuarias/os atendidas/os: 2.966 (+1,40% respecto al año 2022)**

- (TE) Tercera Edad: 2.604
- (FA) Familia y menores: 28
- (DI) Discapacidad: 143
- (OT) Otras: 191




**d) Altas y Bajas producidas en el SAD.**

**TIPOLOGÍAS DE USUARIOS**




| | Altas 2021 | Bajas 2021 | Altas 2022 | Bajas 2022 | Altas 2023 | Bajas 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| TOTAL | 673 | 559 | 594 | 506 | 548 | 495 |
| Tercera Edad | 630 | 525 | 544 | 477 | 483 | 464 |
| Discapacidad | 9 | 16 | 14 | 9 | 28 | 13 |
| Familia y menores | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 |
| Otros | 32 | 16 | 34 | 18 | 31 | 15 |

**e) Nº Horas Prestadas: 505.639,26** ( +0,68% respecto al año 2022)

**f) Nº Horas No Prestadas: 116.099,88** ( +0,69% respecto al año 2022)

**g) Nº Horas Pagadas: 676.735,59** ( +0,77% respecto al año 2022)

## IV.1.2. DIFERENCIACION DE HORAS TOTALES.

Se establece la siguiente estructuración de las horas totales en:

- Horas efectivamente prestadas a usuarios/as del SAD.
- Horas que no han sido prestadas a usuarios/as del SAD, y que han sido retribuidas al personal por vacaciones, licencias, etc.
- Horas de desplazamiento entre servicios intrajornada con consideración de trabajo efectivo.
- Horas de desayuno con consideración de trabajo efectivo.

| MES | HORAS PRESTADAS A USUARIOS (1) | HORAS NO PRESTADAS (2) | HORAS CON OBLIGACION DE PAGO (3) | HORAS DE DESPLAZA-MIENTO (4) | HORAS DE DESAYUNO (5) | TOTAL HORAS PAGADAS (6) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ENERO | 41.180,50 | 9.524,26 | 50.704,76 | 3.124,61 | 1.170,68 | 55.000,05 |
| FEBRERO | 40.575,50 | 4.252,24 | 44.827,74 | 3.141,14 | 1.123,38 | 49.092,26 |
| MARZO | 46.241,75 | 5.478,46 | 51.720,21 | 3.651,69 | 1.272,97 | 56.644,87 |
| ABRIL | 37.037,17 | 7.031,10 | 44.068,27 | 2.890,34 | 1.042,92 | 48.001,53 |
| MAYO | 42.376,75 | 9.169,73 | 51.546,48 | 3.297,95 | 1.289,40 | 56.133,83 |
| JUNIO | 43.577,84 | 9.103,27 | 52.681,11 | 3.355,06 | 1.285,48 | 57.321,65 |
| JULIO | 43.703,25 | 13.700,62 | 57.403,87 | 3.393,41 | 1.321,47 | 62.118,74 |
| AGOSTO | 44.062,92 | 17.874,16 | 61.937,08 | 3.375,29 | 1.409,70 | 66.722,06 |
| SEPTIEMBRE | 42.760,33 | 11.814,79 | 54.575,12 | 3.285,49 | 1.325,92 | 59.186,53 |
| OCTUBRE | 43.955,50 | 8.152,71 | 52.108,21 | 3.407,51 | 1.336,84 | 56.852,57 |
| NOVIEMBRE | 44.373,66 | 6.741,35 | 51.115,01 | 3.424,07 | 1.374,40 | 55.913,49 |
| DICIEMBRE | 35.794,09 | 14.054,17 | 49.848,26 | 2.806,68 | 1.093,08 | 53.748,02 |
| TOTAL AÑO SAD | 505.639,26 | 116.896,86 | 622.536,12 | 39.153,23 | 15.046,24 | 676.735,59 |

La diferencia entre horas prestadas y horas pagadas en 2023 ha sido de 171.096,33 horas, frente a la diferencia de 169.309,58 horas del año anterior, lo cual representa unos costes adiciones de un 33,84%, que porcentualmente ha supuesto un 0,13% adicional frente al 33,71% del año anterior.

Para poder interpretar los datos de la tabla anterior en relación a los de los tres años inmediatamente anteriores, aunque ya en menor medida, aún debemos contextualizar el escenario Covid-19 que condicionó la prestación del servicio de ayuda a domicilio durante prácticamente todo el año 2020 desde su aparición en marzo, y gran parte del año 2021. De esta manera, vemos como la positiva evolución de la pandemia desde esta última fecha, ha posibilitado contabilizar nuevamente 3.395,43 horas efectivamente prestadas más que el año anterior.

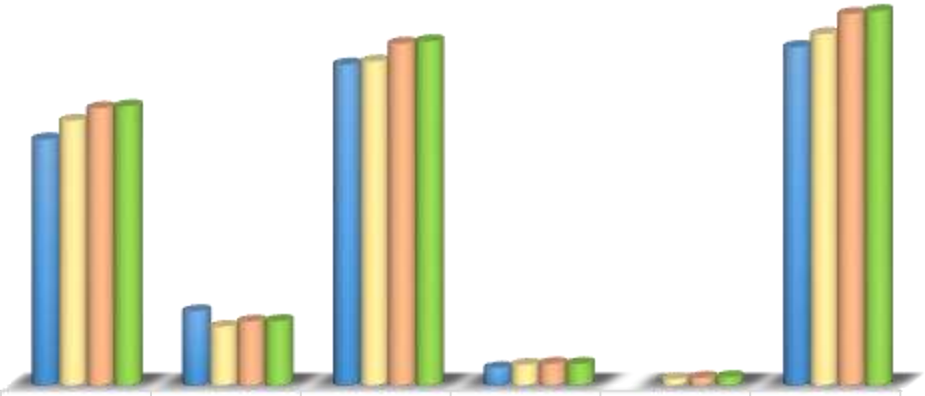
Este escenario Covid-19 supuso un nuevo protocolo de prestación de los servicios de ayuda a domicilio, donde el Consorcio de Servicios Sociales adoptó la reorganización de servicios el 16 de marzo de 2020 (tras la adopción del estado de alarma el 14 de marzo de 2020) hasta alcanzar nuevamente la prestación de prácticamente la totalidad de los servicios a partir del mes de junio de 2020, lo cual ya tuvo continuidad durante el resto de 2020, y durante todo el año 2021, sin ninguna involución al respecto ya desde el año 2022.

En consonancia con ello, observamos cómo tras compensarse en 2021 el decremento respecto a las horas no prestadas y remuneradas con el incremento de horas efectivamente prestadas respecto al año anterior 2020, donde la tendencia fue inversamente proporcional fruto del descenso de servicios que a causa de la pandemia tuvieron que ser reorganización, ya en 2022 se observó nuevamente un incremento de 11.806.68 horas no prestadas y remuneradas frente al año 2021, arrojando este año 2023 unos valores muy parecidos, incrementados incluso en 796,98 horas, que supone un adicional del 0,68%.

En términos porcentuales muy semejantes, pero en valores decrecientes se observa la evolución de las horas de desplazamiento, concretada en 293,96 horas menos que el año anterior, que supone un decremento del 1,34%.

Por último, indicar que en la presente memoria, al igual que venimos haciendo desde el año 2021, hemos incluido también las horas de desayuno a abonar al personal auxiliar de ayuda a domicilio cuando la distribución de su jornada de trabajo genera el derecho a las mismas; estas horas también forman parte del total de horas pagadas, y en 2023 han ascendido a 15.046,24 horas, suponiendo un incremento del 9,33% respecto a 2022.

**RELACION ENTRE HORAS TRABAJADAS Y HORAS PAGADAS**



| | Horas Prestadas | Horas No Prestadas | Horas con Obligación de Pago | Horas de Desplaza-miento | Total de Desayuno | Total Horas Pagadas |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Año 2020 | 446.053,32 | 134.798,39 | 580.851,71 | 31.426,42 | | 612.278,13 |
| Año 2021 | 479.719,32 | 106.658,00 | 586.377,32 | 37.502,72 | 11.633,84 | 635.513,88 |
| Año 2022 | 502.243,83 | 116.099,88 | 618.343,71 | 39.447,19 | 13.762,51 | 671.553,41 |
| Año 2023 | 505.639,26 | 116.896,86 | 622.536,12 | 39.153,23 | 15.046,24 | 676.735,59 |

## INTERPRETACIÓN DE ANOTACIONES EN TABLA.

(1) Horas de servicio recibidas por el usuario y facturada a los Ayuntamientos.
(2) Horas pagadas a las trabajadoras y no prestadas por: Vacaciones Regladas, Vacaciones no Regladas, Licencias y Festivos.

VACACIONES:

1953 ---------- 172
505.639,26 ---------- X

X (Vacaciones) = 44.531,47 h.

FESTIVOS Y VNR: 14 + 9 VNR = 23

1953 ---------- 7,5 x 14 = 105
505.639,26 ---------- X

X (Festivos) = 27.184,91 h.

1953 ---------- 7,5 x 9 = 67
505.639,26 ---------- X

X (VNR) = 17.346,56 h.

LICENCIAS: HNP (2) – VACACIONES – FESTIVOS – VNR.
116.896,86 h. – 44.531,47 h. – 27.184,91 h. – 17.346,56 h. = 27.833,92 h.

(3) Suma de horas prestadas y horas no prestadas.
(4) Tiempo empleado por la trabajadora en desplazarse de un usuario a otro.
(5) Horas de obligado pago + horas de desplazamiento.

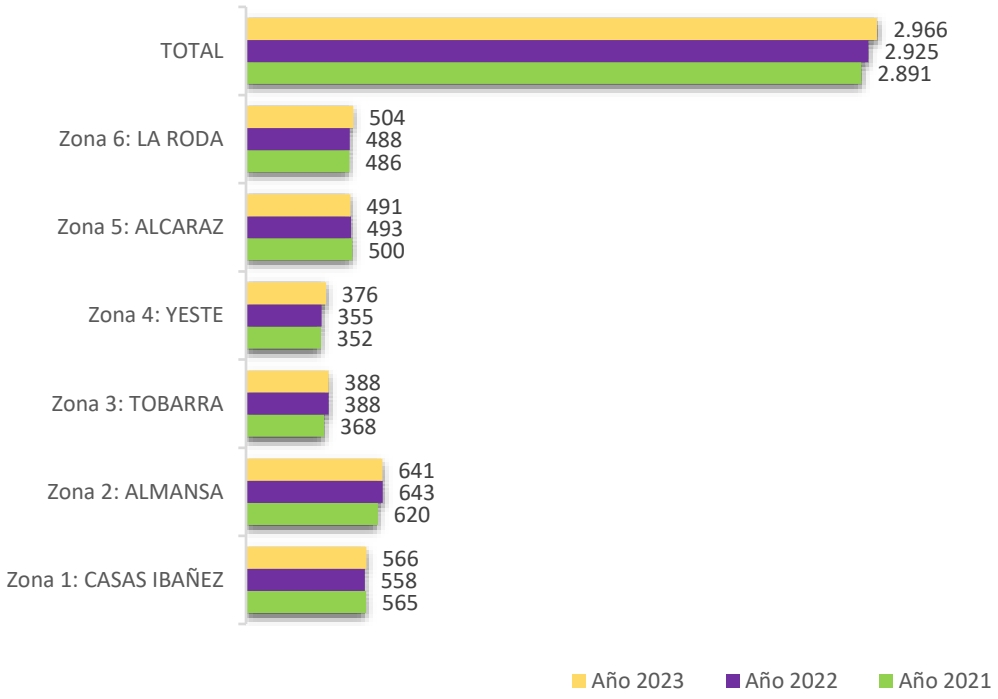
| | Año 2020 | Año 2021 | Año 2022 | Año 2023 |
|---|---|---|---|---|
| Vacaciones Regladas | 39.283,75 | 42.248,71 | 44.232,43 | 44.531,47 |
| Festivos | 23.981,36 | 25.791,36 | 27.002,36 | 27.184,91 |
| Vacaciones No Regladas | 15.302,39 | 16.457,34 | 17.230,08 | 17.346,56 |
| Licencias | 48.357,02 | 22.160,59 | 27.635,01 | 27.833,92 |

## IV.1.3 SAD ORDINARIO POR ZONAS.

La modificación de los Estatutos del Consorcio de Servicios Sociales publicada en el BOP Nº 20, de fecha 16 de febrero de 2015, y posterior corrección de errores en los mismos, publicada en el BOP Nº 27, de fecha 4 de marzo de 2015, estableció en seis las zonas del Consorcio de Servicios Sociales, cuya evolución en relación al servicio ha sido la siguiente:

| Nº ZONA | AÑO 2021 | AÑO 2022 | AÑO 2023 |
|---|---|---|---|
| **ZONA 1** | 565 | 558 | 566 |
| **ZONA 2** | 620 | 643 | 641 |
| **ZONA 3** | 368 | 388 | 388 |
| **ZONA 4** | 352 | 355 | 376 |
| **ZONA 5** | 500 | 493 | 491 |
| **ZONA 6** | 486 | 488 | 504 |
| **TOTAL** | **2.891** | **2.925** | **2.966** |

**ZONAS DEL CONSORCIO DE SERVICIOS SOCIALES: EVOLUCION DE CASOS ATENDIDOS**



## IV.1.4. PERFIL DE CASOS ATENDIDOS.

### NÚMERO Y PORCENTAJE DE CASOS SEGÚN TAREAS REALIZADAS.

| TAREAS | Nº USUA | % |
|---|---|---|
| Gestión de llaves | 303 | 11,09 % |
| Permiso para inyección de Insulina | 27 | 0,99 % |
| Administración de inyectable | 24 | 0,88 % |
| Prueba de azúcar | 20 | 0,73 % |
| **ATENCIONES PERSONALES** | **2327** | **85,14 %** |
| Comer / Beber | 249 | 9,11 % |
| Levantar | 762 | 27,88 % |
| Cambio postural | 275 | 10,06 % |
| Bañarse/Ducharse | 1662 | 60,81 % |
| Vestirse/Desvestirse | 1299 | 47,56 % |
| Moverse en casa | 584 | 21,37 % |
| Lavado de cabeza | 1223 | 44,75 % |
| Peinar | 23 | 0,84 % |
| Arreglo de uñas | 635 | 23,23 % |
| Administración de medicamentos | 639 | 23,38 % |
| Curas sencillas (por indicación expresa) | 393 | 14,38 % |
| Preparar y dar comida/cena | 5 | 0,18 % |
| Aseo personal | 2075 | 75,85 % |
| Acostar | 120 | 4,39 % |
| Cambiar pañales | 165 | 6,04 % |
| Desayuno | 25 | 0,91 % |
| Preparar y dar almuerzo/merienda | 23 | 0,85 % |
| Cena | 4 | 0,15 % |
| Apoyar deambulación en/fuera domicilio | 221 | 8,09 % |
| Terapia ocupacional | 24 | 0,88 % |
| Poner/quitar medias de compresión/ calcetines/calzado | 4 | 0,15 % |
| Afeitar | 3 | 0,11 % |
| Fisioterapia y rehabilitación | 25 | 0,91 % |
| Acompañar a actividades lúdicas/culturales | 2 | 0,07 % |
| Recoger recetas/ medicinas en farmacia | 8 | 0,29 % |

| TAREAS | Nº USUA | % |
|---|---|---|
| **ACTIVIDADES DOMESTICAS** | **2657** | **97,22 %** |
| Fregar menaje | 1647 | 60,26 % |
| Limpiar cocina | 2402 | 87,89 % |
| Limpiar baño | 2585 | 94,58 % |
| Limpiar salón/salita | 74 | 2,70 % |
| Barrer | 2061 | 75,41 % |
| Quitar el polvo | 1993 | 72,92 % |
| Fregar suelos | 2067 | 75,63 % |
| Limpiar cristales | 1976 | 72,30 % |
| Hacer y cambiar cama | 2263 | 82,80 % |
| Lavar ropa | 1622 | 59,35 % |
| Lavandería externa | 137 | 5,01 % |
| Tender y recoger ropa | 1819 | 66,56 % |
| Planchar ropa | 1431 | 52,36 % |
| Hacer compras | 887 | 32,46 % |
| Hacer comida | 541 | 19,80 % |
| Transporte de comida al domicilio | 54 | 1,98 % |
| Hacer cena | 5 | 0,18 % |
| Realizar gestiones | 493 | 18,04 % |
| Primera limpieza extraordinaria | 158 | 5,78 % |
| Repaso de pequeños desperfectos | 292 | 10,68 % |
| Limpiar altillos y lámparas | 81 | 2,96 % |
| Limpiar dormitorio | 530 | 19,39 % |
| Limpieza a fondo y de choque | 15 | 0,55 % |
| Educación uso y mantenimiento adecuado de vivienda | 39 | 1,43 % |
| Ordenar ropa | 15 | 0,55 % |
| Limpiar patio | 3 | 0,11 % |
| Mantenimiento chimenea en invierno | 2 | 0,07 % |
| Tirar basura | 1 | 0,04 % |
| **ATENCIÓN PSICOSOCIAL** | **1636** | **59,86 %** |
| Tener compañía | 1326 | 48,52 % |
| Andar/Pasear | 629 | 23,02 % |

| TAREAS | Nº USUA | % |
|---|---|---|
| Conversar | 1408 | 51,52 % |
| Hacer visitas | 60 | 2,20 % |
| Ir al hogar/Centro/ clases de apoyo/catequesis | 32 | 1,17 % |
| Ir a la peluquería | 66 | 2,41 % |
| Acompañar al Centro de salud | 424 | 15,51 % |
| Ir a misa | 11 | 0,40 % |
| Asistir a actos culturales | 38 | 1,39 % |
| Adquisición, recuperación y prevención capacidades | 77 | 2,82 % |
| Hábitos saludables | 39 | 1,43 % |
| Acompañamiento a gestiones | 147 | 5,38 % |
| Supervisión tareas escolares | 1 | 0,04 % |
| Acompañar/recoger colegio/biblioteca | 4 | 0,15 % |
| Acompañamiento a terapia, SED, SEPAP, etc. | 3 | 0,11 % |
| Otros acompañamientos (cementerio, etc.) | 5 | 0,18 % |
| **ACTIVIDADES CONVIVENCIALES** | **44** | **1,61 %** |
| Visitar a familiares | 29 | 1,06 % |
| Escribir a familiares | 17 | 0,62 % |
| Telefonear a familia | 31 | 1,13 % |
| **ACTIVIDADES FORMATIVAS** | **494** | **18,08 %** |
| Higiene básica | 458 | 16,76 % |
| Alimentación | 312 | 11,42 % |
| Cuidado del vestido | 344 | 12,59 % |
| Organización económica y familiar | 9 | 0,33 % |
| **ACTIVIDADES PREVENTIVAS** | **974** | **35,64 %** |
| Control de medicamentos | 598 | 21,88 % |
| Estimulación psíquica | 476 | 17,41 % |
| Estimulación física | 363 | 13,29 % |
| Controlar riesgos de accidente | 507 | 18,55 % |
| Control de dietas | 233 | 8,53 % |
| Supervisión desayuno/aseo | 3 | 0,11 % |

TABLA 7: Usuarios por Tareas (Fuente GESAD)

Observamos en el cuadro anterior unos porcentajes prácticamente idénticos a años anteriores donde el bloque de tareas más presente en los proyectos individuales de intervención de las/os usuarias/os continúa siendo el de tareas domésticas (un 97,22%), y del dentro del mismo, las tareas de limpieza de baño, y de cocina aparecen en porcentajes superiores al 94% y 87%, respectivamente.

Con menor porcentaje, pero por encima del 70% vuelves a situarse las tareas de hacer y cambiar cama, barrer, fregar suelos, quitar polvo y limpiar cristales, y superando el 50%, las de lavar, tender, recoger y planchar ropa, y fregar menaje.

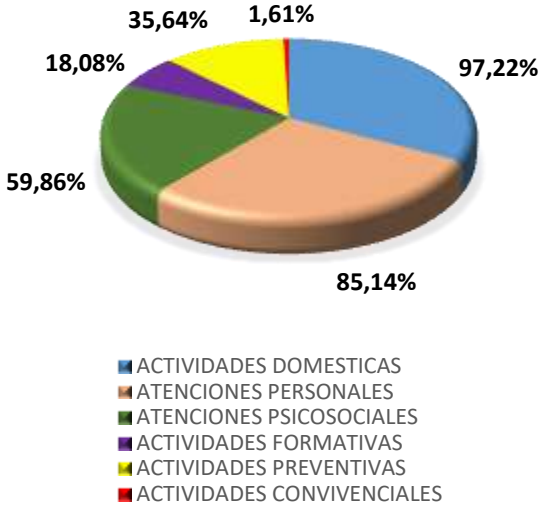
Repite como segundo bloque de tareas con mayor porcentaje el de atenciones personales, con un porcentaje del 85,14%, muy similar al año anterior. Dentro de las mismas, las atenciones más demandadas y valoradas continúan siendo el aseo personal y el baño/ducha, con porcentajes superiores al 75% y 60%, respectivamente, seguidos de las tareas de lavado de cabeza y vestirse/desvestirse con niveles porcentuales superiores al 44%; respecto a las tareas de levantamiento, continúa en valores porcentuales cercanos al 30%.

Respecto a las atenciones psicosociales, se recogen valores porcentuales análogos al año anterior, siendo las de conversar y tener compañía las más planificadas en los proyectos individuales de intervención de los usuarios, con valores superiores al 51% y 48% respectivamente.

Por último, en lo relativo al resto de bloques de tareas, vemos cómo el aumento que han experimentado las actividades formativas y preventivas ha sido mínimo respecto al año anterior, quedando las convivenciales en valores análogos. En consecuencia con ello, podemos inferir que este tipo de atenciones marcan el perfil de la intervención en materia de prevención de la dependencia y promoción de la autonomía desde el servicio de ayuda a domicilio, lo que nos lleva a considerar que los costes que este servicio supone a los ayuntamientos se destinan para aquellos casos en los que se ha de atender las necesidades relacionadas con las actividades de la vida diaria (ABVD) quedando en un segundo plano las instrumentales de la vida diaria (AIVD) y de relación con el entorno.

**AÑO 2022**

**AÑO 2023**

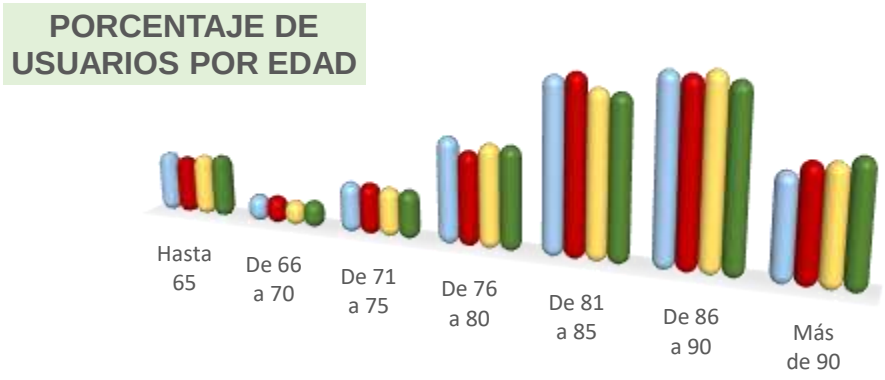


## USUARIOS POR EDADES

| RANGO EDAD | USUARIOS | % |
|---|---|---|
| Sin Especificar | 3 | 0,10 % |
| Hasta 20 años | 5 | 0,17 % |
| De 21 a 25 | 1 | 0,03 % |
| De 26 a 30 | 4 | 0,13 % |
| De 31 a 35 | 6 | 0,20 % |
| De 36 a 40 | 9 | 0,30 % |
| De 41 a 45 | 14 | 0,47 % |
| De 46 a 50 | 28 | 0,94 % |
| De 51 a 55 | 35 | 1,18 % |
| De 56 a 60 | 65 | 2,19 % |
| De 61 a 65 | 105 | 3,54 % |
| De 66 a 70 | 114 | 3,84 % |
| De 71 a 75 | 206 | 6,95 % |
| De 76 a 80 | 431 | 14,53 % |
| De 81 a 85 | 675 | 22,76 % |
| De 86 a 90 | 753 | 25,39 % |
| Más de 90 años | 512 | 17,26 % |

Tabla 8: Fuente GESAD

Según observamos en la tabla anterior, únicamente el 9,15% de los usuarios atendidos durante 2023 tenía 65 años o menos a fecha 31 de diciembre, mientras que entre 66 y 90 años se concentra el 73,47%, correspondiendo el 65,41% a personas mayores de 81 años. Estos datos arrojan valores prácticamente idénticos a años anteriores, siendo destacable el último dato que corresponde al porcentaje de población más susceptible de ser beneficiario de los servicios relacionados con la ley de dependencia y servicios complementarios al SAD.




| | Hasta 65 | De 66 a 70 | De 71 a 75 | De 76 a 80 | De 81 a 85 | De 86 a 90 | Más de 90 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| AÑO 2020 | 8,84% | 3,86% | 7,20% | 15,03% | 24,38% | 26,05% | 14,66% |
| AÑO 2021 | 8,41% | 3,94% | 7,33% | 13,28% | 24,97% | 25,74% | 16,15% |
| AÑO 2022 | 8,93% | 3,56% | 7,01% | 14,56% | 23,15% | 26,46% | 16,34% |
| AÑO 2023 | 9,15% | 3,84% | 6,95% | 14,53% | 22,76% | 25,39% | 17,26% |

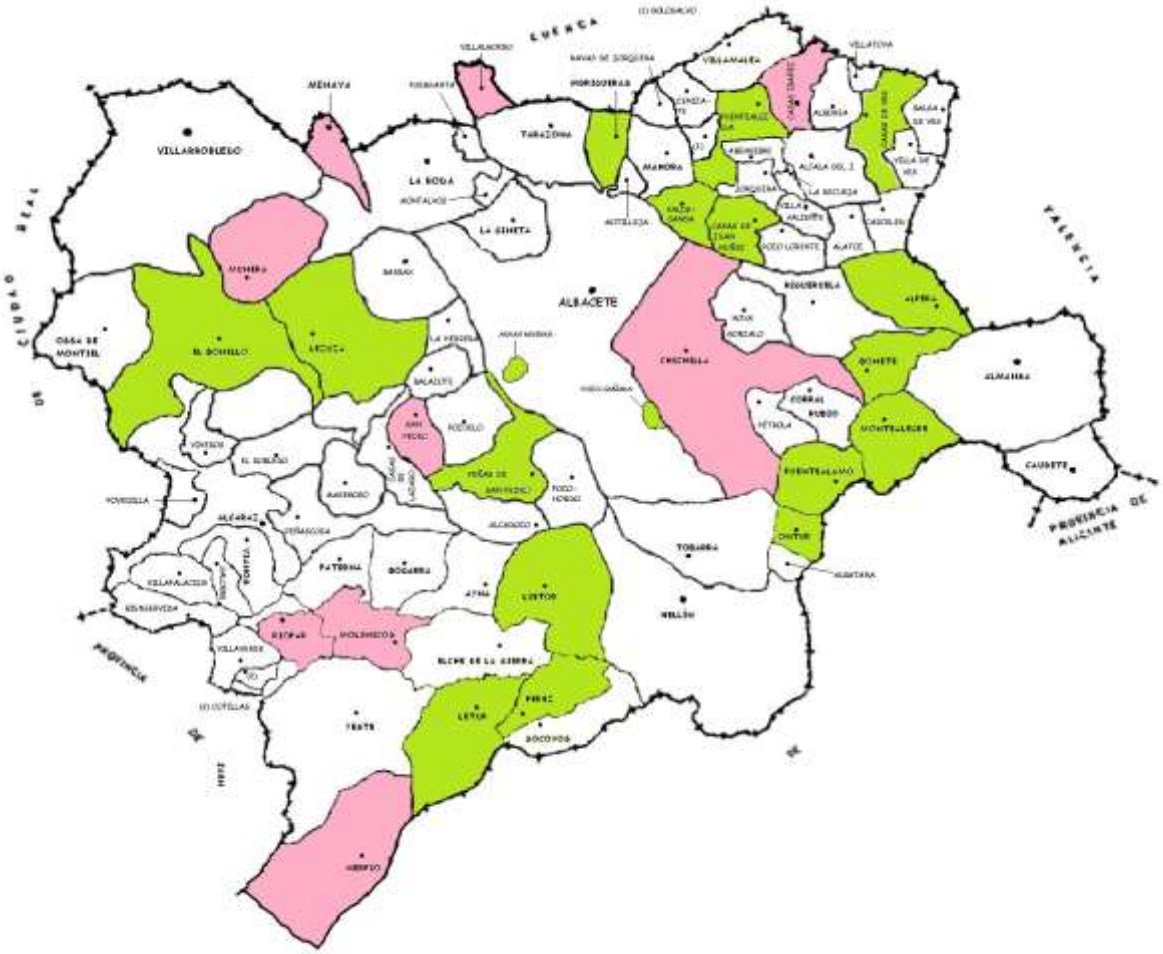
# IV.2
# SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EXTRAORDINARIO

## IV.2.1 DATOS GENERALES

Entendemos como SAD Extraordinario (SADE) aquellos servicios planificados no solo en domingos, festivos y otros días no laborables, sino también aquellos planificados en sábados no festivos; si bien éstos últimos aparecían integrados dentro del SAD Ordinario en las memorias de gestión anteriores a 2022, creemos oportuno, como hicimos el año anterior, integrarlos dentro del SAD Extraordinario puesto que tanto su facturación como remuneración en el Consorcio de Servicios Sociales son análogas a aquellos servicios prestados en domingos, festivos y otros días no laborables.

**MUNICIPIOS CONSORCIADOS CON SERVICIOS DE SADE EN 2023: 27**

- SADE con sábados únicamente: **18**
- SADE con sábados, domingos, festivos y otros no laborables: **9**



- **Nº Horas Prestadas: 10.864,00**
- **Nº Horas No Prestadas: 2.159,95**
- **Nº Horas Pagadas: 14.152,25**
- **Coste hora: 22,00 euros/hora**
- **Nº usuarias/os atendidas/os en el SADE: 143**
    - Usuarias/os con SADE sábados únicamente: **100**
    - Usuarias/os con SADE sábados, domingos, festivos y otros no laborables: **42**
    - Usuarias/os con SADE domingos, festivos y otros no laborables: **1**

## IV.2.2. DIFERENCIACIÓN DE HORAS TOTALES.

| MES | HORAS PRESTADAS A USUARIOS (1) | HORAS NO PRESTADAS (2) | HORAS CON OBLIGACION DE PAGO (3) | HORAS DE DESPLAZA-MIENTO (4) | HORAS DE DESAYUNO (5) | TOTAL HORAS PAGADAS (6) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ENERO | 906,50 | 150,08 | 1.056,58 | 88,84 | 28,32 | 1.173,74 |
| FEBRERO | 793,00 | 150,52 | 943,52 | 62,26 | 19,62 | 1.025,40 |
| MARZO | 782,50 | 128,27 | 910,77 | 75,41 | 14,70 | 1.000,88 |
| ABRIL | 1.075,25 | 152,36 | 1.227,61 | 107,20 | 23,58 | 1.358,39 |
| MAYO | 907,00 | 217,20 | 1.124,20 | 78,85 | 10,60 | 1.213,65 |
| JUNIO | 845,00 | 96,38 | 941,38 | 68,63 | 10,02 | 1.020,03 |
| JULIO | 994,25 | 194,41 | 1.188,66 | 67,63 | 18,53 | 1.274,83 |
| AGOSTO | 841,50 | 160,28 | 1.001,78 | 66,29 | 10,80 | 1.078,88 |
| SEPTIEMBRE | 956,75 | 212,22 | 1.168,97 | 65,43 | 16,58 | 1.250,98 |
| OCTUBRE | 835,50 | 253,51 | 1.089,01 | 78,35 | 19,66 | 1.187,01 |
| NOVIEMBRE | 794,25 | 167,04 | 961,29 | 73,25 | 12,60 | 1.047,13 |
| DICIEMBRE | 1.132,50 | 277,68 | 1.410,18 | 88,65 | 22,50 | 1.521,33 |
| TOTAL AÑO SADE | 10.864,00 | 2.159,95 | 13.023,95 | 920,80 | 207,51 | 14.152,25 |

## INTERPRETACIÓN DE ANOTACIONES EN TABLA.

(1) Horas de servicio recibidas por el usuario y facturada a los Ayuntamientos.
(2) Horas pagadas a las trabajadoras y no prestadas por: Vacaciones Regladas, Vacaciones no Regladas, Licencias y Festivos.

VACACIONES:

1953----------172
10.864,00----------X

} X (Vacaciones) = 956,79 h.

FESTIVOS Y VNR: 14 + 9 VNR = 23

1953----------7,5 x 14 = 105
10.864,00----------X

} X (Festivos) = 584,09 h.

1953----------7,5 x 9 = 67
10.864,00----------X

} X (VNR) = 372,70 h.

LICENCIAS: HNP (2) – VACACIONES – FESTIVOS – VNR.
2.159,95 h. – 956,79 h. – 584,09 h. – 372,70 h. = 246,37 h.

(3) Suma de horas prestadas y no prestadas.
(4) Tiempo empleado por la trabajadora en desplazarse de un usuario a otro.
(5) Horas de obligado pago + horas no prestadas + horas de desplazamiento.

En virtud de los datos anteriores, observamos que la diferencia entre horas prestadas y horas pagadas en 2023 ha sido de 3.288,25 horas, lo cual supone un 30,27% más sobre los costes de horas prestadas, porcentaje algo inferior al 33,84% obtenido este año en el SAD ordinario.

| | Año 2020 | Año 2021 | Año 2022 | Año 2023 |
|---|---|---|---|---|
| Vacaciones Regladas | 222,24 | 1.064,37 | 1.005,25 | 956,79 |
| Vacaciones No Regladas | 86,57 | 414,61 | 351,58 | 372,70 |
| Festivos | 135,67 | 649,76 | 613,67 | 584,09 |
| Licencias | 553,02 | 211,27 | 160,68 | 246,37 |

# IV.3
# PROGRAMA DE COMIDA A DOMICILIO

El Programa de Comida a Domicilio del Consorcio de Servicios Sociales ha estado marcado, durante el año 2023, por la continuidad en la prestación del servicio en línea caliente en la totalidad de las rutas de reparto, tras el cambio de prestación del servicio en línea fría a línea caliente implementada durante el ejercicio de 2017. Desde de la implantación de la línea fría en el año 2012, se experimentó una merma considerable del servicio, con un acusado descenso lineal del número de usuarios de este programa pasando de 780 usuarios en 2011 (último año de prestación del servicio en línea caliente) a 330 usuarios en 2016, debido sobre todo al descontento generalizado existente hacia la comida servida en línea fría; motivo por el cual, muchos de ellos optaron por tramitar su baja en el servicio gestionando la comida directamente con empresas privadas locales o comarcales, que seguían sirviendo las comidas en línea caliente.

Partiendo de esta circunstancia el Consorcio pretendió, a través de un nuevo procedimiento, de manera progresiva y teniendo en consideración las circunstancias y características de cada uno de los municipios, reconvertir el suministro de comidas en frío a comidas en caliente, optando por rescindir el contrato con la empresa adjudicataria total del servicio en línea fría. Así, y desde el pasado 1 de mayo de 2017, el Programa de Comidas a Domicilio quedó estructurado en los siguientes Lotes y Rutas de reparto:

| LOTE Nº 1 | |
|---|---|
| CODIGO RUTA | MUNICIPIOS INTEGRANTES |
| L01R1 | CASAS IBAÑEZ, ALBOREA, CASAS DE VES, VILLA DE VES, BALSA DE VES, VILLATOYA |
| L01R2 | VILLAMALEA, ABENGIBRE, JORQUERA, ALCALA DEL JUCAR, LA RECUEJA, FUENTEALBILLA |

| LOTE Nº 2 | |
|---|---|
| CODIGO RUTA | MUNICIPIOS INTEGRANTES |
| L02R1 | CAUDETE, ALMANSA, ALPERA, MONTEALEGRE DEL CASTILLO, BONETE, CORRAL RUBIO |
| L02R2 | VALDEGANGA, CASAS DE JUAN NUÑEZ, VILLAVALIENTE, POZO LORENTE, CARCELEN, ALATOZ,HOYA GONZALO, HIGUERUELA |

| LOTE Nº 3 | |
|---|---|
| CODIGO RUTA | MUNICIPIOS INTEGRANTES |
| L03R1 | CHINCHILLA DE MONTEARAGON, LIETOR, POZOHONDO, POZO CAÑADA |
| L03R2 | AGUAS NUEVAS, PEÑAS DE SAN PEDRO, POZUELO, ALCADOZO, ALBACETE (Hasta el 31/08/2018) |

| LOTE Nº 4 | |
|---|---|
| CODIGO RUTA | MUNICIPIOS INTEGRANTES |
| L04R1 | TARAZONA DE LA MANCHA, MADRIGUERAS, MOTILLEJA, MAHORA, GOLOSALVO, CENIZATE, NAVAS DE JORQUERA |
| L04R2 | YESTE Y PEDANIAS |

| LOTE Nº 5 | |
|---|---|
| CODIGO RUTA | MUNICIPIOS INTEGRANTES |
| L05R1 | LA RODA, MINAYA |
| L05R2 | LA GINETA, MONTALVOS, FUENSANTA, VILLALGORDO DEL JUCAR |
| L05R3 | NERPIO Y PEDANIAS |

| LOTE Nº 6 | |
|---|---|
| CODIGO RUTA | MUNICIPIOS INTEGRANTES |
| L06R1 | ELCHE DE LA SIERRA, SOCOVOS, FEREZ, LETUR |
| L06R2 | VILLAVERDE DE GUADALIMAR, COTILLAS, MOLINICOS, RIOPAR, |
| L06R3 | AYNA, PATERNA DEL MADERA, BOGARRA |

| LOTE Nº 7 | |
|---|---|
| CODIGO RUTA | MUNICIPIOS INTEGRANTES |
| L07R1 | SAN PEDRO, CASAS DE LAZARO, MASEGOSO, PEÑASCOSA, ALCARAZ, VIANOS |
| L07R2 | SALOBRE, BIENSERVIDA, VILLAPALACIOS, POVEDILLA, VIVEROS, ROBLEDO |

| LOTE Nº 8 | |
|---|---|
| CODIGO RUTA | MUNICIPIOS INTEGRANTES |
| L08R1 | EL BALLESTERO, EL BONILLO, MUNERA, OSSA DE MONTIEL |
| L08R2 | BALAZOTE, LEZUZA, BARRAX, LA HERRERA |

| LOTE Nº 9 | |
|---|---|
| CODIGO RUTA | MUNICIPIOS INTEGRANTES |
| L09R1 | PETROLA, FUENTE ALAMO, ONTUR, ALBATANA |
| L09R2 | HELLIN, TOBARRA |

Consecuencia positiva de todo ello, fue el incremento en 2018 por vez primera desde 2011 del número de usuarios del programa, hasta un total de 352; al mismo tiempo se ha continuado observando un aumento generalizado en todos los lotes y rutas de nuevos expedientes de solicitud de alta en el servicio de comidas, que a excepción de los meses de abril, mayo y junio de 2020, obligó al Consorcio a mantener una lista de espera debido a las limitaciones presupuestarias existentes en este ejercicio para la puesta en marcha de todos los expedientes aprobados en Comisión.

Dicha lista de espera se mantuvo hasta junio de 2021, y fue gestionada conforme a las “Normas de gestión de listas de espera de usuarios/as en el Servicio de Comidas a Domicilio del Consorcio de Servicios Sociales”, aprobadas por Junta General con fecha 30 de junio de 2017. La existencia de recursos presupuestarios suficientes para financiar la puesta en marcha, a partir del 16 de junio de 2021, de todos los expedientes existentes hasta el momento en la lista de espera hizo que ésta desapareciese, no siendo necesario volver a generarla hasta la fecha.

A partir del 15 de octubre de 2019, la empresa adjudicataria de los Lotes 3, 7 y 9 comunica la imposibilidad de continuar prestando el servicio debido a razones técnicas y sanitarias, situación que al final no pueden resolver, por lo que a partir del 22 de octubre de 2019, se adjudican provisionalmente dichos Lotes a otras dos empresas adjudicatarias de otros Lotes, circunstancia que se ha mantenido desde entonces, ya que la adjudicación de la prestación del servicio en los diferentes Lotes y Rutas con motivo de la formalización de los contratos administrativos consecuencia de posteriores procedimientos de licitación, correspondió a las mismas empresas adjudicatarias que lo venían prestando.

De esta manera, la relación de las empresas prestatarias del servicio, así como su modo de prestación ha sido la siguiente:

<table>
<tr><td rowspan="2">LOTE</td><td colspan="4">PERIODOS, EMPRESA Y MODALIDAD DE PRESTACION</td></tr>
<tr><td>Hasta 30/04/17</td><td>Del 01/05/17 al 05/06/17</td><td>Desde el 06/06/17 hasta el 21/10/19</td><td>Desde el 22/10/19 hasta el 31/12/23</td></tr>
<tr><td>1</td><td rowspan="9">ALBIE, S.L. (Línea fría)</td><td colspan="3">SERCOAMA, S.C. (Línea caliente)</td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="3">COPRISER, S.L. (Línea caliente)</td></tr>
<tr><td>3</td><td>ALBIE, S.L. (Línea fría)</td><td>KUKER´S, S.L. (Línea caliente)</td><td>COPRISER, S.L. (Línea caliente)</td></tr>
<tr><td>4</td><td colspan="3">COPRISER, S.L. (Línea caliente)</td></tr>
<tr><td>5</td><td colspan="3">COPRISER, S.L. (Línea caliente)</td></tr>
<tr><td>6</td><td colspan="3">COPRISER, S.L. (Línea caliente)</td></tr>
<tr><td>7</td><td>ALBIE, SL. (Línea fría)</td><td>KUKER´S, S.L. (Línea caliente)</td><td>COMIDAS EL PUCHERO, S.L. (Línea caliente)</td></tr>
<tr><td>8</td><td colspan="3">COMIDAS EL PUCHERO, S.L. (Línea caliente)</td></tr>
<tr><td>9</td><td>ALBIE, S.L. (Línea fría)</td><td>KUKER´S, S.L. (Línea caliente)</td><td>COPRISER, S.L. (Línea caliente)</td></tr>
</table>

Es importante mencionar que desde el 15 de marzo de 2022 el Programa de Comidas a Domicilio queda enmarcado dentro del Programa de Garantía de Cuidados de las Personas en su Entorno de la Diputación Provincial de Albacete, subvencionado conforme a la Resolución de 9 de marzo de 2022, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se concede una subvención directa a la citada Diputación para la garantía de cuidados de las personas en su entorno, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (DOCM núm. 1, de 3 de enero de 2022), circunstancia que se mantiene durante todo el ejercicio 2023.

Dentro del citado Programa de Garantía de Cuidados de las Personas en su Entorno de la Diputación Provincial de Albacete, se contemplan tres proyectos:

a) Proyecto de Implementación y Desarrollo del Servicio de Comidas a Domicilio: “Servicio de Comidas a Domicilio a municipios del ámbito rural de la provincia de Albacete”, en el cual ha tenido perfecto encaje nuestro Programa de Comidas a Domicilio.

b) Proyecto de Implementación y Desarrollo de un Plan de Formación continua a auxiliares SAD, al que haremos mención dentro del apartado *3ª Línea de Actuación: Plan de Formación del punto IV.6 Programa de Apoyo Técnico y Supervisión*.

c) Proyecto de apoyo a la Atención Domiciliaria.

De este modo, las actuaciones previas que han condicionado el desarrollo de nuestro Programa de Comidas a Domicilio dentro del Proyecto enumerado como a) en el párrafo anterior han sido:

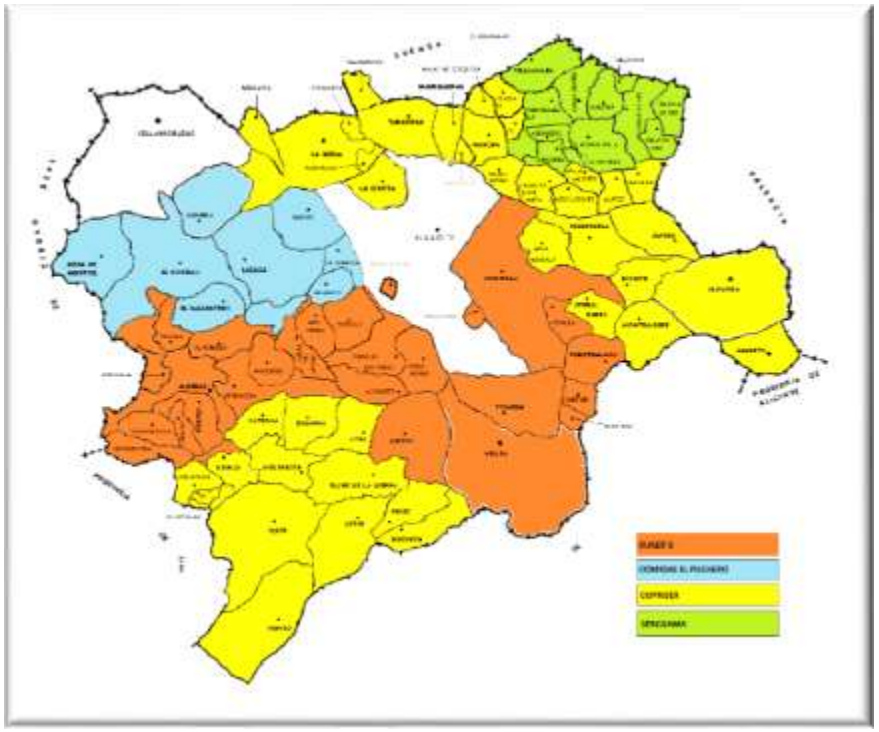
1. Adjudicación de contratos de servicio de comida a domicilio a empresas suministradoras, la cual coincide con la adjudicación ya existente dentro de nuestro Programa en virtud de contrato administrativo celebrado con anterioridad al 1 de marzo de 2022.

2. Creación de soporte documental de seguimiento y logotización de vehículos de reparto. De esta manera, todo soporte documental y vehículo de reparto empleado para el desarrollo de Programa de Comidas a Domicilio durante el periodo de integración en el citado Proyecto a), sin perjuicio de incorporar también logotización relativa a la empresa prestataria del servicio, ha debido de contener obligatoriamente la siguiente logotización:

Por último, la prestación efectiva del servicio de comidas a domicilio se ha desarrollado en los mismos términos establecidos en el Programa de Comidas a Domicilio del Consorcio de Servicios Sociales desde el pasado 1 de mayo de 2017, y cuyas directrices principales han sido expuestas anteriormente en el presente apartado.

## MAPA POR MUNICIPIOS Y EMPRESAS DE COMIDA A DOMICILIO

Hasta el 21/10/2019



Desde el 22/10/2019

## IV.3.1 CARACTERÍSTICAS Y PERFIL CASOS ATENDIDOS

## IV.3.1.1 USUARIOS POR MUNICIPIO (EDAD, SEXO Y TIPO DE DIETA)

**Ejercicio: 2023**

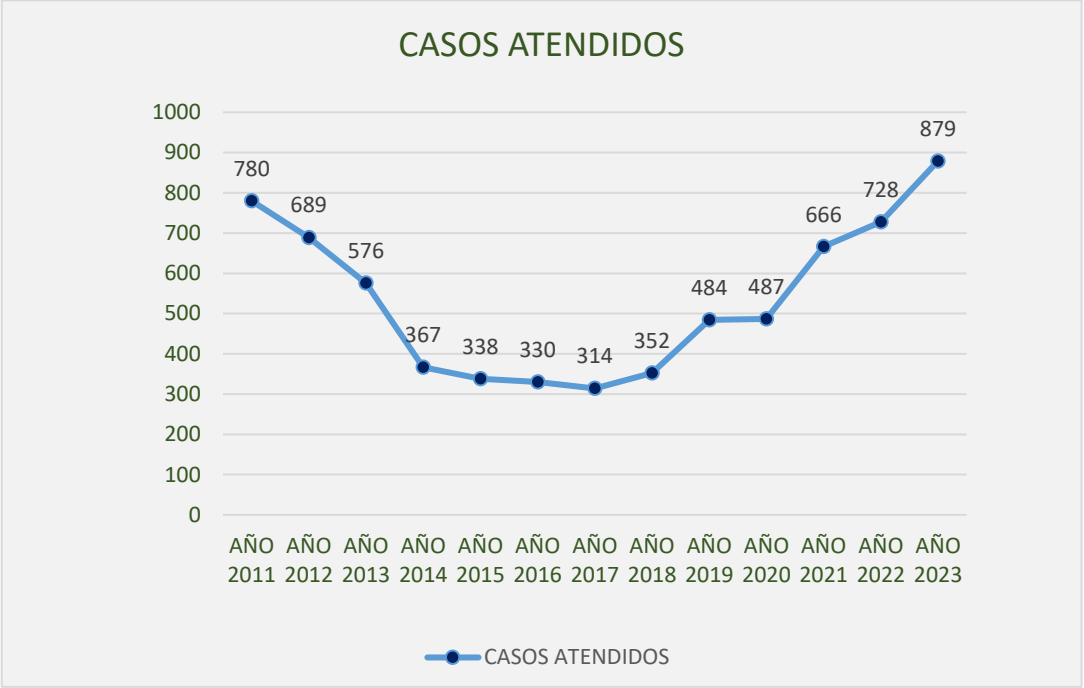
| | | | | | USUARIOS POR EDADES Y SEXO | | | | | | | | TIPO DIETAS | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | < 65 | | 65 - 74 | | 75 - 85 | | >85 | | | | | |
| Municipio | Nº Comidas | Nº Usuarios | Alta | Baja | V | M | V | M | V | M | V | M | Normal | Hiposódica Hipocalórica | Diabética | Otras |
| ABENGIBRE | 3318 | 11 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 | 1 | 4 | 1 | 9 | 0 | 4 |
| AGUAS NUEVAS | 2534 | 11 | 4 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 5 | 0 | 11 | 0 | 5 |
| ALATOZ | 818 | 4 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| ALBATANA | 2234 | 14 | 4 | 3 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 6 | 5 | 0 | 4 |
| ALBOREA | 2100 | 7 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 0 | 1 |
| ALCADOZO | 197 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| ALCALA DEL JUCAR | 3258 | 10 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 0 | 3 |
| ALCARAZ | 3474 | 15 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 5 | 0 | 9 |
| ALMANSA | 2496 | 14 | 5 | 4 | 1 | 1 | 0 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 9 | 0 | 7 |
| ALPERA | 356 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| AYNA | 880 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| BALAZOTE | 6370 | 29 | 4 | 9 | 1 | 1 | 1 | 0 | 6 | 7 | 6 | 7 | 1 | 17 | 0 | 11 |
| BALSA DE VES | 331 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| BARRAX | 2620 | 11 | 2 | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 6 | 0 | 4 |
| BIENSERVIDA | 3786 | 16 | 9 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 6 | 0 | 6 | 1 | 11 | 0 | 8 |
| BOGARRA | 4611 | 18 | 4 | 2 | 5 | 0 | 1 | 0 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 7 | 0 | 9 |
| BONETE | 12 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| BONILLO, EL | 14359 | 58 | 14 | 5 | 7 | 0 | 3 | 2 | 11 | 9 | 7 | 18 | 10 | 30 | 0 | 29 |
| CARCELEN | 1217 | 7 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 7 | 0 | 4 |
| CASAS IBAÑEZ | 4718 | 18 | 4 | 3 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 6 | 2 | 10 | 0 | 8 |
| CASAS DE JUAN NUÑEZ | 1226 | 6 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 | 6 | 0 | 1 |
| CASAS DE LAZARO | 927 | 5 | 4 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 5 | 0 | 1 |
| CASAS DE VES | 1247 | 6 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | 0 | 3 |
| CAUDETE | 1285 | 6 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 3 | 0 | 4 |
| CENIZATE | 1370 | 6 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 | 6 | 0 | 3 |
| CHINCHILLA | 3367 | 15 | 5 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 10 | 0 | 5 |
| ELCHE DE LA SIERRA | 2054 | 11 | 3 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 0 | 7 |
| FEREZ | 125 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| FUENSANTA | 2288 | 8 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 0 | 5 |
| FUENTE ALAMO | 2000 | 11 | 5 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 6 | 0 | 3 |
| FUENTEALBILLA | 1520 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | 0 | 5 | 0 | 3 |
| GINETA, LA | 383 | 4 | 4 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| GOLOSALVO | 159 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| HELLIN | 9493 | 51 | 25 | 10 | 6 | 2 | 5 | 7 | 6 | 8 | 8 | 7 | 8 | 35 | 0 | 22 |
| HERRERA, LA | 497 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| HIGUERUELA | 1843 | 12 | 8 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 0 | 6 |
| HOYA GONZALO | 1782 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 2 |

**Ejercicio: 2023**

| | | | | | USUARIOS POR EDADES Y SEXO | | | | | | | | TIPO DIETAS | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | < 65 | | 65 - 74 | | 75 - 85 | | >85 | | | | | |
| Municipio | Nº Comidas | Nº Usuarios | Alta | Baja | V | M | V | M | V | M | V | M | Normal | Hiposódica Hipocalórica | Diabética | Otras |
| JORQUERA | 1216 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 |
| LETUR | 2819 | 11 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 7 | 0 | 3 |
| LEZUZA | 6344 | 23 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 10 | 2 | 16 | 0 | 8 |
| LIETOR | 1340 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 |
| MADRIGUERAS | 4322 | 16 | 5 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 3 | 6 | 4 | 10 | 0 | 5 |
| MAHORA | 2254 | 8 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 0 | 0 |
| MASEGOSO | 363 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| MINAYA | 5170 | 22 | 8 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 6 | 4 | 9 | 7 | 16 | 0 | 7 |
| MOLINICOS | 791 | 4 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 |
| MONTALVOS | 124 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| MONTEALEGRE DEL CASTILLO | 186 | 4 | 3 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| MOTILLEJA | 547 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| MUNERA | 11741 | 54 | 15 | 6 | 1 | 4 | 3 | 1 | 10 | 10 | 8 | 17 | 3 | 43 | 0 | 22 |
| NERPIO | 3334 | 13 | 4 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 | 3 | 6 | 5 | 0 | 5 |
| OSSA DE MONTIEL | 3225 | 14 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 3 | 1 | 5 | 0 | 12 | 1 | 6 |
| PATERNA DEL MADERA | 2393 | 8 | 3 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 4 | 5 | 0 | 1 |
| PEÑAS DE SAN PEDRO | 881 | 4 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| PEÑASCOSA | 1405 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| PETROLA | 400 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| POVEDILLA | 952 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| POZO CAÑADA | 1130 | 7 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 3 | 0 | 4 |
| POZO LORENTE | 713 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| POZOHONDO | 1062 | 8 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 3 | 0 | 6 | 0 | 3 |
| POZUELO | 2658 | 11 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 4 | 4 | 0 | 0 | 10 | 0 | 7 |
| RECUEJA, LA | 954 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 | 3 | 2 | 0 | 2 |
| RODA, LA | 9030 | 48 | 20 | 14 | 10 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 9 | 10 | 20 | 23 | 0 | 17 |
| SALOBRE | 3588 | 16 | 6 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 9 | 0 | 6 |
| SAN PEDRO | 916 | 6 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| SOCOVOS | 1801 | 10 | 5 | 0 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 2 | 8 | 0 | 5 |
| TARAZONA DE LA MANCHA | 8744 | 35 | 15 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 10 | 8 | 5 | 27 | 0 | 17 |
| TOBARRA | 2319 | 11 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 | 3 | 2 | 0 | 3 | 7 | 0 | 4 |
| VALDEGANGA | 2778 | 14 | 8 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 11 | 0 | 6 |
| VIANOS | 1505 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 | 0 | 1 |
| VILLALGORDO DEL JUCAR | 4212 | 16 | 4 | 2 | 5 | 0 | 1 | 3 | 0 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 0 | 10 |
| VILLAMALEA | 11113 | 40 | 11 | 3 | 4 | 0 | 4 | 1 | 4 | 3 | 11 | 12 | 6 | 25 | 0 | 14 |
| VILLAPALACIOS | 1013 | 4 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 1 |
| VILLATOYA | 360 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| VILLAVALIENTE | 1451 | 5 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 0 | 1 |
| VIVEROS | 1155 | 7 | 2 | 3 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | 1 | 5 | 0 | 5 |
| YESTE | 2920 | 14 | 5 | 2 | 1 | 0 | 3 | 0 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 9 | 0 | 8 |
| **TOTAL MUNICIPIOS** | **200.484** | **879** | **289** | **140** | **88** | **26** | **72** | **38** | **127** | **144** | **163** | **204** | **175** | **552** | **1** | **356** |

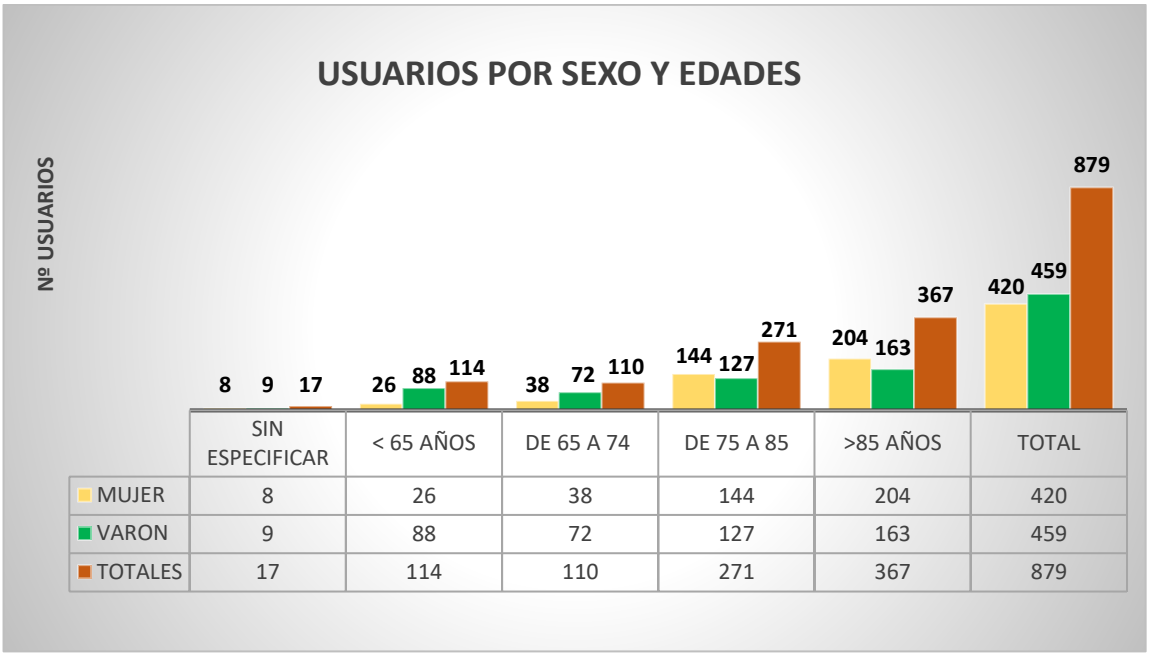
Conforme a los datos recogidos en la tabla anterior observamos que el número total de usuarios que han accedido al servicio durante 2023 ha sido de 879 728; representando un aumento del 20,74% respecto a 2022; esto ratifica un año más la tendencia iniciada en 2018 por vez primera desde 2011, donde tras una secuencia a la baja de seis años consecutivos (tal y como refleja el gráfico que a continuación se acompaña), el número de usuarios ha superado incluso los niveles del año 2011.

Esta tendencia al alza únicamente se vio frenada en 2020 cuando a partir de marzo convivimos con la pandemia por el Covid-19, y donde el incremento de usuarias/os solamente fue de 3 más respecto al año anterior.




Al analizar los datos de usuarios por edades y sexos, observamos como en cifras absolutas la diferencia no es especialmente significativa; porcentualmente la diferencia entre hombres y mujeres es de 4,40 puntos más en hombres (52,20%) que en mujeres (47,80%). No obstante, si consideramos los datos por tramos de edad observamos las siguientes situaciones porcentuales:

- Grupo < 65 años: Diferencia de 54,38 puntos a favor de los varones.
- Grupo 65 a 74 años: Diferencia de 29,90 puntos a favor de los varones.
- Grupo 75 a 85 años: Diferencia de 6,28 puntos a favor de las mujeres.
- Grupo > 85 años: Diferencia de 11,18 puntos a favor de las mujeres.




| | SIN ESPECIFICAR | < 65 AÑOS | DE 65 A 74 | DE 75 A 85 | >85 AÑOS | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| MUJER | 8 | 26 | 38 | 144 | 204 | 420 |
| VARON | 9 | 88 | 72 | 127 | 163 | 459 |
| TOTALES | 17 | 114 | 110 | 271 | 367 | 879 |

Podemos concluir que el acceso de los hombres al servicio de comidas a domicilio viene principalmente determinado tanto por la falta de habilidades domésticas (principal criterio que justifica la gran diferencia porcentual frente a las mujeres en los dos primeros grupos de edad) así como las limitaciones en su autonomía personal condicionadas propiamente por el avance de la edad. Por su parte, el acceso al servicio de las mujeres viene condicionado principalmente por las referidas limitaciones en su autonomía personal, de ahí que en los dos últimos grupos de edad se vea invertida la tendencia porcentual entre hombres y mujeres, aunque sin llegar a las diferencias observadas en los dos primeros grupos.

Hay que aclarar que el número total de dietas no se corresponde con el total de usuarios; esto es debido a que hay usuarias/os que pueden tener una dieta normal y al tiempo otra específica.

Por último, en relación a los municipios con implantación de este servicio, podemos contabilizar un total de 77, cantidad idéntica al año anterior, lo que supone una consolidación en términos tanto cuantitativos como porcentuales (representa una implantación en el 89,53% de los municipios y entidad menor local consorciados) que hace que la valoración en este sentido siga siendo muy positiva en cuanto a que la implantación del servicio es prácticamente total y estable en los municipios con usuarias/os atendidas/os.

## IV.3.1.2 USUARIOS POR MUNICIPIO (FAMILIA Y RENTA)

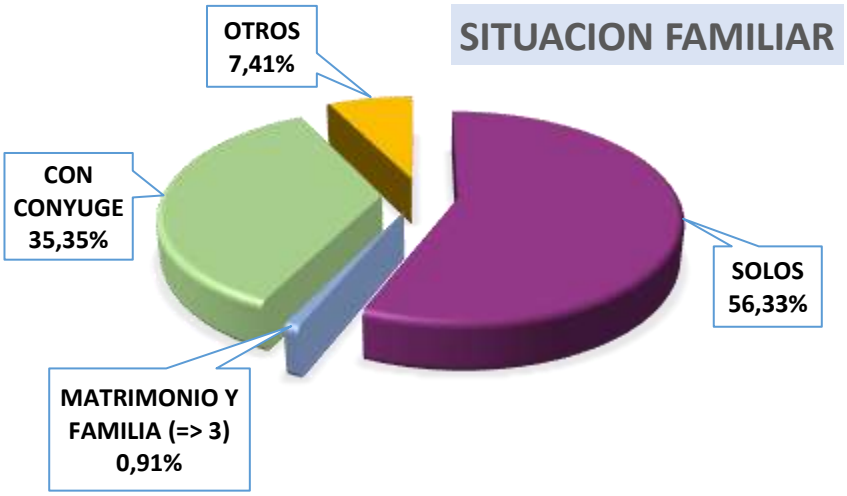
**Ejercicio: 2023**

| | | | | | SITUACIÓN FAMILIAR | | | | RENTA PER CÁPITA | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Municipio** | **Nº Comidas** | **Nº Usuarios** | **Alta** | **Baja** | **SOLO** | **CON CONYUGE** | **MATRIMONIO Y FAMILIA** | **OTROS** | **< 200** | **Entre 200 y 400 €** | **> 400€** |
| ABENGIBRE | 3318 | 11 | 2 | 1 | 8 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| AGUAS NUEVAS | 2534 | 11 | 4 | 2 | 4 | 6 | 0 | 1 | 0 | 0 | 11 |
| ALATOZ | 818 | 4 | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| ALBATANA | 2234 | 14 | 4 | 3 | 9 | 3 | 0 | 2 | 0 | 2 | 12 |
| ALBOREA | 2100 | 7 | 1 | 1 | 7 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 |
| ALCADOZO | 197 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ALCALA DEL JUCAR | 3258 | 10 | 1 | 1 | 7 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 9 |
| ALCARAZ | 3474 | 15 | 5 | 1 | 8 | 6 | 0 | 1 | 1 | 2 | 12 |
| ALMANSA | 2496 | 14 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 0 | 1 | 13 |
| ALPERA | 356 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| AYNA | 880 | 4 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 |
| BALAZOTE | 6370 | 29 | 4 | 9 | 10 | 18 | 0 | 1 | 0 | 0 | 29 |
| BALSA DE VES | 331 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| BARRAX | 2620 | 11 | 2 | 2 | 7 | 0 | 0 | 4 | 1 | 2 | 8 |
| BIENSERVIDA | 3786 | 16 | 9 | 1 | 14 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 16 |
| BOGARRA | 4611 | 18 | 4 | 2 | 17 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 | 13 |
| BONETE | 12 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| BONILLO, EL | 14359 | 58 | 14 | 5 | 25 | 25 | 1 | 7 | 0 | 3 | 55 |
| CARCELEN | 1217 | 7 | 3 | 3 | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 |
| CASAS IBAÑEZ | 4718 | 18 | 4 | 3 | 11 | 3 | 0 | 4 | 0 | 2 | 16 |
| CASAS DE JUAN NUÑEZ | 1226 | 6 | 3 | 2 | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| CASAS DE LAZARO | 927 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| CASAS DE VES | 1247 | 6 | 1 | 3 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| CAUDETE | 1285 | 6 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 6 |
| CENIZATE | 1370 | 6 | 3 | 0 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| CHINCHILLA | 3367 | 15 | 5 | 2 | 12 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 14 |
| ELCHE DE LA SIERRA | 2054 | 11 | 3 | 1 | 6 | 4 | 0 | 1 | 0 | 1 | 10 |
| FEREZ | 125 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| FUENSANTA | 2288 | 8 | 1 | 3 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| FUENTE ALAMO | 2000 | 11 | 5 | 0 | 7 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| FUENTEALBILLA | 1520 | 5 | 1 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| GINETA, LA | 383 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| GOLOSALVO | 159 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| HERRERA, LA | 497 | 3 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| HELLIN | 9493 | 51 | 25 | 10 | 30 | 19 | 0 | 2 | 0 | 7 | 44 |
| HIGUERUELA | 1843 | 12 | 8 | 2 | 8 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| HOYA GONZALO | 1782 | 6 | 1 | 0 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| JORQUERA | 1216 | 4 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| LETUR | 2819 | 11 | 3 | 0 | 6 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 10 |
| LEZUZA | 6344 | 23 | 2 | 5 | 12 | 9 | 0 | 2 | 0 | 0 | 23 |
| LIETOR | 1340 | 4 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |

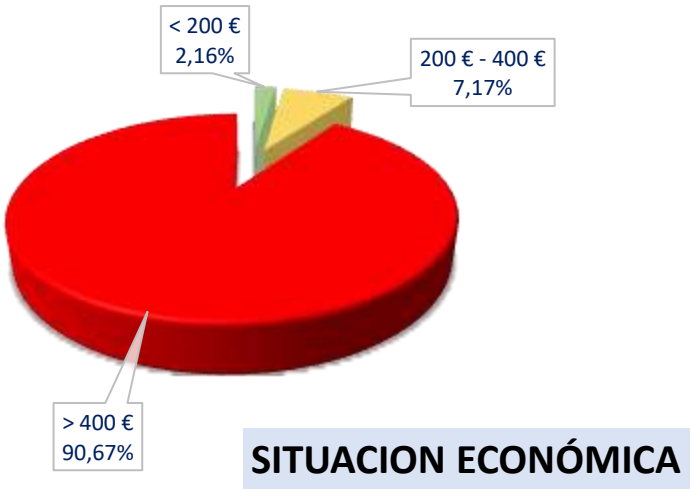
**Ejercicio: 2023**

| | | | | | SITUACIÓN FAMILIAR | | | | RENTA PER CÁPITA | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Municipio** | **Nº Comidas** | **Nº Usuarios** | **Alta** | **Baja** | **SOLO** | **CON CONYUGE** | **MATRIMONIO Y FAMILIA** | **OTROS** | **< 200** | **Entre 200 y 400 €** | **> 400€** |
| MADRIGUERAS | 4322 | 16 | 5 | 2 | 12 | 3 | 0 | 1 | 2 | 0 | 14 |
| MAHORA | 2254 | 8 | 4 | 1 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| MASEGOSO | 363 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| MINAYA | 5170 | 22 | 8 | 3 | 5 | 14 | 0 | 2 | 0 | 0 | 22 |
| MOLINICOS | 791 | 4 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| MONTALVOS | 124 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| MONTEALEGRE DEL CASTILLO | 186 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| MOTILLEJA | 547 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| MUNERA | 11741 | 54 | 15 | 6 | 33 | 19 | 0 | 2 | 0 | 2 | 52 |
| NERPIO | 3334 | 13 | 4 | 1 | 10 | 1 | 0 | 2 | 0 | 4 | 9 |
| OSSA DE MONTIEL | 3225 | 14 | 4 | 4 | 8 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| PATERNA DEL MADERA | 2393 | 8 | 3 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| PEÑAS DE SAN PEDRO | 881 | 4 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| PEÑASCOSA | 1405 | 4 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| PETROLA | 400 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| POVEDILLA | 952 | 3 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| POZO CAÑADA | 1130 | 7 | 3 | 1 | 3 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 7 |
| POZO LORENTE | 713 | 3 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| POZOHONDO | 1062 | 8 | 5 | 1 | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| POZUELO | 2658 | 11 | 5 | 1 | 6 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| RECUEJA, LA | 954 | 5 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| RODA, LA | 9030 | 48 | 20 | 14 | 21 | 16 | 2 | 9 | 0 | 6 | 42 |
| SALOBRE | 3588 | 16 | 6 | 2 | 6 | 8 | 0 | 2 | 0 | 1 | 15 |
| SAN PEDRO | 916 | 6 | 1 | 4 | 5 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| SOCOVOS | 1801 | 10 | 5 | 0 | 4 | 4 | 0 | 2 | 0 | 1 | 9 |
| TARAZONA DE LA MANCHA | 8744 | 35 | 15 | 3 | 15 | 17 | 0 | 3 | 1 | 2 | 32 |
| TOBARRA | 2319 | 11 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 0 | 1 | 1 | 9 |
| VALDEGANGA | 2778 | 14 | 8 | 2 | 7 | 5 | 0 | 2 | 2 | 1 | 11 |
| VIANOS | 1505 | 5 | 1 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| VILLALGORDO DEL JUCAR | 4212 | 16 | 4 | 2 | 8 | 8 | 0 | 0 | 1 | 2 | 13 |
| VILLAMALEA | 11113 | 40 | 11 | 3 | 25 | 12 | 1 | 2 | 0 | 2 | 38 |
| VILLAPALACIOS | 1013 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| VILLATOYA | 360 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| VILLAVALIENTE | 1451 | 5 | 0 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| VIVEROS | 1155 | 7 | 2 | 3 | 2 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 |
| YESTE | 2920 | 14 | 5 | 2 | 11 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 12 |
| **TOTAL MUNICIPIOS** | **200484** | **879** | **289** | **140** | **494** | **310** | **8** | **65** | **19** | **63** | **797** |

Los porcentajes resultantes de los datos referidos a la situación familiar son muy similares a años anteriores. De este modo, el grupo más numeroso lo representan aquellos usuarios atendidos que viven solos (56,33%), seguido de los que viven con su cónyuge (35,35%), de los definidos como “otros” y que son aquellos que viven con algún/a hermano/a o hijo/a, que no se ocupa de la alimentación (7,41%), y por último, aquellos que continúan conformando matrimonio más algún familiar (0,91%).




En relación a la situación económica de las/los usuarias/os del servicio se observa que el mayor porcentaje corresponde a rentas superiores a 400 euros mensuales, porcentaje éste, que engloba a usuarios con pensiones mínimas con o sin cónyuge a cargo o que disponen de haberes bancarios por valor superior a 9.000 euros; seguido del porcentaje de usuarios con renta per cápita entre 200 euros y 400 euros, que aglutina a usuarios con pensión no contributiva o contributiva mínima con o sin cónyuge a cargo y con haberes bancarios por debajo de 9.000 euros.



## IV.3.2. COSTES Y FINANCIACIÓN

**Ejercicio: 2023**

| Municipio | Nº Usuarios | Nº Comidas | Aportación Usuario | Resto Aportaciones | Coste Total |
|---|---|---|---|---|---|
| ABENGIBRE | 11 | 3318 | 14651,34 | 13262,42 | 27913,76 |
| AGUAS NUEVAS | 11 | 2534 | 7979,54 | 10322,17 | 18301,71 |
| ALATOZ | 4 | 818 | 1964,44 | 5112,78 | 7077,22 |
| ALBATANA | 14 | 2234 | 7976,77 | 10378,11 | 18354,88 |
| ALBOREA | 7 | 2100 | 12511,75 | 5178,86 | 17690,61 |
| ALCADOZO | 1 | 197 | 472,8 | 925,23 | 1398,03 |
| ALCALA DEL JUCAR | 10 | 3258 | 10755,53 | 16621,03 | 27376,56 |
| ALCARAZ | 15 | 3474 | 11138,03 | 22618,59 | 33756,62 |
| ALMANSA | 14 | 2496 | 11761,66 | 9945,86 | 21707,52 |
| ALPERA | 2 | 356 | 2050,56 | 1087,48 | 3138,04 |
| AYNA | 4 | 880 | 3204,9 | 6273,26 | 9478,16 |
| BALAZOTE | 29 | 6370 | 21925,67 | 18867,27 | 40792,94 |
| BALSA DE VES | 1 | 331 | 1324 | 1471,6 | 2795,6 |
| BARRAX | 11 | 2620 | 8352,25 | 8407,98 | 16760,23 |
| BIENSERVIDA | 16 | 3786 | 17338,59 | 17547,42 | 34886,01 |
| BOGARRA | 18 | 4611 | 14986,19 | 34307,2 | 49293,39 |
| BONETE | 2 | 12 | 100,68 | 0 | 100,68 |
| BONILLO, EL | 58 | 14359 | 49886,94 | 42568,97 | 92455,91 |
| CARCELEN | 7 | 1217 | 4118,12 | 6338,21 | 10456,33 |
| CASAS IBAÑEZ | 18 | 4718 | 23380,76 | 16464,58 | 39845,34 |
| CASAS DE JUAN NUÑEZ | 6 | 1226 | 4268,15 | 6243,53 | 10511,68 |
| CASAS DE LAZARO | 5 | 927 | 3162,77 | 5783,17 | 8945,94 |
| CASAS DE VES | 6 | 1247 | 5375,32 | 5046,1 | 10421,42 |
| CAUDETE | 6 | 1285 | 7091,5 | 4055,05 | 11146,55 |
| CENIZATE | 6 | 1370 | 4636,38 | 6476,37 | 11112,75 |
| CHINCHILLA | 15 | 3367 | 10823,29 | 17075,04 | 27898,33 |
| ELCHE DE LA SIERRA | 11 | 2054 | 6726,34 | 19545,12 | 26271,46 |
| FEREZ | 1 | 125 | 392,5 | 1224,75 | 1617,25 |
| FUENSANTA | 8 | 2288 | 10121,5 | 10311,12 | 20432,62 |
| FUENTE ALAMO | 11 | 2000 | 7645,26 | 9080,67 | 16725,93 |
| FUENTEALBILLA | 5 | 1520 | 6089,82 | 6742,92 | 12832,74 |
| GINETA, LA | 4 | 383 | 976,48 | 2627,39 | 3603,87 |
| GOLOSALVO | 2 | 159 | 445,2 | 779,1 | 1224,3 |
| HELLIN | 51 | 9493 | 36153,84 | 38556,92 | 74710,76 |
| HERRERA, LA | 3 | 497 | 2769,9 | 564,5 | 3334,4 |
| HIGUERUELA | 12 | 1843 | 10179,4 | 5987,71 | 16167,11 |
| HOYA GONZALO | 6 | 1782 | 6249,36 | 9297,6 | 15546,96 |
| JORQUERA | 4 | 1216 | 3728,23 | 6532,35 | 10260,58 |
| LETUR | 11 | 2819 | 9749,03 | 26128,28 | 35877,31 |
| LEZUZA | 23 | 6344 | 20731,82 | 19928,75 | 40660,57 |
| LIETOR | 4 | 1340 | 7653,95 | 3425,85 | 11079,8 |
| MADRIGUERAS | 16 | 4322 | 17978,01 | 16339,39 | 34317,4 |
| MAHORA | 8 | 2254 | 9472,39 | 8379,31 | 17851,7 |
| MASEGOSO | 1 | 363 | 1285,02 | 2217,73 | 3502,75 |
| MINAYA | 22 | 5170 | 21020,38 | 18575,62 | 39596 |
| MOLINICOS | 4 | 791 | 2682,12 | 7423,47 | 10105,59 |
| MONTALVOS | 1 | 124 | 354,64 | 722,92 | 1077,56 |
| MONTEALEGRE DEL CASTILLO | 4 | 186 | 1026,06 | 626,46 | 1652,52 |
| MOTILLEJA | 2 | 547 | 2348,57 | 2024,93 | 4373,5 |
| MUNERA | 54 | 11741 | 38887,14 | 36612,45 | 75499,59 |
| NERPIO | 13 | 3334 | 10676,46 | 36149,86 | 46826,32 |
| OSSA DE MONTIEL | 14 | 3225 | 13331,58 | 7338,31 | 20669,89 |
| PATERNA DEL MADERA | 8 | 2393 | 9117,74 | 16454,39 | 25572,13 |
| PEÑAS DE SAN PEDRO | 4 | 881 | 2988,92 | 3330,97 | 6319,89 |
| PEÑASCOSA | 4 | 1405 | 4415,2 | 9148,96 | 13564,16 |
| PETROLA | 2 | 400 | 2559,05 | 698,29 | 3257,34 |
| POVEDILLA | 3 | 952 | 3340,82 | 5326 | 8666,82 |
| POZO CAÑADA | 7 | 1130 | 4742,48 | 4762,62 | 9505,1 |
| POZO LORENTE | 3 | 713 | 3197,76 | 3001,03 | 6198,79 |
| POZOHONDO | 8 | 1062 | 3779,83 | 5084,75 | 8864,58 |
| POZUELO | 11 | 2658 | 11928,11 | 7334,86 | 19262,97 |
| RECUEJA, LA | 5 | 954 | 3599,18 | 4428,68 | 8027,86 |
| RODA, LA | 48 | 9030 | 32339,63 | 36706,64 | 69046,27 |
| SALOBRE | 16 | 3588 | 15149,64 | 17511,62 | 32661,26 |
| SAN PEDRO | 6 | 916 | 2636,19 | 6109,71 | 8745,9 |
| SOCOVOS | 10 | 1801 | 5618,33 | 17295,16 | 22913,49 |
| TARAZONA DE LA MANCHA | 35 | 8744 | 29137,76 | 41007,77 | 70145,53 |
| TOBARRA | 11 | 2319 | 10193,34 | 8101,69 | 18295,03 |
| VALDEGANGA | 14 | 2778 | 9087,59 | 15249,25 | 24336,84 |
| VIANOS | 5 | 1505 | 7216,6 | 7406,89 | 14623,49 |
| VILLALGORDO DEL JUCAR | 16 | 4212 | 14341,04 | 23563,84 | 37904,88 |

**Ejercicio: 2023 (continuación)**

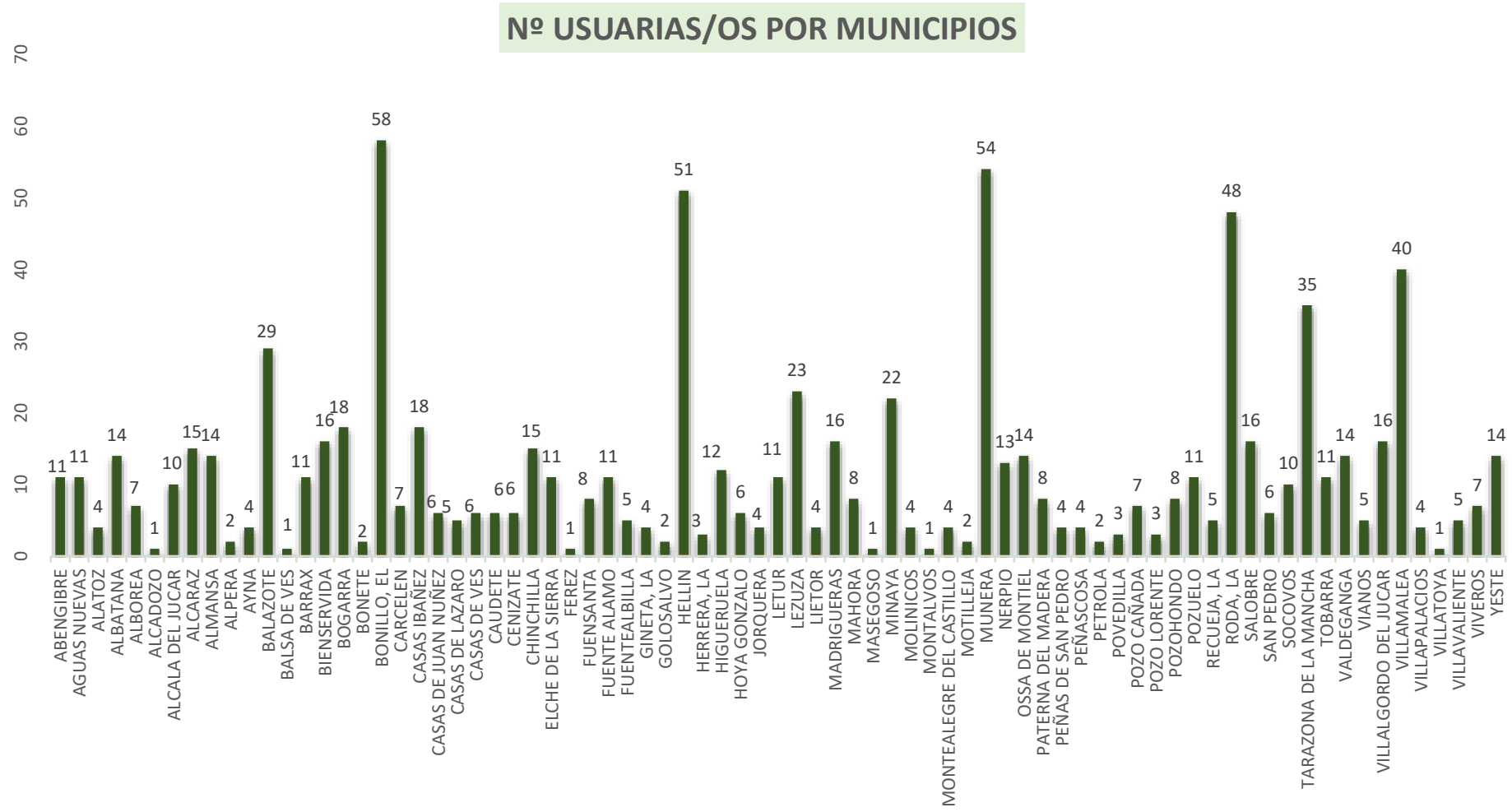
| Municipio | Nº Usuarios | Nº Comidas | Aportación Usuario | Resto Aportaciones | Coste Total |
|---|---|---|---|---|---|
| VILLAMALEA | 40 | 11113 | 48584,14 | 45377,08 | 93961,22 |
| VILLAPALACIOS | 4 | 1013 | 6054,56 | 3133,7 | 9188,26 |
| VILLATOYA | 1 | 360 | 720 | 2316,54 | 3036,54 |
| VILLAVALIENTE | 5 | 1451 | 3691,06 | 8897,37 | 12588,43 |
| VIVEROS | 7 | 1155 | 4037,87 | 6466,36 | 10504,23 |
| YESTE | 14 | 2920 | 10143,48 | 30825,04 | 40968,52 |
| **TOTAL** | **879** | **200.484** | **758.533,25** | **919.060,97** | **1.677.594,22** |

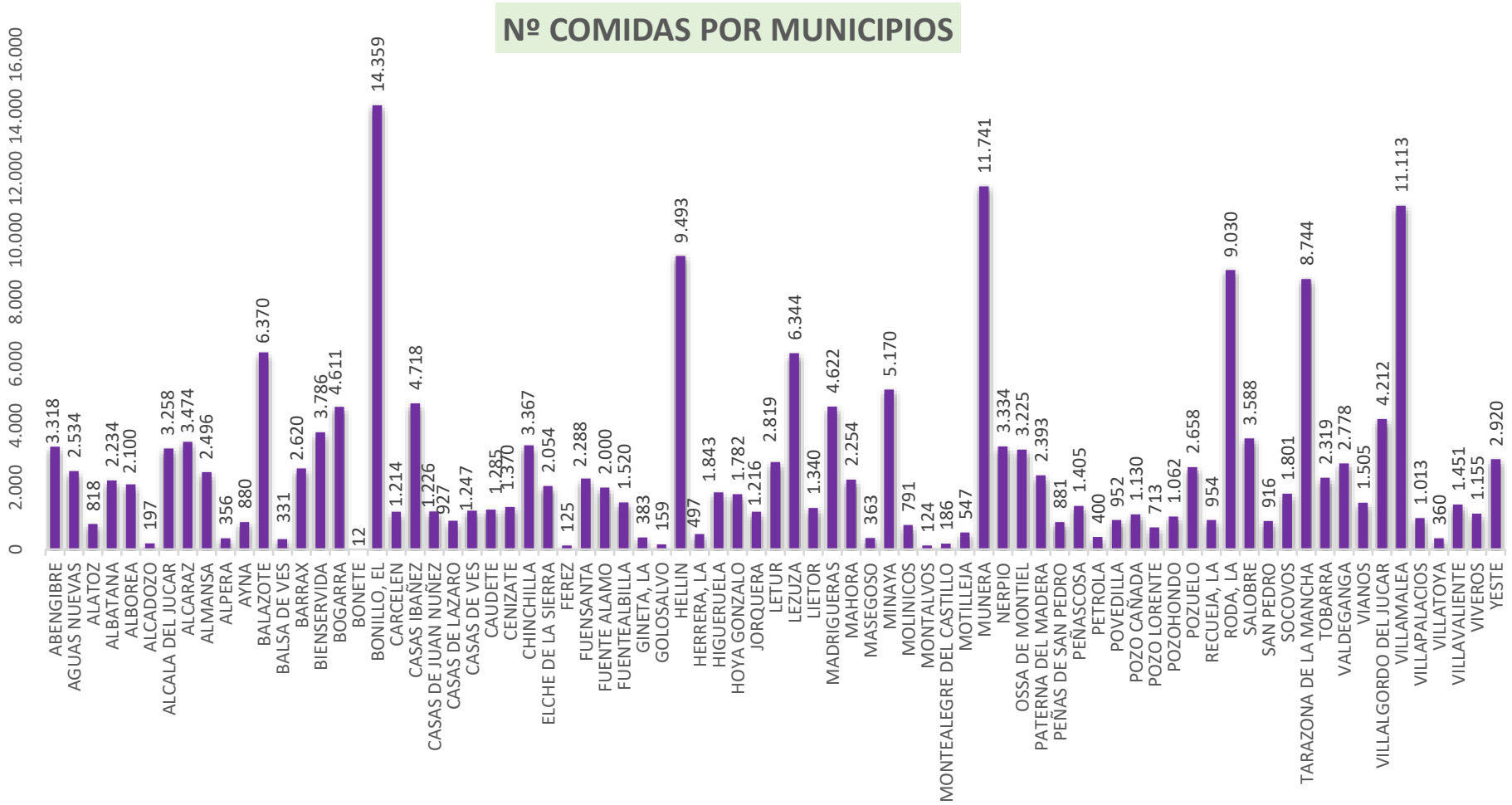
Del total de los costes (1.677.594,22 euros) el 45,22% ha sido financiado por las/os usuarias/os, lo que supone una disminución de un 1,73% respecto al año 2022 en relación a dicho porcentaje de participación. El 54,78% restante de las aportaciones han corrido a cargo de los Ayuntamientos, el Consorcio de Servicios Sociales y la Junta de Comunidades de Castilla – La Mancha, dentro de la mencionada inclusión de nuestro programa de Comidas a Domicilio, desde el pasado 1 de marzo de 2022 hasta la finalización del presente ejercicio, en el programa de Garantía de Cuidados de las Personas en su Entorno de la Diputación Provincial de Albacete, subvencionado conforme a la Resolución de 9 de marzo de 2022, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se concede una subvención directa a la citada Diputación para la garantía de cuidados de las personas en su entorno, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (DOCM núm. 1, de 3 de enero de 2022).

De las/los 879 usuarias/os, a un total de 104 les ha correspondido aportar el 100% del coste del servicio, con independencia de que hayan querido o no asumir el precio por comida derivado de tal circunstancia, y por tanto hayan decidido comenzar y/o continuar o no el servicio; este dato supone un considerable aumento respecto al año 2022 donde estas/os únicamente fueron 42 usuarias/os, situándose por primera vez desde hace tiempo en niveles más cercanos a otros años como 2013 donde fueron 200 los casos a quienes correspondieron aportar el 100% del coste.

## DATOS CUANTITATIVOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| **USUARIOS ATENDIDOS EN 2023:** | **879** | **COMIDAS SERVIDAS EN 2023:** | **200.484** |
| **COSTE TOTAL DEL PROGRAMA:** | **1.677.594,22 €** | **COSTE MEDIO COMIDA:** | **8,36 €** |
| **Aportación Usuario:** | **758.533,25 €** | **Aportación Usuario:** | **3,78 €** |
| **Resto de aportaciones:** | **919.060,97 €** | **Resto de aportaciones:** | **4,58 €** |


Nº USUARIAS/OS POR MUNICIPIOS
0
10
20
30
40
50
60
70
ABENGIBRE 11
AGUAS NUEVAS 11
ALATOZ 4
ALBATANA 14
ALBOREA 7
ALCADOZO 1
ALCALA DEL JUCAR 10
ALCARAZ 15
ALMANSA 14
ALPERA 2
AYNA 4
BALAZOTE 29
BALSA DE VES 1
BARRAX 11
BIENSERVIDA 16
BOGARRA 18
BONETE 2
BONILLO, EL 58
CARCELEN 7
CASAS IBAÑEZ 18
CASAS DE JUAN NUÑEZ 6
CASAS DE LAZARO 5
CASAS DE VES 6
CAUDETE 6
CENIZATE 6
CHINCHILLA 15
ELCHE DE LA SIERRA 11
FERez 1
FUENSANTA 8
FUENTE ALAMO 11
FUENTEALBILLA 5
GINETA, LA 4
GOLOSALVO 2
HELLIN 51
HERRERA, LA 3
HIGUERUELA 12
HOYA GONZALO 6
JORQUERA 4
LETUR 11
LEZUZA 23
LIETOR 4
MADRIGUERAS 16
MAHORA 8
MASEGOSO 1
MINAYA 22
MOLINICOS 4
MONTALVOS 1
MONTEALEGRE DEL CASTILLO 4
MOTILLEJA 2
MUNERA 54
NERPIO 13
OSSA DE MONTIEL 14
PATERNA DEL MADERA 8
PEÑAS DE SAN PEDRO 4
PEÑASCOSA 4
PETROLA 2
POVEDILLA 3
POZO CAÑADA 7
POZO LORENTE 3
POZOHONDO 8
POZUELO 11
RECUEJA, LA 5
RODA, LA 48
SALOBRE 16
SAN PEDRO 6
SOCOVOS 10
TARAZONA DE LA MANCHA 35
TOBARRA 11
VALDEGANGA 14
VIANOS 5
VILLALGORDO DEL JUCAR 16
VILLAMALEA 40
VILLAPALACIOS 4
VILLATOYA 1
VILLAVALIENTE 5
VIVEROS 7
YESTE 14


Nº COMIDAS POR MUNICIPIOS
0
2.000
4.000
6.000
8.000
10.000
12.000
14.000
16.000
ABENGIBRE 3.318
AGUAS NUEVAS 2.534
ALATOZ 818
ALBATANA 2.234
ALBOREA 2.100
ALCADOZO 197
ALCALA DEL JUCAR 3.258
ALCARAZ 3.474
ALMANSA 2.496
ALPERA 356
AYNA 880
BALAZOTE 6.370
BALSA DE VES 331
BARRAX 2.620
BIENSERVIDA 3.786
BOGARRA 4.611
BONETE 12
BONILLO, EL 14.359
CARCELEN 1.214
CASAS IBAÑEZ 4.718
CASAS DE JUAN NUÑEZ 1.226
CASAS DE LAZARO 927
CASAS DE VES 1.247
CAUDETE 1.285
CENIZATE 1.370
CHINCHILLA 3.367
ELCHE DE LA SIERRA 2.054
FERez 125
FUENSANTA 2.288
FUENTE ALAMO 2.000
FUENTEALBILLA 1.520
GINETA, LA 383
GOLOSALVO 159
HELLIN 9.493
HERRERA, LA 497
HIGUERUELA 1.843
HOYA GONZALO 1.782
JORQUERA 1.216
LETUR 2.819
LEZUZA 6.344
LIETOR 1.340
MADRIGUERAS 4.622
MAHORA 2.254
MASEGOSO 363
MINAYA 5.170
MOLINICOS 791
MONTALVOS 124
MONTEALEGRE DEL CASTILLO 186
MOTILLEJA 547
MUNERA 11.741
NERPIO 3.334
OSSA DE MONTIEL 3.225
PATERNA DEL MADERA 2.393
PEÑAS DE SAN PEDRO 881
PEÑASCOSA 1.405
PETROLA 400
POVEDILLA 952
POZO CAÑADA 1.130
POZO LORENTE 713
POZOHONDO 1.062
POZUELO 2.658
RECUEJA, LA 954
RODA, LA 9.030
SALOBRE 3.588
SAN PEDRO 916
SOCOVOS 1.801
TARAZONA DE LA MANCHA 8.744
TOBARRA 2.319
VALDEGANGA 2.778
VIANOS 1.505
VILLALGORDO DEL JUCAR 4.212
VILLAMALEA 11.113
VILLAPALACIOS 1.013
VILLATOYA 360
VILLAVALIENTE 1.451
VIVEROS 1.155
YESTE 2.920

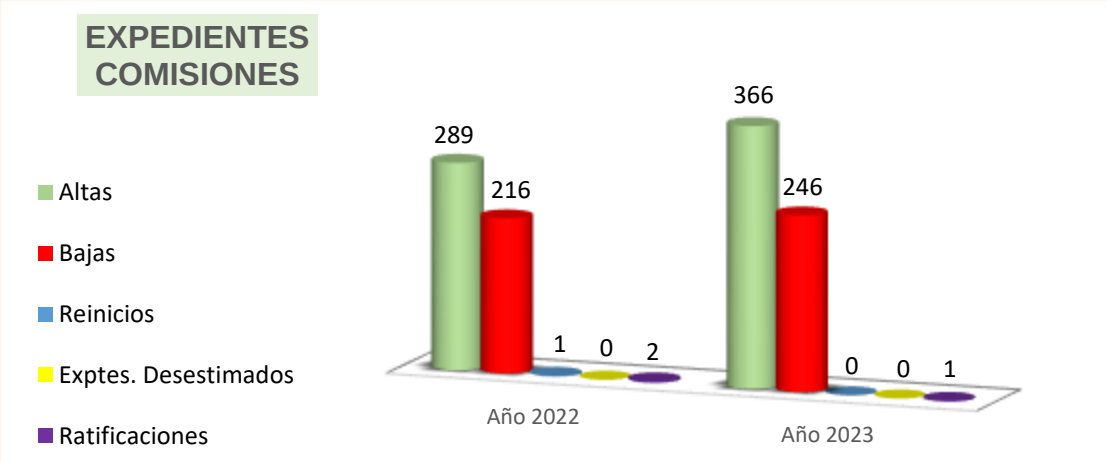
## IV.3.3 VALORACIÓN PROGRAMA DE COMIDAS

### IV.3.3.1. COMISION DE VALORACION Y SEGUIMIENTO

Los expedientes del Programa de Comidas a Domicilio son valorados, entre otras cuestiones, en la Comisión de Valoración y Seguimiento, la cual se reúne mensualmente con carácter ordinario; en concreto, y durante el año 2023:

| COMISIONES DEL PROGRAMA DE COMIDAS A DOMICILIO | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| FECHA COMISION | CARÁCTER (1) | ALTAS | BAJAS | INCORPORACION DE LISTA DE ESPERA (2) | REINICIOS (3) | EXPTES. DESESTIMADOS | RATIFICA-CIONES (4) |
| 25/01/2023 | ORD | 39 | 30 | SIN LISTA DE ESPERA | 0 | 0 | 0 |
| 08/02/2023 | ORD | 11 | 5 | SIN LISTA DE ESPERA | 0 | 0 | 0 |
| 02/03/2023 | ORD | 33 | 24 | SIN LISTA DE ESPERA | 0 | 0 | 0 |
| 12/04/2023 | ORD | 45 | 11 | SIN LISTA DE ESPERA | 0 | 0 | 0 |
| 10/05/2023 | ORD | 27 | 15 | SIN LISTA DE ESPERA | 0 | 0 | 0 |
| 07/06/2023 | ORD | 30 | 22 | SIN LISTA DE ESPERA | 0 | 0 | 0 |
| 05/07/2023 | ORD | 28 | 23 | SIN LISTA DE ESPERA | 0 | 0 | 0 |
| 06/09/2023 | ORD | 34 | 35 | SIN LISTA DE ESPERA | 0 | 0 | 0 |
| 04/10/2023 | ORD | 38 | 15 | SIN LISTA DE ESPERA | 0 | 0 | 1 |
| 08/11/2023 | ORD | 33 | 35 | SIN LISTA DE ESPERA | 0 | 0 | 0 |
| 13/12/2023 | ORD | 48 | 31 | SIN LISTA DE ESPERA | 0 | 0 | 0 |
| **TOTALES** | | **366** | **246** | **SIN LISTA DE ESPERA** | **0** | **0** | **1** |

(1) Carácter: ORD (Ordinario) o EXT (Extraordinario).
(2) Incorporación de Lista de Espera: Usuarias/os que, formando parte de la Lista de Espera procedentes de Altas en Comisiones anteriores o incorporadas/os a la misma tras su Alta en esa Comisión, se incorporan al servicio, abandonando por tanto la citada Lista de Espera.
(3) Reinicios: Usuarios con servicio suspendido y sin situación de baja que solicitan la reanudación del servicio.
(4) Ratificaciones: Altas con consideración de urgencia social puestos en marcha antes de la celebración de la Comisión correspondiente.



## IV.3.3.2 INTERVENCIONES DEL PROGRAMA.

El programa de comidas a domicilio está consolidado como un recurso muy importante que contribuye al bienestar de las personas dependientes en los municipios de la provincia y a la permanencia en sus domicilios el mayor tiempo posible. Se trata de un programa que adaptarse, y de hecho lo hace, a las nuevas necesidades existentes y a la mejora en su funcionamiento global; lo que se refleja en las revisiones y actualizaciones periódicas del documento técnico que lo regula, tanto en su redacción como en los baremos de acceso.

Desde el punto de vista técnico el mayor peso de la supervisión del servicio de comidas a domicilio se ha realizado aprovechando las visitas domiciliarias efectuadas para el seguimiento del servicio de ayuda a domicilio, dentro del Programa de Apoyo Técnico y Supervisión de la Unidad Técnica de Trabajo Social, donde se ha recogido las valoraciones formuladas por las/los usuarias/os y/o las/los auxiliares de ayuda a domicilio que en muchas ocasiones están presentes cuando reparten la comida, además de la información e incidencias trasladadas por los servicios sociales del municipio; en otras ocasiones, se ha podido comprobar in situ las comidas, al coincidir la entrega con nuestra presencia en el domicilio.

En el año 2023, durante los meses de octubre y noviembre, se ha realizado un seguimiento más exhaustivo del programa por parte de los/as trabajadores/as sociales-coordinadores/as técnicos/as del CSS a través de visitas domiciliarias y de llamadas telefónicas, en las que se pasaba un cuestionario a las personas beneficiarias del servicio de comidas para valorar la calidad del mismo. Además, al priorizarse los seguimientos presenciales, se ha podido comprobar el cumplimiento de los requisitos por parte de las empresas al tener la oportunidad de ver en el momento las comidas, los envases, horarios, etc.

Otras actuaciones y/o intervenciones realizadas han sido:

- El asesoramiento técnico a los servicios sociales de atención primaria en la tramitación de los expedientes y la resolución de las dudas.
- Estudio y valoración de los ámbitos de la autonomía personal, sociofamiliar y otros factores, en expedientes nuevos.
- Traslado de las incidencias detectadas en el funcionamiento del servicio.
- Propuestas técnicas relacionadas con el funcionamiento del Programa en aquellos aspectos que competen a la Unidad de Trabajo Social.

## IV.3.3.3. SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA.

Con el fin de garantizar una adecuada prestación del servicio por las empresas adjudicatarias conforme a las condiciones establecidas en el pliego de prescripciones técnicas objeto del presente contrato, así como en el proyecto técnico adjunto a sus ofertas presentadas en el procedimiento de adjudicación, se hace preciso realizar un seguimiento del mismo.

Para ello, durante el ejercicio del año 2023, se ha continuado con la línea de seguimiento a personas usuarias y a empresas suministradoras, con especial concreción en los procesos, procedimientos y actuaciones de las mismas, desde la filosofía que les inspira en la prestación del servicio hasta la entrega final de cada comida.

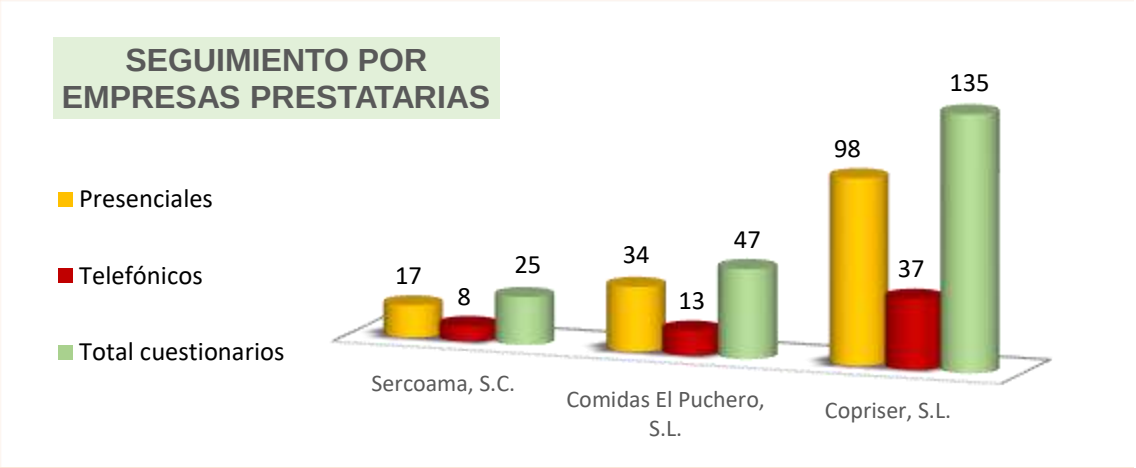
En esta línea, durante los meses de octubre y noviembre, dicho seguimiento se ha intensificado mediante la realización de encuestas a las personas usuarias del programa al objeto de valorar, tanto el cumplimiento por parte de las empresas adjudicatarias de las condiciones de prestación del servicio, como su grado de satisfacción al respecto. El seguimiento se realizó de manera presencial y telefónica, dando prioridad a la realización de encuestas de forma presencial, permitiendo realizar una observación directa de muchos de los ítems a valorar. De esta forma estructuramos el presente seguimiento a través del siguiente cuestionario:

**FICHA DE SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA COMIDAS A DOMICILIO – AÑO 2023**

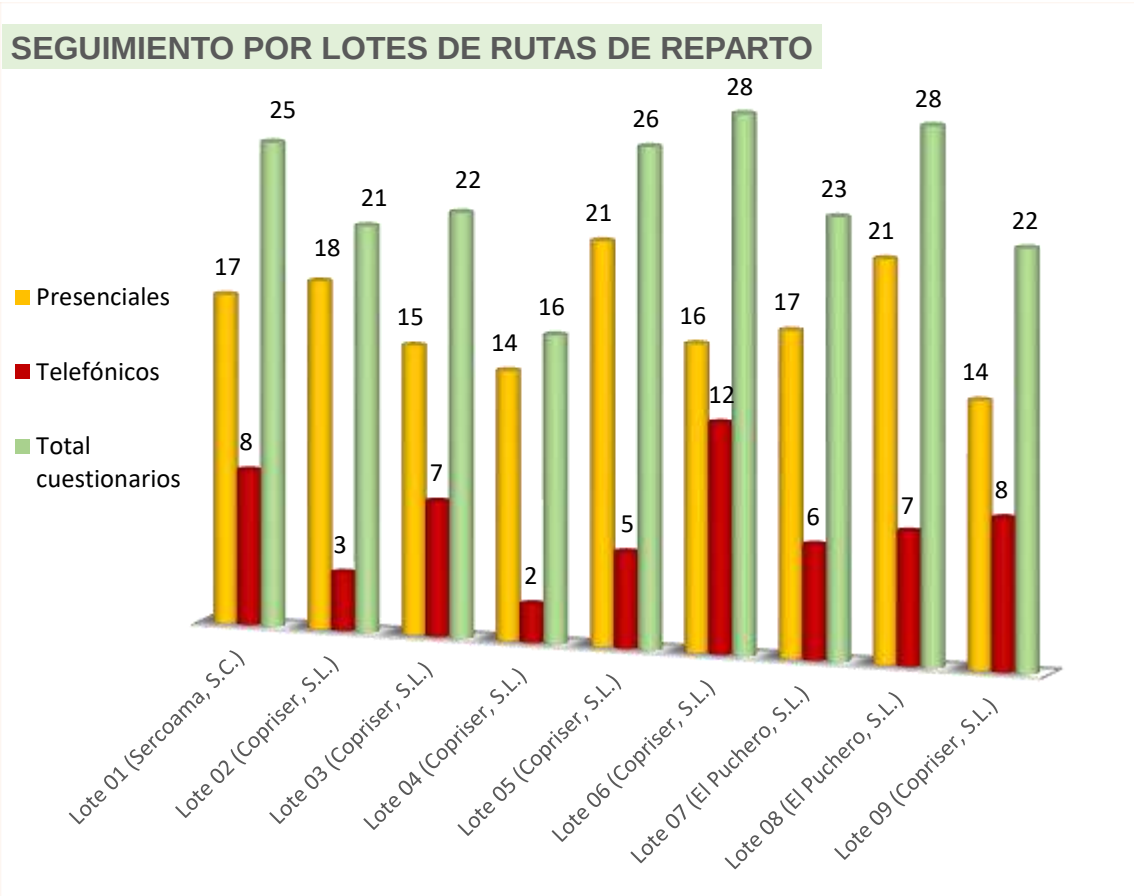
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Lote/Ruta** | | **Empresa** | | | | **Fecha** | | | Presencial | | Telefónico | | | | | | | | |
| **Usuario/a** | | | | | | **Municipio** | | | | | | | | | | | | | |
| **Hora de entrega** | Comunicada por empresa | | | Hora real | | Nº días y día de descanso | | | | | | | | | | | | | |
| **Contenedor / maleta isoterma** | | Cumplimiento condiciones | | | | | | | Limpieza | | Limpio | | Sucio | | | | | | |
| **Contendedores / tupper desechables** | | Cumplimiento condiciones | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Etiquetado** | | Tipo dieta | | Nombre plato | | Ingredientes | | Fecha elaboración | | Fecha caducidad | | Alérgenos | | Conservación | | | | | |
| **Menú** | Mensual informado con antelación | | Coincide con el menú informado | | Observaciones | | | | | | | | | | | | | | |
| **Menú de contingencia** | | Provisto | | | Observaciones | | | | | | | | | | | | | | |
| **Menú especial en fechas señaladas** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Posibilidad de elección de menú** (solo El Puchero) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Adaptaciones de platos** (estructura menú) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **La empresa hizo visita inicial personalizada** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **La empresa entregó folleto informativo** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **La empresa hizo sesión de demostración** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **La empresa comprobó microondas y frigorífico** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Servicios complementarios** (compras y/o gestiones) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Logotización** | | | | | Vehículos | | | Documentación | | | | | | | | | | | |
| **Valoración del usuario/a** | Horario | Bueno | | Regular | | Mal | | | | | | | | | | | | | |
| | Repartidor/a | Bueno | | Regular | | Mal | | | | | | | | | | | | | |
| | Menú | Bueno | | Regular | | Mal | | | | | | | | | | | | | |
| | Temperatura | Bueno | | Regular | | Mal | | | | | | | | | | | | | |
| | Propiedades organolépticas | Bueno | | Regular | | Mal | | | | | | | | | | | | | |
| | Sugerencias | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

En total, se han totalizado 211 seguimientos del programa de comidas a domicilio a través de 153 cuestionarios presenciales y 58 telefónicos.

Por empresas prestatarias, se han realizado seguimientos a personas usuarias incluidas en las rutas de reparto adjudicadas a cada una de ellas proporcionales al número de personas usuarias que conforman cada una de ellas; así, se han totalizado 135 seguimiento a Copriser, S.L., 25 seguimientos a Sercoama, S.C., y 51 seguimientos a Comidas El Puchero, S.L.




El gráfico siguiente muestra los seguimientos realizados a cada uno de los lotes adjudicados a cada empresa prestataria, también proporcionales al número de personas usuarias que conforman cada uno de ellos:



A continuación, detallamos los seguimientos realizados, por empresas prestatarias, lotes y rutas de reparto, y municipios, junto a las valoraciones y conclusiones extraídas en cada uno de ellos.

A) Empresa prestataria: **SERCOAMA, S.C.**

1) Lote adjudicado: **Lote 01 (L01)**. Incluye las siguientes rutas:

   a) Ruta 01 (L01-R01). Se realizan seguimientos en:
      - Alborea: 3 seguimientos (1 presencial + 2 telefónicos).
      - Balsa de Ves: 1 seguimiento presencial.
      - Casas Ibáñez: 5 seguimientos (3 presenciales + 2 telefónicos).
      - Villatoya: 1 seguimiento telefónico.

   b) Ruta 02 (L01-R02). Se realizan seguimientos en:
      - Abengibre: 2 seguimientos telefónicos.
      - Alcalá del Júcar: 2 seguimientos presenciales.
      - Fuentealbilla: 2 seguimientos telefónicos.
      - Jorquera: 2 seguimientos presenciales.
      - La Recueja: 3 seguimientos presenciales.
      - Villamalea: 5 seguimientos presenciales.

Las conclusiones extraídas de los citados seguimientos han sido las siguientes:

1. Hora de entrega: Correcta.
2. Nº días de reparto y día/s de descanso: Cumple condiciones.
3. Contenedor maleta: Cumple condiciones de limpieza, salvo alguna incidencia puntual, y de características y propiedades. Dos contenedores por persona usuaria.
4. Contenedores desechables: Cumple condiciones de hermeticidad y resto de propiedades.
5. Etiquetado: Faltaría indicación de tipo de dieta y alérgenos.
6. Menú: Informado con antelación, coincide con el menú informado. Documento personalizado con nombre, apellidos y tipo de dieta. Logotización completa.
   a. Menús prácticamente idénticos para distintos tipos de dieta.
   b. Incidencias puntuales en la composición de algunos menús para dieta diabética e hiposódica.
   c. Pan siempre blanco (criterio de integral tres veces por semana).
7. Menú de contingencia: Algunas personas usuarias indican la no recepción y/o no renovación del mismo. Acreditación a través del correspondiente formulario firmado por persona usuaria. Reposición del menú si es posible.
8. Menú especial en fechas señaladas: Si.
9. Posibilidad de elección de menú: No procede.
10. Adaptaciones de platos:
    a. Algún cambio de primeros platos.
    b. Doble postre por ensalada. Valoración de no procedencias, al suponer alteración en la estructura del menú.

11. Visita inicial personalizada. Algunas personas usuarias indican no recordarla.
12. Entrega folleto informativo. Algunas personas usuarias indican no haberlo recibido o no recordarlo.
13. Sesión de demostración. Algunas personas usuarias indican no haberlo recibido o no recordarlo.
14. Comprobación microondas y frigorífico. Algunas personas usuarias indican no haberlo recibido o no recordarlo.
15. Servicios complementarios. Algunas personas usuarias indican desconocer dicha posibilidad.
16. Logotización. Correcta en vehículos y documentación.
17. Valoración personas usuarias:
    a. Horario. Bueno. Regular en algún caso (preferencia más temprano).
    b. Repartidor/a. Buena. Uniformadas.
    c. Menú.
        - Buena (60%).
        - Regular (40%) Poca variedad – Mucha sopa (todos los domingos – línea fría).
    d. Temperatura. Buena.
    e. Propiedades organolépticas. Buenas.
18. Incidencias:
    a. Dos usuarios de Casas Ibáñez aluden que no se les lleva ensalada a pesar de haberla pedido.
    b. En el procedimiento ante ausencias del personal usuario en el momento de la recepción de la comida:
        - Dejan la comida a un/a vecino/a y/o familiar. Algunas personas usuarias indican no recordar haber gestionado la correspondiente autorización.
        - Una usuaria de La Recueja informa de que el personal de reparto le deja la comida en una repisa en la puerta de la calle.

B) Empresa prestataria: **COPRISER, S.L.**

1) Lote adjudicado: **Lote 02 (L02)**. Incluye las siguientes rutas:

    a) Ruta 01 (L02-R01). Se realizan seguimientos en:
        - Almansa: 4 seguimientos presenciales.
        - Alpera: 2 seguimientos presenciales.
        - Caudete: 3 seguimientos presenciales.
        - Montealegre: 1 seguimiento presencial.

    b) Ruta 02 (L02-R02). Se realizan seguimientos en:
        - Higueruela: 1 seguimiento telefónicos.
        - Hoya Gonzalo: 2 seguimientos telefónicos.
        - Pozo Lorente: 2 seguimientos presenciales.
        - Valdeganga: 3 seguimientos presenciales.
        - Villavaliente: 3 seguimientos presenciales.

2) Lote adjudicado: **Lote 03 (L03)**. Incluye las siguientes rutas:

   a) Ruta 01 (L03-R01). Se realizan seguimientos en:
      - Chinchilla: 6 seguimientos (3 presenciales + 3 telefónicos).
      - Liétor: 3 seguimientos telefónicos.
      - Pozo Cañada: 4 seguimientos presenciales.

   b) Ruta 02 (L03-R02). Se realizan seguimientos en:
      - Aguas Nuevas: 2 seguimientos presenciales.
      - Peñas S. Pedro: 1 seguimiento telefónico.
      - Pozuelo: 6 seguimientos presenciales.

3) Lote adjudicado: **Lote 04 (L04)**. Incluye las siguientes rutas:

   a) Ruta 01 (L04-R01). Se realizan seguimientos en:
      - Madrigueras: 2 seguimientos telefónicos.
      - Tarazona: 8 seguimientos presenciales.

   b) Ruta 02 (L04-R02). Se realizan seguimientos en:
      - Yeste: 6 seguimientos presenciales.

4) Lote adjudicado: **Lote 05 (L05)**. Incluye las siguientes rutas:

   a) Ruta 01 (L05-R01). Se realizan seguimientos en:
      - Minaya: 5 seguimientos presenciales.
      - La Roda: 5 seguimientos (4 presenciales + 1 telefónico).

   b) Ruta 02 (L05-R02). Se realizan seguimientos en:
      - Fuensanta: 2 seguimientos telefónicos.
      - La Gineta: 3 seguimientos (1 presencial + 2 telefónicos).
      - Villalgordo: 5 seguimientos presenciales.

   c) Ruta 03 (L05-R03). Se realizan seguimientos en:
      - Nerpio: 6 seguimientos presenciales.

5) Lote adjudicado: **Lote 06 (L06)**. Incluye las siguientes rutas:

   a) Ruta 01 (L06-R01). Se realizan seguimientos en:
      - Elche Sierra: 7 seguimientos presenciales.
      - Férez: 1 seguimiento telefónico.
      - Letur: 4 seguimientos telefónicos.
      - Socovos: 2 seguimientos telefónicos.

   b) Ruta 02 (L06-R02). Se realizan seguimientos en:
      - Molinicos: 2 seguimientos telefónicos.

   c) Ruta 03 (L06-R03). Se realizan seguimientos en:
      - Ayna: 2 seguimientos presenciales.
      - Bogarra: 5 seguimientos (3 presenciales + 2 telefónicos).
      - Paterna Madera: 5 seguimientos (4 presenciales + 1 telefónico).

6) Lote adjudicado: **Lote 09 (L09)**. Incluye las siguientes rutas:

   a) Ruta 01 (L09-R01). Se realizan seguimientos en:
      - Albatana: 5 seguimientos presenciales.
      - Fuente Alamo: 3 seguimientos telefónicos.

   b) Ruta 02 (L09-R02). Se realizan seguimientos en:
      - Hellín: 6 seguimientos (4 presenciales + 2 telefónicos).
      - Tobarra: 6 seguimientos (3 presenciales + 3 telefónicos).

Las conclusiones extraídas de los citados seguimientos han sido las siguientes:

1. Hora de entrega: Se detectan disfunciones de horarios en:
   a. La Gineta: comienzo a las 11:15 h. (se informa a las 12:00 h.).
   b. Elche de la Sierra y Tobarra: comienzo a las 11:30 h. (se informa a las 12:00 h.)
   c. Villalgordo: comienzo a las 11:45 h. (se informa a las 12:00 h.).
2. Nº días de reparto y día/s de descanso: Cumple condiciones.
3. Contenedor maleta: Cumple condiciones de limpieza salvo alguna incidencia puntual; respecto a determinadas propiedades y características (asas y cierre de seguridad) algunos contenedores no cumplen. Dos contenedores por persona usuaria.
4. Contenedores desechables: Cumple condiciones de hermeticidad y resto de propiedades.
5. Etiquetado: Faltaría indicación de tipo de dieta.
6. Menú: Informado con antelación, coincide con el menú informado. Documento sin personalizar y generalizado a dieta basal, salvo alguna indicación puntual de dieta específica.
   a. Menús prácticamente idénticos para distintos tipos de dieta (por ejemplo, dos personas usuarias en Fuente Álamo con idéntico menú (una con dieta túrmix sin sal y otra con hipocalórica y diabética).
   b. Pan siempre blanco (criterio de integral tres veces por semana), salvo algunas excepciones en Hellín, Albatana y Fuente Álamo.
7. Menú de contingencia: Algunas personas usuarias indican la no recepción y/o no renovación del mismo. Acreditación a través del correspondiente formulario firmado por persona usuaria. Reposición del menú si es posible.
8. Menú especial en fechas señaladas: Si.
9. Posibilidad de elección de menú: No procede.
10. Adaptaciones de platos:
    a. Algún cambio de primeros platos.
    b. Doble postre por ensalada. Valoración de no procedencias, al suponer alteración en la estructura del menú.
11. Visita inicial personalizada. Algunas personas usuarias indican no recordarla.
12. Entrega folleto informativo. Algunas personas usuarias indican no haberlo recibido o no recordarlo.
13. Sesión de demostración. Algunas personas usuarias indican no haberlo recibido o no recordarlo.

14. Comprobación microondas y frigorífico. Algunas personas usuarias indican no haberlo recibido o no recordarlo.
15. Servicios complementarios. Algunas personas usuarias indican desconocer dicha posibilidad.
16. Logotización. Correcta en vehículos; no cumplimentada en documentación (incluye únicamente logos de empresa y Consorcio de Servicios Sociales).
17. Valoración personas usuarias:
    a. Horario. Bueno.
    b. Repartidor/a. Buena. Uniformadas.
    c. Menú.
        - Buena (80%).
        - Regular (20%) Poca variedad – Falta de cocción y/o elaboración de patatas y legumbres – Caldos claros y faltos de sabor – Demasiado pescado. Especial relevancia de seguimientos en Tarazona.
    d. Temperatura. Buena.
    e. Propiedades organolépticas. Buenas (a excepción de seguimientos en Tarazona).
18. Incidencias:
    a. Incidencias puntuales de comidas en línea fría (correspondientes al día de descanso en reparto de línea caliente) servidas en bolsa de plástico.
    b. En el procedimiento ante ausencias del personal usuario en el momento de la recepción de la comida:
        - Dejan la comida a un/a vecino/a y/o familiar, o disponen de llaves de domicilios de algunas personas usuarias; algunas indican no recordar haber gestionado la correspondiente autorización.
        - Incidencias puntuales de entrega de comidas en lugares o dependencias del domicilio no autorizados, o sin la presencia de la persona usuaria o ninguna otra persona.
    c. Incidencia puntual (corregida de forma inmediata) de depósito de comida en bolsa de plástico el puerta del domicilio de persona usuaria en Pozo Cañada y Hellín.

C) Empresa prestataria: **COMIDAS EL PUCHERO, S.L.**

1) Lote adjudicado: **Lote 07 (L07)**. Incluye las siguientes rutas:

a) Ruta 01 (L07-R01). Se realizan seguimientos en:
    - Alcaraz: 3 seguimientos telefónicos.
    - Casas Lázaro: 2 seguimientos presenciales.
    - Peñascosa: 2 seguimientos telefónicos.
    - San Pedro: 1 seguimiento presencial.

b) Ruta 02 (L07-R02). Se realizan seguimientos en:
    - Bienservida: 5 seguimientos presenciales.
    - Povedilla: 1 seguimiento presencial.
    - Salobre: 5 seguimientos presenciales.

2) Lote adjudicado: **Lote 08 (L08)**. Incluye las siguientes rutas:

   a) Ruta 01 (L08-R01). Se realizan seguimientos en:
      - El Bonillo: 8 seguimientos (5 presenciales + 3 telefónicos).
      - Munera: 4 seguimientos presenciales.
      - Ossa de Montiel: 3 seguimientos presenciales.

   b) Ruta 02 (L08-R02). Se realizan seguimientos en:
      - Balazote: 3 seguimientos presenciales.
      - Barrax: 2 seguimientos telefónicos.
      - La Herrera: 2 seguimientos presenciales.
      - Lezuza: 6 seguimientos presenciales.

Las conclusiones extraídas de los citados seguimientos han sido las siguientes:

1. Hora de entrega: Correcta, salvo la siguiente disfunción de horarios en San Pedro, donde se comienza a las 10:45 h. (se informa a las 11:10 h., sin perjuicio de que dicha hora no cumple el horario establecido para comienzo de ruta de reparto).
2. Nº días de reparto y día/s de descanso: Cumple condiciones.
3. Contenedor maleta: Cumple condiciones de limpieza, salvo alguna incidencia puntual, y de características y propiedades. Dos contenedores por persona usuaria.
4. Contenedores desechables: Cumple condiciones de hermeticidad y resto de propiedades.
5. Etiquetado: Faltaría indicación de tipo de dieta, conservación y alérgenos. Las ensaladas adolecen de etiquetado.
6. Menú: Informado con antelación, coincide con el menú informado. Documento sin personalizar y generalizado a dieta basal.
   a. Menús prácticamente idénticos para distintos tipos de dieta (por ejemplo, dos personas usuarias en El Bonillo con idéntico menú (una con dieta hiposódica e hipocalórica y otra rica en proteínas).
   b. Incidencias puntuales en la composición de algunos menús para dieta diabética.
   c. Pan siempre blanco (criterio de integral tres veces por semana).
7. Menú de contingencia: Algunas personas usuarias indican la no recepción y/o no renovación del mismo. Acreditación a través del correspondiente formulario firmado por persona usuaria. Reposición del menú si es posible.
8. Menú especial en fechas señaladas: Si.
9. Posibilidad de elección de menú: No procede.
10. Adaptaciones de platos:
    a. Algún cambio de primeros y segundos platos, salvo alguna incidencia puntual de negativa a determinadas adaptaciones vinculadas a prescripción médica.
    b. Doble postre por ensalada. Valoración de no procedencias, al suponer alteración en la estructura del menú.

11. Visita inicial personalizada. Algunas personas usuarias indican no recordarla.
12. Entrega folleto informativo. Algunas personas usuarias indican no haberlo recibido o no recordarlo.
13. Sesión de demostración. Algunas personas usuarias indican no haberlo recibido o no recordarlo.
14. Comprobación microondas y frigorífico. Algunas personas usuarias indican no haberlo recibido o no recordarlo.
15. Servicios complementarios. Algunas personas usuarias indican desconocer dicha posibilidad.
16. Logotización. Correcta en vehículos; no cumplimentada en documentación.
17. Valoración personas usuarias:
    a. Horario. Bueno.
    b. Repartidor/a. Buena. Uniformadas.
    c. Menú.
        - Buena (75%).
        - Regular (25%) Falta de cocción en arroces, pasta demasiado hecha. Caldos muy claros. Sensación de empeoramientos de un tiempo a esta parte.
    d. Temperatura. Buena.
    e. Propiedades organolépticas. Buenas.
18. Incidencias:
    a. En el procedimiento ante ausencias del personal usuario en el momento de la recepción de la comida:
        - Dejan la comida a un/a vecino/a y/o familiar, o disponen de llaves de domicilios de algunas personas usuarias; algunas indican no recordar haber gestionado la correspondiente autorización.
        - Incidencias puntuales de entrega de comidas en lugares o dependencias del domicilio no autorizados, o sin la presencia de la persona usuaria o ninguna otra persona.
    b. Incidencia puntual relativa a especial observancia y cuidado en dietas especiales (trituradas).

## IV.3.3.4. VALORACION Y PROPUESTAS.

El programa de comidas a domicilio es un recurso muy importante que complementa el servicio de ayuda a domicilio, promoviendo el bienestar de la persona y ayudando a que ésta permanezca el mayor tiempo posible en su entorno. Es un programa cuya percepción es muy positiva por las personas beneficiarias del servicio, de ahí el aumento progresivo de la demanda por parte de la población en situación de dependencia.

En general las condiciones de prestación de los servicios han sido correctas y se han ajustan a las prescripciones técnicas, de cualquier manera hay algunas cuestiones, que aun no considerándose deficiencias que disminuyen la calidad del servicio, es preciso mejorar:

- Protocolos de seguimiento. Sería positivo implementar un sistema de seguimiento periódico entre las empresas prestatarias del servicios y las personas usuarias para evaluar la calidad y abordar cualquier incidencia en el momento que se produce.
- Gestión de quejas. Mejorar la respuesta a las quejas de las personas usuarias, asegurando que sean reportadas al Consorcio de Servicios Sociales informando sobre las acciones realizadas y los resultados obtenidos.
- Monitorización del programa. Reforzar la supervisión del programa para asegurar su adecuada prestación y detectar áreas de mejora.
- Seguimiento del servicio. Continuidad del seguimiento del servicio de comidas derivados de visitas domiciliarias y contactos telefónicos, efectuadas dentro del programa de apoyo técnico y supervisión.
- Adaptaciones del baremo de acceso. Aprobar y aplicar las modificaciones necesarias en los criterios de acceso al programa de comidas a domicilio.
- Coordinación con servicios sociales. Mejorar los canales de comunicación y de coordinación con los servicios sociales de atención primaria, con el fin de que tengan información actualizada del estado de tramitación de los expedientes, pudiendo así completar lo necesario, y poder agilizar su resolución.
- Difusión del programa. Utilizar aplicaciones y plataformas digitales para mejorar la difusión e información del programa, facilitando así la accesibilidad al mismo.

Estas mejoras no sólo optimizarían la calidad del servicio, sino que también fortalecerían la confianza y satisfacción de las personas usuarias.

# IV.4
# PROGRAMA PARQUE DE AYUDAS TÉCNICAS

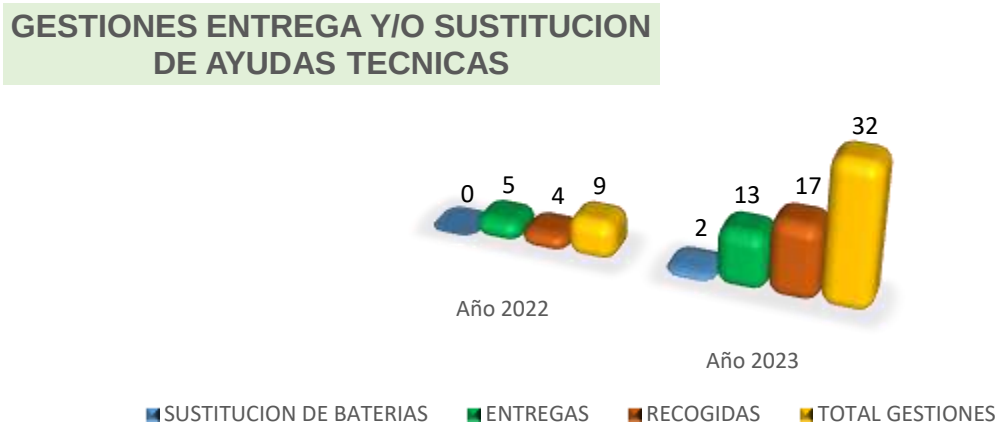
## IV.3.4.1. COMPOSICIÓN DEL PARQUE

En el 2023 el Parque de Ayudas Técnicas ha contado con un total de 107 ayudas técnicas, experimentando un crecimiento respecto al año anterior, en los siguientes términos:

| AYUDA TECNICA | TOTAL 2022 | ADQUISICION 2023 | BAJAS 2023 | TOTAL 2023 |
|---|---|---|---|---|
| GRUAS DE MOVILIZACION | 68 | + 6 | 0 | 74 |
| GRUA DE BIPEDESTACION | 1 | + 1 | 0 | 2 |
| ASIENTO GIRATORIO DE BAÑERA | 26 | 0 | 0 | 26 |
| SILLA DE RUEDAS DE WC | 1 | 0 | 0 | 1 |
| SILLA DE RUEDAS PARA DUCHA | 4 | 0 | 0 | 4 |
| **TOTALES** | **100** | **+ 7** | **0** | **107** |

Tras la detección y valoración de la necesidad de utilizar alguna de las ayudas técnicas enumeradas en el cuadro anterior, para la correcta y adecuada prestación del servicio de ayuda a domicilio, se pone en marcha el procedimiento de gestión de las mismas. Dentro del mismo, los servicios de mantenimiento, reparación, entrega, recogida y/o sustitución en domicilio de usuarias/os de las distintas ayudas técnicas que integran el parque del Consorcio de Servicios Sociales, que desde el comienzo del año estaban siendo realizados a través del parque móvil de Diputación de Albacete, volvieron a poder ser gestionados a través de un contrato administrativo con la empresa Amannta 2010, S.L. a partir el 1 de julio de 2023, pudiendo observar nuevamente una mejora y una mayor calidad en la gestión de los citados servicios al ser realizados por una empresa especializada en el sector.

Con respecto a las entregas y/o sustituciones de grúas de movilización y/o bipedestación, durante el año 2023, han sido las siguientes:



| DETALLE DE GESTIONES DE AYUDAS TECNICAS REALIZADAS | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA GESTION** | **AYUDA TECNICA** | **MUNICIPIO** | **GESTION REALIZADA** |
| 11/01/2023 | GRUA MOVILIZACION | LA RODA | ENTREGA |
| 03/02/2023 | GRUA MOVILIZACION | LA HERRERA | ENTREGA |
| 03/02/2023 | GRUA MOVILIZACION | AGUAS NUEVAS | ENTREGA |
| 14/02/2023 | GRUA MOVILIZACION | ALMANSA | ENTREGA |
| 27/02/2023 | GRUA MOVILIZACION | ALMANSA | RECOGIDA |
| 07/03/2023 | GRUA MOVILIZACION | LA RODA | RECOGIDA |
| 22/03/2023 | GRUA MOVILIZACION | ALMANSA | ENTREGA |
| 25/07/2023 | GRUA MOVILIZACION | MINAYA | RECOGIDA |
| 24/07/2023 | GRUA MOVILIZACION | ALMANSA | RECOGIDA |
| 24/07/2023 | GRUA MOVILIZACION | ALMANSA | RECOGIDA |
| 21/08/2023 | GRUA MOVILIZACION | AGUAS NUEVAS | RECOGIDA |
| 21/08/2023 | GRUA MOVILIZACION | OSSA DE MONTIEL | RECOGIDA |
| 07/09/2023 | GRUA MOVILIZACION | TARAZONA DE LA MANCHA | RECOGIDA |
| 12/09/2023 | GRUA MOVILIZACION | ALMANSA | RECOGIDA |
| 13/09/2023 | GRUA MOVILIZACION | EL BONILLO | RECOGIDA |
| 27/09/2023 | GRUA MOVILIZACION | CASAS IBAÑEZ | ENTREGA |
| 27/09/2023 | GRUA MOVILIZACION | EL BONILLO | ENTREGA |
| 27/09/2023 | GRUA MOVILIZACION | LA RODA | ENTREGA |
| 27/09/2023 | GRUA MOVILIZACION | LA RODA | RECOGIDA |
| 27/09/2023 | GRUA MOVILIZACION | AGUAS NUEVAS | ENTREGA |
| 27/09/2023 | GRUA MOVILIZACION | EL BONILLO | ENTREGA |
| 19/10/2023 | GRUA MOVILIZACION | YESTE | RECOGIDA |
| 19/10/2023 | GRUA MOVILIZACION | POZUELO | RECOGIDA |
| 25/10/2023 | GRUA MOVILIZACION | VALDEGANGA | RECOGIDA |
| 09/11/2023 | GRUA MOVILIZACION | ALMANSA | SUSTITUCION DE BATERIAS Y ENTREGA |
| 09/11/2023 | GRUA MOVILIZACION | ALMANSA | RECOGIDA |
| 09/11/2023 | GRUA MOVILIZACION | FUENTE ALAMO | SUSTITUCION DE BATERIAS Y ENTREGA |
| 09/11/2023 | GRUA MOVILIZACION | FUENTE ALAMO | RECOGIDA |
| 22/11/2023 | GRUA MOVILIZACION | MUNERA | ENTREGA |
| 22/11/2023 | GRUA MOVILIZACION | MUNERA | RECOGIDA |

## IV.3.4.2. INTERVENCIONES/ACTUACIONES

Dentro del programa de ayudas técnicas del Consorcio de Servicios Sociales, encontramos dos líneas principales de intervención y/o actuación; que son:

a) Desde la unidad de trabajo social:

- Organización, planificación y coordinación de los agentes implicados para el adecuado desarrollo de la prestación.
- Detección de los casos susceptibles de utilización de una ayuda técnica.
- Seguimiento de beneficiarios/as del SAD con ayudas técnicas asignadas, así como el correcto uso, utilización y mantenimiento de las mismas.
- Cumplimentación de solicitudes de entrega y recogida.
- Recepción de los avisos de averías de las ayudas técnicas en préstamo.
- Racionalización del parque de ayudas técnicas del Consorcio en relación a las ayudas específicas del sistema para la autonomía y atención a la dependencia de la Junta de Comunidades de Castilla – La Mancha.

b) Desde la adjuntía a Gerencia en coordinación con la unidad de contabilidad, programas y registro:

- Recepción de solicitudes de entrega, recogida y/o sustitución de ayudas técnicas.
- Gestión de la lista de espera de disponibilidad de ayudas técnicas.
- Elaboración de documentación administrativa.
- Coordinación con la empresa prestataria del servicio, para llevar a cabo las gestiones relativas al mantenimiento, reparación, entrega, recogida y/o sustitución en domicilio de usuarias/os de las distintas ayudas técnicas que integran el parque del Consorcio de Servicios Sociales.

Para implementar las anteriores intervenciones y/o actuaciones enumeradas, se realizan numerosas gestiones, entre las cuales encuadramos las siguientes:

- Instrucción básica en el funcionamiento de ayudas técnicas a aquel personal auxiliar de ayuda a domicilio que no tiene formación en su manejo.
- Valoración coordinada con servicios sociales de atención primaria acerca del tipo de ayuda técnica idónea para la atención realizada por el personal auxiliar de ayuda a domicilio, así como la racionalización de las mismas.
- Contacto con auxiliares, usuarias/os y sus familiares, y servicios sociales de atención primaria para valoración de nuevas demandas.
- Visitas a los domicilios para comprobar las condiciones de accesibilidad y adaptabilidad de la vivienda para el uso de ayudas técnicas, así como visitas de seguimiento dentro del marco del programa de apoyo técnico y supervisión del SAD.
- Atención al personal auxiliar en las incidencias y/o disfuncionalidades relativas a las ayudas técnicas, vía telefónica o mediante visita domiciliaria.
- Información y difusión del funcionamiento del programa.

## IV.3.4.3. VALORACIÓN DEL PROGRAMA.

El Programa de Ayudas Técnicas conforma un pilar fundamental para garantizar un óptimo desarrollo del servicio de ayuda a domicilio; así ha estado asentado como un recurso de referencia, tanto por su cercanía como por la agilidad del acceso a este programa.

No obstante, hasta la formalización del contrato administrativo para el mantenimiento, reparación, entrega y/o, sustitución en domicilio de usuarias/os de las diferentes ayudas técnicas que componen el parque del Consorcio de Servicios Sociales, con la empresa Amannta 2010, S.L. el pasado 1 de julio de 2023, dicha agilidad se vio resentida al no poder operar con la misma celeridad por medio del personal del parque móvil de Diputación. Este programa supone que el personal auxiliar de ayuda a domicilio del Consorcio de Servicios Sociales cuenten con unas determinadas ayudas técnicas que les hagan posible desempeñar su trabajo minimizando y/o eliminando determinados riesgos laborales producidos por sobresfuerzos y posturas forzadas, y reduciendo por tanto, los posibles accidentes de trabajo inherentes a dichos riesgos.

De este modo, durante el primer semestre de 2023, la ausencia del citado contrato debida a la imposibilidad de poder realizar un procedimiento administrativo de contratación, y por tanto, tener que responder a las necesidades de mantenimiento, reparación, entrega, recogida y/o sustitución en domicilio de personas usuarias de las citadas ayudas técnicas a través del parque móvil de Diputación de Albacete y las propias dependencias del Consorcio, provocó un estancamiento en el funcionamiento del programa durante dicho periodo; principalmente, al no poder efectuar la puesta a punto de y/o reparación de las ayudas técnicas (principalmente grúas de movilización) recogidas por bajas de usuaria/o no se han podido entregar a nuevas/os usuarios/as; sí se han podido subsanar solicitudes de sustitución derivadas de averías en baterías, y puntualmente también se han entregado algunas grúas de movilización para atender alguna demanda urgente. Esta circunstancia también ha supuesto una merma en la posibilidad de consulta técnica relativa a funcionamiento y manejo de ayudas técnicas que ha sido solventada principalmente por parte del personal de la unidad de trabajo social.

Es fundamental también considerar que, para la valoración de los casos susceptibles de utilizar ayudas técnicas, se debe evaluar adecuadamente las condiciones de la vivienda y de las dependencias en las deben operar las mismas. Este análisis es crucial para garantizar que estas ayudas se implementen de manera efectiva y segura, ajustándose a las necesidades particulares de cada persona beneficiaria.

Por último, es importante resaltar el avance que se viene observando en el conocimiento y manejo de las ayudas técnicas por parte del personal auxiliar de ayuda a domicilio, el cual ha demostrado una mayor competencia en el uso de las mismas, lo que innegablemente contribuye a una mayor calidad en la atención a las personas beneficiarias.

Este progreso se debe en gran medida a la mayor exigencia para el acceso a la profesión de auxiliar de ayuda a domicilio, que incluye la obtención del correspondiente certificado de profesionalidad u otras titulaciones habilitantes, así como a los cursos de formación específicos que les han sido impartidos. Esta formación no solo mejora su capacidad para manejar las ayudas técnicas, sino que también fortalece su confianza y competencia en las movilizaciones y trasferencias de la personas usuarias, lo que a su vez, repercute positivamente en la reducción de determinados riesgos laborales asociados a su trabajo.

En resumen, aunque el Programa de Ayudas Técnicas enfrenta retos significativos, la formación continua del personal y su creciente conocimiento sobre el manejo de las ayudas técnicas son pasos fundamentales hacia la mejora del servicio. Es esencial seguir trabajando en la resolución de las dificultades administrativas para garantizar que este programa pueda operar con la máxima eficacia y celeridad que el personal auxiliar requiere en la prestación del servicio de ayuda a domicilio a determinadas personas usuarias.

## IV.3.4.4. PROPUESTAS

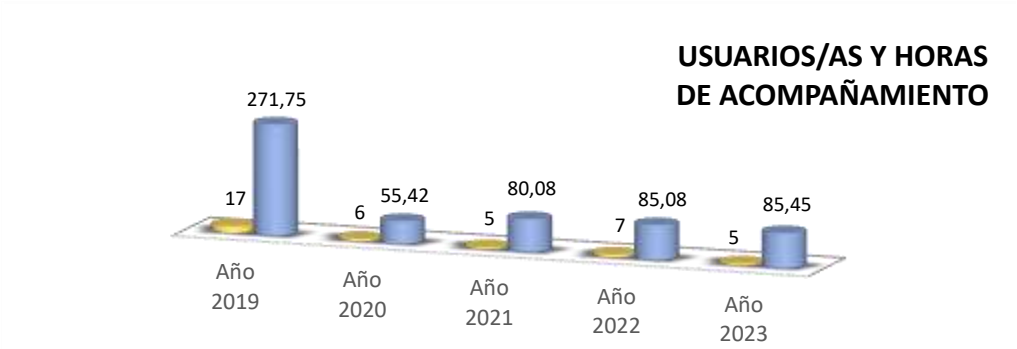
Las propuestas fijadas para el 2024 se centrarían en:

- Renovación del parque de ayudas técnicas del Consorcio de Servicios Sociales en lo que respecta a grúas de movilización, reponiendo aquellas unidades susceptibles de descatalogación y/o amortización por avería sin posibilidad de reparación y/u obsolescencia.
- Mantenimiento del contrato administrativo con una empresa específica del sector para el mantenimiento, reparación, entrega, recogida y/o, sustitución en el domicilio de las personas usuarias de todas las ayudas técnicas integrantes del parque del Consorcio de Servicios Sociales.
- Incidir en un mejor apoyo técnico por parte de la empresa adjudicataria de dicho contrato administrativo al personal auxiliar de ayuda a domicilio en referencia al uso y utilización de las diferentes ayudas técnicas.
- Desarrollar una formación básica en el procedimiento de utilización de las ayudas técnicas.

# IV.5
# PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PERSONAL

## IV.5.1. DATOS CUANTITATIVOS.

| MUNICIPIO | Nº DE USUARIOS | TOTAL HORAS | COSTE |
|---|---|---|---|
| ALCALA DEL JUCAR | 3 | 36 h. 12 m. | 615,40 € |
| MADRIGUERAS | 1 | 18 h. 00 m. | 306,00 € |
| VILLAPALACIOS | 1 | 31 h. 15 m. | 531,25 € |
| **TOTAL** | **5** | **85 h. 27 m.** | **1.452,65 €** |




| | Año 2019 | Año 2020 | Año 2021 | Año 2022 | Año 2023 |
|---|---|---|---|---|---|
| Usuarias/os | 17 | 6 | 5 | 7 | 5 |
| Horas de acompañamiento | 271,75 | 55,42 | 80,08 | 85,08 | 85,45 |

## IV.5.2. COMISION DE VALORACION Y SEGUIMIENTO

Los expedientes del Programa de Acompañamiento Personal son valorados, entre otras cuestiones, en la Comisión de Valoración y Seguimiento, la cual se reúne mensualmente con carácter ordinario; en concreto, y durante el año 2023:

| COMISIONES DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PERSONAL | | | |
|---|---|---|---|
| FECHA COMISION | EXPTES. APROBADOS | EXPTES. DESESTIMADOS | RATIFICACIONES (1) |
| 25/01/2023 | 2 | 0 | 1 |
| 08/02/2023 | 3 | 0 | 1 |
| 12/04/2023 | 0 | 0 | 1 |
| 10/05/2023 | 1 | 0 | 0 |
| 07/06/2023 | 2 | 0 | 2 |
| 06/09/2023 | 1 | 0 | 2 |
| 04/10/2023 | 0 | 0 | 1 |
| 08/11/2023 | 0 | 0 | 1 |
| 13/12/2023 | 0 | 0 | 1 |
| **TOTALES** | **9** | **0** | **10** |

(1) Ratificaciones: Expedientes aprobados y puestos en marcha antes de la celebración de la Comisión correspondiente.

| | Año 2019 | Año 2020 | Año 2021 | Año 2022 | Año 2023 |
|---|---|---|---|---|---|
| Aprobados | 33 | 15 | 3 | 2 | 9 |
| Desestimados | 4 | 6 | 0 | 1 | 0 |
| Ratificados | 71 | 10 | 15 | 11 | 10 |

## IV.5.3. VALORACIÓN Y PROPUESTAS DEL PROGRAMA.

El desarrollo de este programa en 2023 no ha sufrido modificaciones relevantes respecto a años anteriores. Las principales actuaciones han continúan siendo:

- Propuestas de valoración social de aquellos expedientes donde no viene aportada por los servicios sociales de atención primaria.
- Traslado al personal auxiliar de ayuda a domicilio responsable de efectuar el acompañamiento de la información necesaria respecto de la situación socio-sanitaria de la persona usuaria u otros aspectos de interés.
- Supervisión de los casos atendidos a través del programa de supervisión y apoyo técnico.

El número de horas prestadas durante 2023 dentro de este programa ha sido prácticamente idéntico al año anterior con un incremento irrelevante del 0,43%, lo cual no puede cambiar la valoración de memorias anteriores donde planteábamos que este servicio está siendo muy poco demandando puesto que, por un lado, si comparamos con las horas prestadas con el año previo al Covid-19, vemos como éstas se sitúan muy por debajo de las prestadas en dicho año. Por otro lado, el decremento de dos usuarias/os acogidas/os al programa si comparamos dicho dato con 2022 refuerza también la valoración expuesta anteriormente. Y por último, otro factor que se repite en la presente valoración responde a las condiciones económicas exigidas, las cuales son sobrepasadas por una mayoría de solicitantes que, por consiguiente, no superan el baremo de acceso para ser aprobado el servicio; tal circunstancia deriva en que el servicio ni sea muy ofertado por parte de los servicios sociales ni tampoco muy demandado por las personas usuarias susceptibles de poder necesitarlo.

En cuanto al modo de gestión sigue siendo el mismo, con personal propio, a ser posible con el mismo personal auxiliar y sin aportación económica de las/los usuarias/os, cuestión que debería ser modificada a fin de universalizar dicho servicio. La aprobación de un precio público que implantara el copago en el servicio facilitaría la cobertura a un mayor número de situaciones de necesidad existentes, que en la actualidad quedan fuera de este programa.

# IV.6
# PLAN DE FORMACION

## IV.6.1. PRINCIPIOS GENERALES.

Señala la exposición de motivos de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia que los cambios demográficos y sociales producidos a lo largo de los años en España, han ido provocando un aumento progresivo de la población en situación dependencia. Junto con el crecimiento del número de personas mayores de 65 años hay que sumar el fenómeno demográfico denominado "envejecimiento del envejecimiento", referida a la población mayor de 80 años. A ello hay que unir las situaciones de dependencia derivadas de enfermedad u otras causas de discapacidad o limitación.

La atención de las necesidades de las personas dependientes, continúa siendo uno de los grandes retos de la política social, ya que no cesa el incremento de la demanda de cuidados y atención para este colectivo, especialmente en el ámbito domiciliario. Ello requiere por consiguiente, un perfil profesional con formación específica y competencias profesionales acreditadas a través de la obtención del certificado de profesionalidad de atención sociosanitaria a personas en el domicilio, establecido en el RD 1379/2008 de 1 de agosto.

Por otro lado, hay que señalar que el personal auxiliar titular de ayuda a domicilio que conforma la plantilla actual del Consorcio de Servicios Sociales, cuenta con una cualificación académica muy variada pudiendo encontrar desde personal auxiliar que participó procesos de acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral, a aquel otro que posee una titulación mayor, como la de técnico de atención sociosanitaria, título de FP como técnica/o en atención a personas en situación de dependencia, etc.

En este sentido, se hace necesario contar con un plan de formación continua que redunde en una mejora de la cualificación del personal auxiliar y una mayor calidad de los servicios. Es por ello que desde el Consorcio se apuesta por un plan de formación continua que contempla dos vertientes, por un lado, los contenidos técnicos adaptados a los módulos formativos y unidades de competencia recogidos en el RD 1379/2008 de 1 de agosto, y por otro y atendiendo a la realidad y problemáticas sociales con las que el personal auxiliar se encuentra en su intervención diaria; acciones formativas específicas y especializadas que aborden la intervención en determinadas problemáticas sociales o con colectivos que por su perfil (enfermos mentales, personas con deterioro cognitivo, personas con adicciones…) requieren el dominio de técnicas y herramientas específicas.

En definitiva dicho Plan, debe permitir un reciclaje, renovación y actualización de los conocimientos y ayudar a trasmitir la filosofía del servicio de ayuda a domicilio para contribuir a una mejora de la realización del trabajo y de la motivación personal; y por ende, a una mejora en la calidad del servicio.

Así pues se plantea la necesidad de promover una acción formativa, priorizada en 2023 al personal auxiliar titular del Consorcio de Servicios Sociales, tras haberse abordado el año anterior dicha acción al personal auxiliar sustituto. Esta formación se considera fundamental para asegurar un servicio de calidad y adaptado a las necesidades de las personas usuarias, centrándose en el desarrollo y la adquisición de competencias, habilidades y conocimientos, además del fortalecimiento de los equipos de auxiliares de ayuda a domicilio y la promoción de un ambiente laboral más positivo. Sus principales objetivos son:

- Responder a las necesidades específicas del Consorcio de Servicios Sociales.
- Mejorar la cualificación profesional del personal del citado Consorcio.
- Aumentar y mejorar las habilidades interpersonales, sociales y de comunicación, así como las competencias, estrategias y conocimientos técnicos de las/los trabajadoras/es del Consorcio de Servicios Sociales.
- Implementar métodos de enseñanza que promuevan la participación activa dentro del proceso formativo, fomentando el intercambio de experiencias y buenas prácticas.
- Adaptar el personal a las innovaciones y mejoras tecnológicas, nuevas herramientas digitales y formas de trabajo.
- Fomentar el desarrollo personal y profesional del personal del Consorcio de Servicios Sociales, mejorando las expectativas y posibilidades de desarrollo, la motivación y el buen clima laboral.
- Favorecer el reciclaje del personal del Consorcio de Servicios Sociales con la reorientación y reactualización de conocimiento profesionales.

Abordando todos estos aspectos, se propicia que la formación no solo sea efectiva sino también gratificante, lo que indudablemente repercutirá de forma positiva en desarrollo del trabajo.

## IV.6.2. ORGANIZACIÓN DE LAS JORNADAS FORMATIVAS.

Las jornadas formativas en 2023, orientadas prioritariamente al personal SAD y SADE titular, se organizaron en 20 sesiones; su duración fue de 7 horas diarias, divididas en 5 horas donde se impartieron contenidos relativos a protocolos de intervención y normas de régimen interior, y 2 horas dedicadas a formación en prevención de riesgos laborales.

Todas las sesiones formativas se realizaron en las dependencias del Consorcio de Servicios Sociales de Albacete entre el 18 de abril y el 12 de junio de 2023; en ellas participaron un total de 331 auxiliares de ayuda a domicilio de todos los municipios consorciados de la provincia. La asistencia a las mismas fue facilitada al personal auxiliar que asistió a través de la sustitución de los servicios asignados en el día de formación, además del abono de los gastos de dieta y desplazamiento por kilómetros realizados.

| JORNADAS FORMATIVAS PARA PERSONAL AUXILIAR SAD Y SADE 2023 | | | |
|---|---|---|---|
| **GRUPO FORMACION** | **FECHA JORNADA** | **MUNICIPIOS DE TRABAJO DE PERSONAL AUXILIAR ASISTENTE** | **Nº ASISTENTES** |
| 1 | 18/04/2023 | ABENGIBRE, AGUAS NUEVAS, ALATOZ, ALBATANA, ALBOREA, ALCADOZO, ALCALÁ DEL JÚCAR, ALCARAZ, ALMANSA, AYNA, BALAZOTE. | 17 |
| 2 | 20/04/2023 | ABENGIBRE, AGUAS NUEVAS, ALBATANA, ALBOREA, ALCALÁ DEL JÚCAR, ALCARAZ, ALMANSA, ALPERA, AYNA, BALAZOTE, EL BALLESTERO, BARRAX, OSSA DE MONTIEL. | 18 |
| 3 | 24/04/2023 | AGUAS NUEVAS, ALCADOZO, ALCALÁ DEL JÚCAR, ALCARAZ, ALMANSA, ALPERA, AYNA, BALAZOTE, BIENSERVIDA, BONETE, EL BONILLO, LETUR. | 16 |
| 4 | 26/04/2023 | AGUAS NUEVAS, ALCALÁ DEL JÚCAR, ALCARAZ, ALMANSA, ALPERA, BOGARRA, EL BONILLO, CASAS DE JUAN NÚÑEZ, CARCELÉN, CENIZATE, MOLINICOS. | 17 |
| 5 | 27/04/2023 | AGUAS NUEVAS, ALMANSA, EL BONILLO, CASAS DE JUAN NÚÑEZCASAS DE LÁZARO, CARCELÉN, CASAS IBÁÑEZ, CENIZATE, CHINCHILLA DE MONTEARAGÓN. | 15 |
| 6 | 02/05/2023 | AGUAS NUEVAS, BOGARRA, EL BONILLO, CARCELÉN, CENIZATE, CASAS DE VES, CASAS IBÁÑEZ, CHINCHILLA DE MONTEARAGÓN, COTILLAS, POVEDILLA, LA RODA. | 16 |
| 7 | 04/05/2023 | EL BONILLO, CARCELÉN, CASAS DE JUAN NÚÑEZ, CASAS DE VES, CASAS IBÁÑEZ, CHINCHILLA DE MONTEARAGÓN, FÉREZ, FUENSANTA, FUENTE ÁLAMO, FUENTEALBILLA, LA GINETA, GOLOSALVO, MADRIGUERAS, MUNERA. | 18 |
| 8 | 08/05/2023 | ALCARAZ, ALMANSA, CASAS IBÁÑEZ, CHINCHILLA DE MONTEARAGÓN, ELCHE DE LA SIERRA, FUENTE ÁLAMO, LA GINETA, HIGUERUELA, HOYA GONZALO, LETUR, LEZUZA, LIÉTOR, MAHORA. | 17 |
| 9 | 10/05/2023 | ALMANSA, CHINCHILLA DE MONTEARAGÓN, ELCHE DE LA SIERRA, FUENTE ÁLAMO, FUENTEALBILLA, LA GINETA, HIGUERUELA, HOYA GONZALO, JORQUERA, LEZUZA, LIÉTOR, MONTALVOS, TARAZONA DE LA MANCHA, TOBARRA. | 18 |
| 10 | 11/05/2023 | CHINCHILLA DE MONTEARAGÓN, ELCHE DE LA SIERRA, LA GINETA, HIGUERUELA, LEZUZA, LIÉTOR, MADRIGUERAS, MINAYA, MOTILLEJA, PÉTROLA, RIOPAR. | 15 |
| 11 | 16/05/2023 | AGUAS NUEVAS, CHINCHILLA DE MONTEARAGÓN, LA GINETA, ELCHE DE LA SIERRA, FUENTE ÁLAMO, FUENTEALBILLA, LEZUZA, LIÉTOR, MADRIGUERAS, MINAYA, MOLINICOS, NAVAS DE JORQUERA, NERPIO, OSSA DE MONTIEL, YESTE. | 19 |
| 12 | 18/05/2023 | BOGARRA, CASAS IBÁÑEZ, CAUDETE, ELCHE DE LA SIERRA, FÉREZ, FUENTEALBILLA, LA GINETA, LEZUZA, MINAYA, MUNERA, NAVAS DE JORQUERA, OSSA DE MONTIEL, PÉTROLA, PATERNA DEL MADERA, RIOPAR. | 18 |
| 13 | 22/05/2023 | LEZUZA, MADRIGUERAS, MINAYA, MUNERA, NERPIO, ONTUR, OSSA DE MONTIEL, PATERNA DEL MADERA, POZO CAÑADA, PEÑAS DE SAN PEDRO, POZO LORENTE, LA RODA. | 16 |
| 14 | 24/05/2023 | ALMANSA, MADRIGUERAS, MINAYA, MUNERA, ONTUR, OSSA DE MONTIEL, PEÑASCOSA, PÉTROLA, POZO CAÑADA, POZUELO, LA RECUEJA. | 17 |
| 15 | 25/05/2023 | MADRIGUERAS, MUNERA, ONTUR, PATERNA DEL MADERA, PEÑAS DE SAN PEDRO, PÉTROLA, POZO CAÑADA, POZOHONDO, LA RODA, SAN PEDRO, TARAZONA DE LA MANCHA, VIVEROS. | 13 |
| 16 | 29/05/2023 | CAUDETE, MUNERA, OSSA DE MONTIEL, PATERNA DEL MADERA, PÉTROLA, POZOHONDO, ROBLEDO, LA RODA, SAN PEDRO, TARAZONA DE LA MANCHA, TOBARRA, VALDEGANGA, VIANOS, VILLAMALEA. | 17 |
| 17 | 01/06/2023 | MOLINICOS, POZO CAÑADA, LA RODA, SALOBRE, SAN PEDRO, SOCOVOS, TARAZONA DE LA MANCHA, VALDEGANGA, VIANOS, VILLALGORDO DEL JÚCAR, VILLAMALEA, VILLAPALACIOS, YESTE. | 16 |
| 18 | 05/06/2023 | ONTUR, POZO CAÑADA, LA RODA, SALOBRE, SAN PEDRO, SOCOVOS, TARAZONA DE LA MANCHA, TOBARRA, VALDEGANGA, VILLAMALEA, VILLAPALACIOS, VILLAVALIENTE, VIVEROS. | 16 |
| 19 | 07/06/2023 | ALMANSA, MADRIGUERAS, OSSA DE MONTIEL, POZOHONDO, LA RODA, SAN PEDRO, TARAZONA DE LA MANCHA, VILLALGORDO DEL JÚCAR, VILLAPALACIOS, VIVEROS, YESTE. | 15 |
| 20 | 12/06/2023 | ALMANSA, ONTUR, PEÑAS DE SAN PEDRO, LA RODA, SAN PEDRO, TARAZONA DE LA MANCHA, TOBARRA, VALDEGANGA, VILLALGORDO DEL JÚCAR, VILLAVERDE DE GUADALIMAR, VILLATOYA, YESTE. | 17 |
| **TOTAL** | | | **331** |

## IV.6.3. CONTENIDOS DE LAS JORNADAS FORMATIVAS.

1. El modelo de gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) en el Consorcio de Servicios Sociales.
2. Profesionales del SAD. Equipos en el servicio de ayuda a domicilio del Consorcio de Servicios Sociales.
3. Condiciones de prestación del SAD en el Consorcio de Servicios Sociales.
4. Normas de régimen interior en la intervención del/de la auxiliar de ayuda a domicilio del Consorcio de Servicios Sociales:
    - 4.1 Protocolos de intervención en relación con el servicio.
    - 4.2 Protocolos de intervención en relación con usuario.
    - 4.3. Normas de gestión interna.
    - 4.4. Normativa laboral administrativa.
5. Información y formación básica en prevención de riesgos laborales.

Dichos contenidos fueron recogidos en un documento de trabajo que fue elaborado con aportaciones de todo el personal de las distintas unidades administrativas y técnicas del Consorcio de Servicios Sociales, con el fin de poder trabajar en la jornada formativa sobre ese documento a la vez que también sirviera de material de consulta una vez finalizada la formación.

La implementación de la formación se realizó apoyada en dicho manual y su presentación en Power-Point propiciando la participación del personal auxiliar con ejemplos prácticos y mediante la exposición de dudas que se aclararon en el momento y pudieron servir de referencia para el resto.

Al igual que indicábamos en punto *IV.3 Programa de Comidas a Domicilio*, es necesario mencionar que esta acción formativa se ha enmarcado dentro del Programa de Garantía de Cuidados de las Personas en su Entorno de la Diputación Provincial de Albacete, subvencionado conforme a la Resolución de 9 de marzo de 2022, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se concede una subvención directa a la citada Diputación para la garantía de cuidados de las personas en su entorno, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (DOCM núm. 1, de 3 de enero de 2022).

Dentro del citado programa, se contemplan tres proyectos:

a) Proyecto de implementación y desarrollo del Servicio de Comidas a Domicilio: “Servicio de Comidas a Domicilio a municipios del ámbito rural de la provincia de Albacete”, en el cual ha tenido perfecto encaje nuestro Programa de Comidas a Domicilio. Dicho proyecto ha quedado referenciado en el apartado *IV.3 Programa de Comidas a Domicilio.*

b) Proyecto de implementación y desarrollo de un Plan de formación continua a auxiliares SAD. Es este el proyecto al cual han estado adscritas las jornadas formativas expuestas en este apartado de la Memoria 2023.

c) Proyecto de apoyo a la Atención Domiciliaria.

## IV.6.4. VALORACION DE LAS JORNADAS FORMATIVAS.

A través del siguiente cuestionario, elaborado para la valoración de las jornadas formativas por parte del personal auxiliar participante, se quiso evaluar de manera integral ciertos aspectos importantes de la formación impartida (satisfacción, aprendizaje, aplicación e impacto de la actividad formativa), así como su opinión acerca de las necesidades formativas futuras de útiles para el desarrollo de su trabajo diario.

FECHA:

Este cuestionario es confidencial y anónimo.

Gracias por tu colaboración.

1.¿Consideras que el temario de la formación se ha adaptado a vuestras necesidades?.

| | |
|---|---|
| | Sí, es exactamente lo que necesitamos |
| | En general sí, aunque había partes del temario que eran avanzadas |
| | En general sí, pero algunas partes que eran demasiado básicas |
| | No, no se adapta a nuestras necesidades |

**Se puntúa del 1 al 5, el 1 poco satisfecho y el 5 muy satisfecho**

2.¿Consideras que el temario y los materiales han sido comprensibles y adecuados?.

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nada comprensibles ni adecuados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy comprensibles y adecuados |

3.¿Cómo valoras los ejercicios y dinámicas que has realizado durante el curso?

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nada adecuados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy adecuados |

4.¿Cómo valoras los conocimientos y explicaciones del formador/a?

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Mal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Excelente |

5.¿Cómo valorarías en general, la calidad del curso que has realizado?

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Calidad muy baja | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Calidad muy alta |

6.¿Qué formación te gustaría realizar en próximas acciones formativas?.

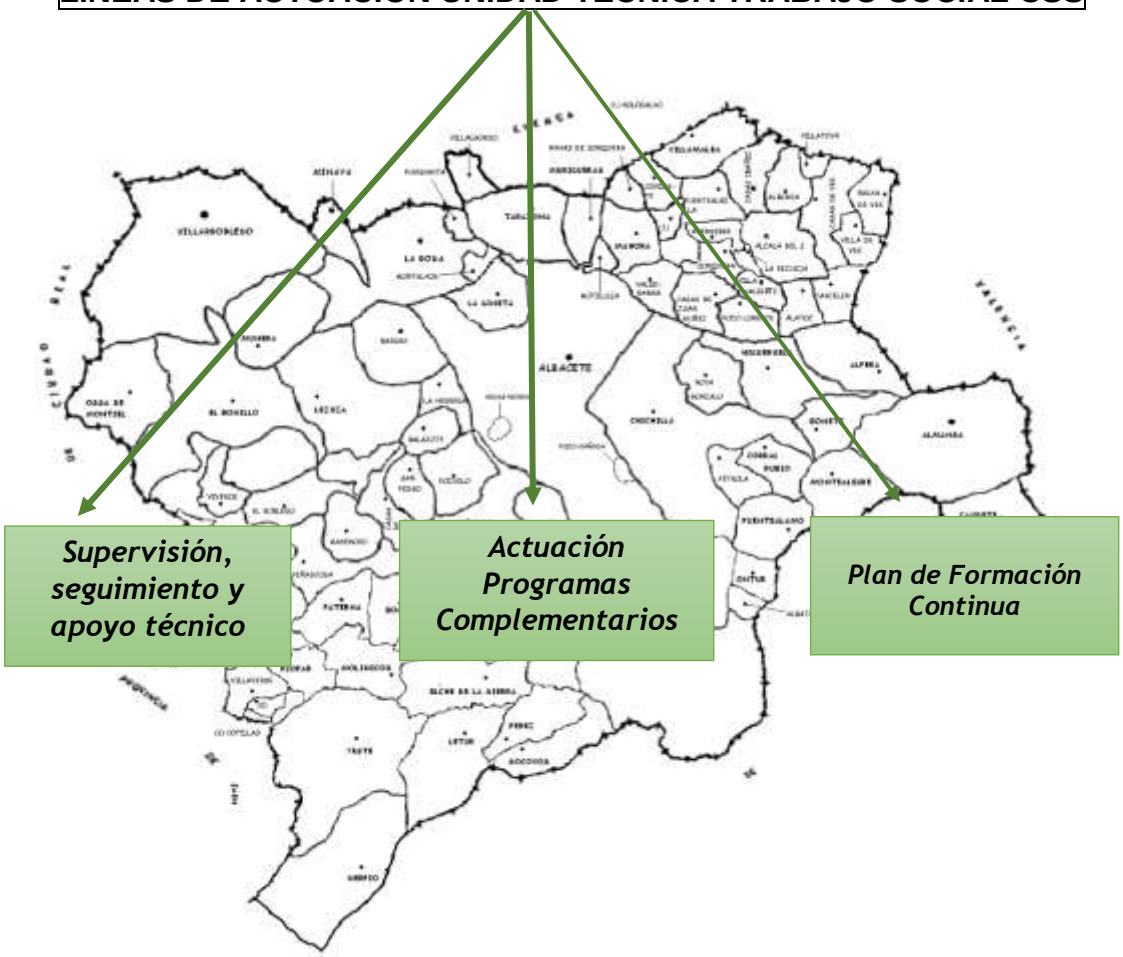
Como principales conclusiones se pueden concretar las siguientes:

- Las jornadas formativas fueron valoradas muy positivamente por las/os auxiliares asistentes, manifestando en cada sesión su interés en continuar formándose y en todo lo positivo que les aportan estos aprendizajes para el desempeño de su trabajo diario.
- El 82,00% de las personas participantes en las jornadas valoraron que el contenido de la formación fue exactamente lo que necesitaban, siendo un 13,14% quienes consideraron algunas partes de la formación como demasiado básicas.

- Un 87,33% valoró el temario y los contenidos como muy comprensibles y adecuados.
- El 87,05% consideraron los ejercicios y las dinámicas realizadas como muy adecuadas para el aprendizaje de los conocimientos impartidos.
- El 91,17% valoró como excelentes los conocimientos y explicaciones del personal a cargo de la formación.
- El 84,41% valoró con una calidad muy alta la jornada formativa realizada.
- Además, se aclararon muchas dudas y disfunciones que se producían en la prestación de servicios bien por desconocimiento, bien por olvido de protocolos de intervención que no se habían recordado en varios años.
- Se generó también un espacio de intercambio de experiencias entre el personal participante donde además de aclarar el modo correcto en las intervenciones, se pudo dar a conocer las fortalezas y debilidades de nuestro modelo de gestión y analizar, para una mejor comprensión de la realidad actual, las principales dificultades técnicas y de gestión.
- Se pudo poner en valor las intervenciones profesionales que realizan las auxiliares según protocolos en contraposición con las intervenciones realizadas con criterios subjetivos de cada trabajadora.
- Se generó un espacio de dialogo y debate en relación con la motivación en el puesto de trabajo y la idea de intervención como parte de un equipo.
- De las aportaciones realizadas por el personal participante, se extrae la necesidad de implementar un plan de formación y reciclaje anual y refuerzo para hacer efectivo un mayor seguimiento y apoyo técnico.
- Para finalizar la encuesta, se pidió a las personas participantes en cada jornada formativa que expusieran qué tipo de contenidos formativos les gustaría realizar, siendo propuestos por orden de preferencia los siguientes:
    - ✓ Informática y sede electrónica (26,80%).
    - ✓ Primeros auxilios (14,37%).
    - ✓ Movilizaciones, ergonomía y cambios posturales (8,90%).
    - ✓ Habilidades sociales y psicología (7,90%).
    - ✓ Enfermedad mental y adicciones (5,40%).
    - ✓ Intervención con persona usuarias encamadas (4,79%).
    - ✓ Atenciones personales (higiene y levantamiento) (2,87%).
    - ✓ Nutrición y alimentación (2,55%).
    - ✓ Demencias y alzhéimer (2,20%).
    - ✓ Gestión de conflictos (1,20%).
    - ✓ Tareas domésticas y uso de productos químicos (0,95%).
    - ✓ Discapacidad (0,90%).
    - ✓ Intervención familiar (0,90%).
    - ✓ Apoyo a personas enfermas terminales y familiares (0,30%).

# IV.7
# PROGRAMA DE APOYO TÉCNICO Y SUPERVISION

**LINEAS DE ACTUACIÓN UNIDAD TÉCNICA TRABAJO SOCIAL CSS**




## IV.7.1. METODOLOGIA

El conjunto de procedimientos para la realización de este Programa se asientan en tres líneas principales de funcionamiento:

**1ª Línea de actuación: Supervisión, seguimiento y apoyo técnico.**

Las actuaciones principales que se llevan a cabo a través de esta unidad por los/as trabajadores/as sociales del Consorcio:

- *Visitas domiciliarias con los usuarios/as* para conocer en el propio contexto los casos atendidos por el SAD. Estas visitas nos ha permitido conocer el funcionamiento del servicio, detectar posibles necesidades/conflictos y el nivel de satisfacción de las/los usuarias/os.
- *Reuniones de coordinación individual o grupal con las auxiliares* tanto titulares como sustitutas. En estas reuniones se han revisado los casos atendidos, se han abordado las dificultades y/o conflictos que pudieran estar encontrando, orientando y reforzando y/o modificando las intervenciones llevadas a cabo, proporcionando el apoyo psicosocial que requiere el desarrollo diario de su trabajo.

- *Reuniones de coordinación de la Unidad Técnica de Trabajo Social* con el objetivo de intercambiar información, valorar procedimientos técnicos de actuación, efectuar valoraciones conjuntas de los casos y definir estrategias de intervención comunes, programar actuaciones futuras en relación al SAD y programas complementarios, formación de auxiliares, etc.
- *Reuniones de coordinación y visitas de seguimientos conjuntas con los servicios sociales* de atención primaria a fin efectuar valoraciones relativas a los casos y definir estrategias de intervención comunes.
- *Contactos y seguimientos telefónicos* con todos los agentes implicados en el funcionamiento del SAD.
- *Participación en comisiones de valoración de programas complementarios.*

De estas actuaciones derivan otras intervenciones realizadas dentro de esta línea de actuación tanto en seguimientos programados como no programados:

- Presentación de determinados casos, valorados como convenientes para centrar adecuadamente las condiciones de prestación, planificación de actuaciones y prevención de futuros conflictos.
- Elaboración de informes técnicos para indicar y orientar sobre la situación problema en un servicio y adoptar, en coordinación con otras unidades del Consorcio, Jefe de Unidad y Gerencia, la resolución más adecuada.
- Modificación, en coordinación con servicios sociales de atención primaria, de ficha de tareas asignadas dentro del plan de cuidados.
- Mediación en las situaciones problema que, sin existir queja formal, derivan en la realización de un plan de intervención.
- Gestiones de intermediación y búsqueda de acuerdos en situaciones de incidencia/conflicto.
- Contacto con el personal auxiliar que va a comenzar un caso nuevo, para el acompañamiento personalizado y en la puesta en funcionamiento de los diferentes servicios que se van a iniciar.
- Apoyo y soporte a las diferentes auxiliares sustitutas para su orientación y apoyo en la prestación de SAD.
- Evaluar nuevas asignaciones y reorganizaciones de servicios en relación con la jornada laboral del personal auxiliar (reducciones de jornada, cambios en planificación e intensidad horaria de los usuarios/as, etc.).
- Estudio de las condiciones y características de las personas que reciben el SAD, con el ajuste en su plan de cuidados y prestación que van a desarrollar las/los auxiliares (asignación de ayudas técnicas, adecuación de tareas/horarios, actualización de fichas de tareas, etc.).
- Derivación al servicio de prevención de riesgos laborales de aquellos expedientes que requieren su valoración para el establecimiento de las condiciones de seguridad oportunas.
- Difusión y valoración con servicios sociales de atención primaria de los programas prestados en el CSS, adaptados a la situación y necesidades de cada usuario/a.

**2ª Línea de actuación: Seguimiento de los Programas de Servicios Complementarios.**

Esta línea viene desarrollada en el apartado de programas complementarios**:**

- Programas del Servicio de Comidas a Domicilio.
- Servicio de Acompañamiento Personal.
- Programa del Parque de Ayudas Técnicas.

**3ª Línea de Actuación: Plan de Formación.**

Esta línea viene desarrollada en el apartado específico del Plan de Formación del Consorcio de Servicios Sociales.

## IV.7.2. SEGUIMIENTOS E INTERVENCIONES

A principios de 2023, y continuando la línea de años anteriores, se elabora un Plan de Trabajo que contemplaba los siguientes:

a) Objetivos generales:
   - Estandarizar las normas y condiciones de prestación del SAD por el Consorcio de Servicios sociales como base de las intervenciones a realizar.
   - Favorecer y fortalecer la actuación conjunta con los equipos base de los municipios consorciados.
   - Establecer criterios comunes en procesos de intervención.

b) Objetivos específicos:
   - Generar espacios de encuentro y análisis de intervenciones en el SAD.
   - Intervenir directamente en el apoyo al personal auxiliar de ayuda a domicilio en estrategias y técnicas de resolución de conflictos.
   - Posibilitar apoyo técnico directo y continuado a las auxiliares SAD.

### IV.7.2.1. SEGUIMIENTOS PROGRAMADOS

Tienen tal consideración aquellos en los que se realiza un seguimiento normalizado y ordinario para observar la evolución, desarrollo y funcionamiento del SAD. En el año 2023, en lo que a éstos respecta, se programaron visitas domiciliarias a casos propuestos por el personal auxiliar de ayuda a domicilio y los profesionales de servicios sociales de atención primaria que fueran considerados como prioritarios desde una valoración técnica, tratando de hacer coincidir la visita efectuada in situ con la prestación del servicio por parte del personal auxiliar en ese momento, dándose más peso este año a los servicios con incidencias que pueden derivar en una situación de conflicto.

## IV.7.2.2. SEGUIMIENTOS NO PROGRAMADOS.

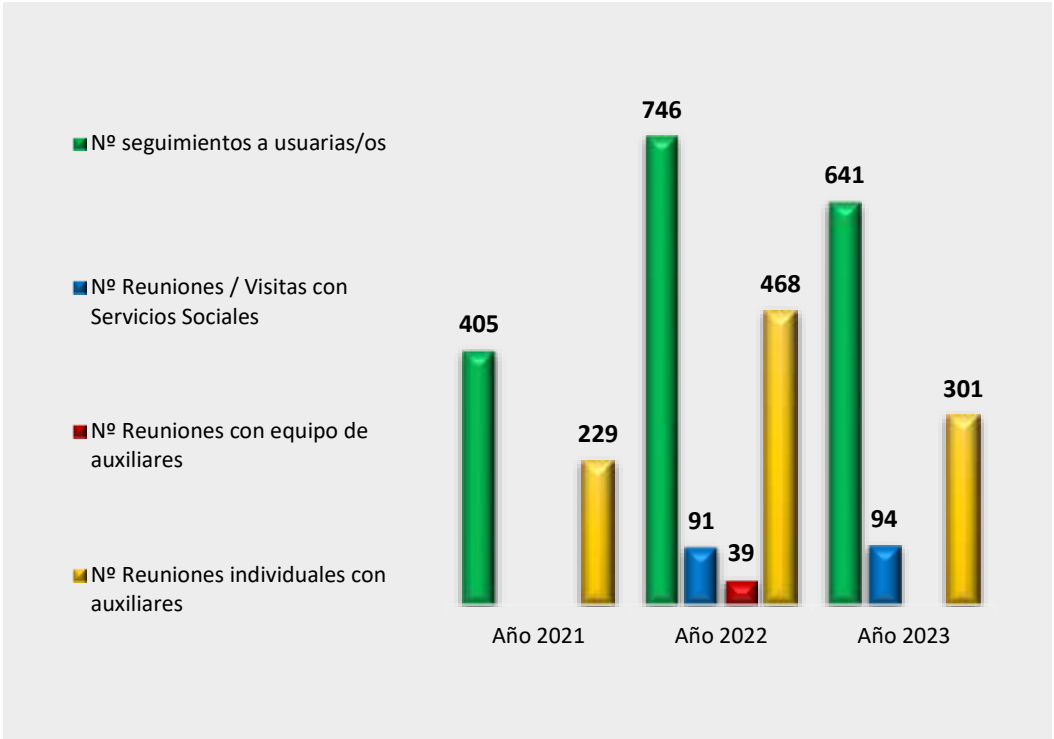
Son aquellos donde se realiza por parte del/de la trabajador/a social-coordinador/a técnico/a una intervención sistematizada, planificada y justificada, derivada por quejas, conflictos, incidencias, etc. en el desarrollo del SAD. Estos seguimientos se efectúan de forma continuada a lo largo del año, según surja su necesidad y siempre tendrán prioridad en el tiempo, con respecto a los seguimientos programados, ya que suelen requerir respuestas más inmediatas.

## IV.7.2.3. VALORACIÓN DE LOS SEGUIMIENTOS.

a) Análisis cuantitativo de los datos.

A continuación se recogen los datos correspondientes a los seguimientos realizados por el personal de la unidad técnica de trabajo social:

| Nº SEGUIMIENTOS A USUARIAS/OS | Nº REUNIONES/ VISITAS CON SERVICIOS SOCIALES | Nº REUNIONES CON EQUIPOS DE AUXILIARES | Nº REUNIONES INDIVIDUALES CON AUXILIARES |
|---|---|---|---|
| 641 | 94 | - | 301 |



b) Análisis Cualitativo de los datos.

- Nº de seguimientos a usuarias/os. Este dato, que engloba las visitas domiciliarias programadas y no programadas, muestra un decremento del 14,07% respecto al año anterior, causado principalmente por la mayor dedicación al seguimiento del programa de comidas a domicilio así como a la participación en la jornadas formativas a personal auxiliar de ayuda a domicilio de plantilla desarrolladas durante 2023.

- Nº de reuniones individuales con auxiliares. Engloba las reuniones mantenidas individualmente con personal auxiliar titular y sustituto celebradas tanto con ocasión de los seguimientos programados de usuarias/os como de forma específica por otros criterios técnicos. También dichas reuniones han experimentado un decremento del 35,68% respecto a 2022, condicionado de igual manera a los factores enumerados en el apartado anterior, si bien continúa creciendo la demanda por parte de dicho personal auxiliar para realizar visitas de seguimiento a usuarias/os atendidas/os relativas al mayor grado de dependencia que éstas/os van teniendo y cuya atención requiere cada vez más una mayor profesionalización, y por tanto, una mejor gestión del desgaste profesional y personal que dicha intervención exige.

- Nº de reuniones con equipo de auxiliares. Con ellas hacemos referencia a reuniones mantenidas con todo el personal auxiliar titular y sustituto más habitual del municipio. Estas actuaciones, que permiten generar espacios de trabajo y encuentro entre el personal auxiliar como “equipo”, no han tenido posibilidad de planificación a priori dentro del plan de trabajo de 2023, si bien han sido posibles circunstancialmente con objeto de otras intervenciones no programadas en un determinado municipio, aunque fruto de las mismas no hayan posibilitado la concurrencia de la totalidad del personal auxiliar de dicho municipio.

- Nº de reuniones/visitas con servicios sociales. Este ítem alude a las reuniones y/o visitas de coordinación y/o seguimiento conjunto y/o planificado con los distintos profesionales que conforman los equipos de servicios sociales de atención primaria para el seguimiento de proyectos individuales de atención, valoración de los planes de cuidados, intervención en conflictos, etc., sin perjuicio de la coordinación continuada que existe con éstos en la gestión del SAD y programas complementarios, a través de contactos telefónicos u por otras vías telemáticas. En este apartado, observa un incremento del 3,19% respecto al año anterior.

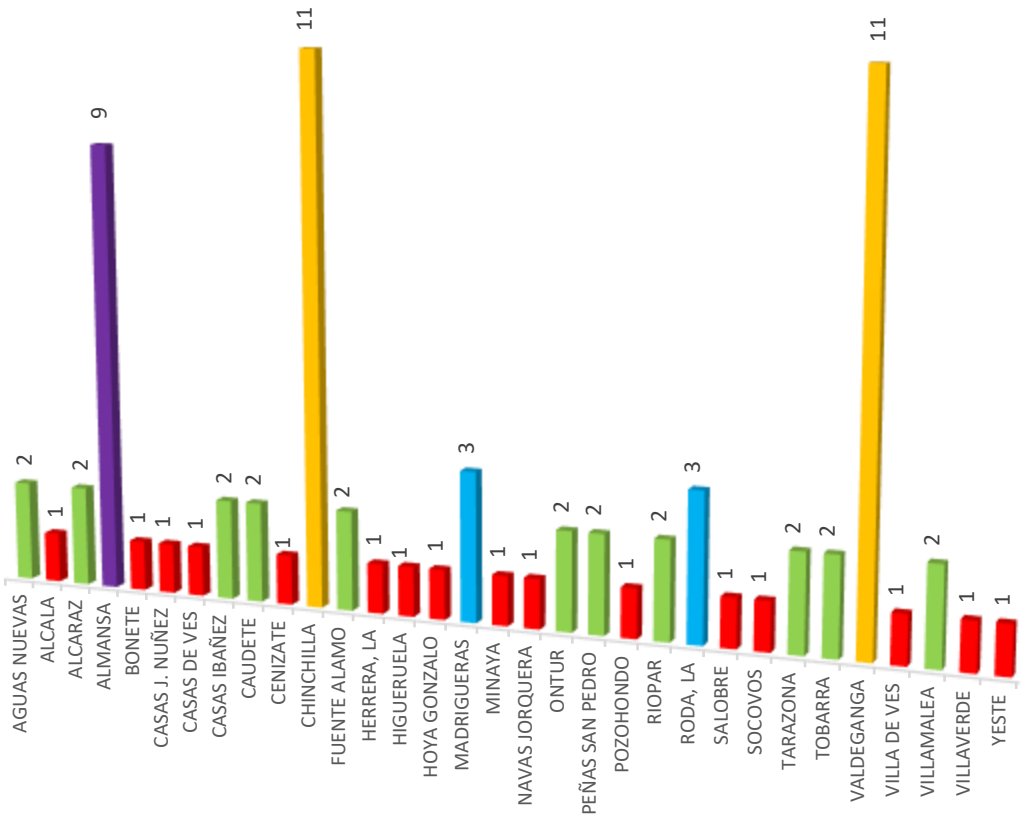
## IV.7.3. QUEJAS DE USUARIAS/OS Y/O PERSONAL AUXILIAR.

Exponemos en la siguiente tabla los datos recabados en relación a los diferentes conflictos acontecidos en 2023 y que han derivado en quejas/sugerencias, en base al protocolo de quejas establecido en la normativa del Consorcio, por parte de los usuarios/as y/o personal auxiliar del SAD.

| Nº DE QUEJAS POR MUNICIPIO | | |
|---|---|---|
| **MUNICIPIO** | **CAUSA DE QUEJA** | **RESOLUCIÓN** |
| AGUAS NUEVAS | DISCRIMINACION POR RAZON DE GENERO | DESISTIMIENTO EN LA SOLICITUD |
| | METODOS DE TRABAJO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| ALCALA DEL JUCAR | PROBLEMAS PESONALES | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| ALCARAZ | FALTAS DE RESPETO | ESTIAMDA: SUSPENSION SAD Y REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | FALTA DE CONFIANZA HACIA EL PERSONAL AUXILIAR | ESTIMADA: REASIGNACION EN CASO DE SUSTITUCION |
| ALMANSA | METODOS DE TRABAJO | MEDIACION Y REORGANIZACION SAD |
| | DISCRIMINACION POR RAZON DE GENERO | DESESTIMADA |
| | TAREAS | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | DISCRIMINACION POR RAZON DE GENERO | ESTIMADA (PARCIAL) |
| | METODOS DE TRABAJO | MEDIACION ENTRE PERSONAL AUXILIAR |
| | FALTAS DE RESPETO | DESESTIMADA |
| | DISCRIMINACION POR RAZON DE ORIGEN | DESESTIMADA |
| | MOTIVOS PESONALES | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | CONDUCTAS VIOLENTAS | ESTIMADA: SUSPENSION SAD Y REASIGNACION DE AUXILIAR |
| BONETE | INCUMPLIMIENTO DE HORARIO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR EN CASO DE SUSTITUCION |
| CASAS DE JUAN NUÑEZ | CAMBIOS DE AUXILIAR EN SUSTITUCIONES | ESTIMADA: SUSPENSION SAD EN SUSTITUCIONES A SOLICITUD DEL USUARIO. |
| CASAS DE VES | METODOS DE TRABAJO | DESESTIMADA |
| CASAS IBAÑEZ | METODOS DE TRABAJO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | TAREAS | REASIGNACION POR URGENCIA SOCIAL |
| CAUDETE | METODOS DE TRABAJO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | METODOS DE TRABAJO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| CENIZATE | FALTA DE CONFIANZA HACIA EL PERSONAL AUXILIAR | ESTIMADA |
| CHINCHILLA DE MONTEARAGON | FALTAS DE RESPETO | DESESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | METODOS DE TRABAJO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | FALTA DE CONFIANZA HACIA EL PERSONAL AUXILIAR | DESESTIMADA |
| | METODOS DE TRABAJO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | METODOS DE TRABAJO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | PROBLEMAS CON FAMILIARES | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | METODOS DE TRABAJO | MEDIACION |
| | METODOS DE TRABAJO | ARCHIVO POR DESAPARICION DE MOTIVOS DE QUEJA |
| | METODOS DE TRABAJO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | FALTA DE CONFIANZA HACIA LA AUXILIAR | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | PROBLEMAS CON FAMILIARES | DESESTIMADA |

| Nº DE QUEJAS POR MUNICIPIO | | |
|---|---|---|
| **MUNICIPIO** | **CAUSA DE QUEJA** | **RESOLUCIÓN** |
| FUENTE ALAMO | INCUMPLIMIENTO DE HORARIO | DESETIMADA |
| | ACOSO | ESTIMADA: SUSPENSION SAD Y REASIGNACION DE AUXILIAR CON REORGANIZACION SAD |
| HERRERA, LA | METODOS DE TRABAJO | MEDIACION |
| HIGUERUELA | MOTIVOS PERSONALES | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR EN CASO DE SUSTITUCION |
| HOYA GONZALO | ACUSACION DE ROBO | ESTIMADA: SUSPENSION PROVISIONAL SAD Y REASIGNACION DE AUXILIAR |
| MADRIGUERAS | METODOS DE TRABAJO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | PROBLEMAS CON FAMILIARES | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | METODOS DE TRABAJO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| MINAYA | METODOS DE TRABAJO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| NAVAS DE JORQUERA | FALTA DE CONFIANZA HACIA EL PERSONAL AUXILIAR | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| ONTUR | PROBLEMAS PERSONALES | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | TAREAS | DESETIMADA: REORGANIZACION SAD |
| PEÑAS DE SAN PEDRO | METODOS DE TRABAJO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | DISCRIMINACION POR RAZON DE GENERO | MEDIACION |
| POZOHONDO | METODOS DE TRABAJO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| RIOPAR | METODOS DE TRABAJO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | METODOS DE TRABAJO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| RODA, LA | INTENTO DE AGRESION DE USUARIA | ESTIMADA |
| | INCUMPLIMIENTO DE HORARIO | ESTIAMDA: REASIGNACION EN CASO DE SUSTITUCION |
| | TAREAS | DESESTIMADA |
| SALOBRE | FALTA DE CONFIANZA HACIA EL PERSONAL AUXILIAR | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| SOCOVOS | PROBLEMAS CON FAMILIARES | DESESTIMADA |
| TARAZONA DE LA MANCHA | INCUMPLIMIENTO DE HORARIO | MEDIACION |
| | ACUSACION DE ROBO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| TOBARRA | FALTAS DE RESPETO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | METODOS DE TRABAJO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| VALDEGANGA | FALTA DE CONFIANZA HACIA EL PERSONAL AUXILIAR | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | FALTA DE CONFIANZA HACIA EL PERSONAL AUXILIAR | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | FALTA DE CONFIANZA HACIA EL PERSONAL AUXILIAR | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | FALTA DE CONFIANZA HACIA EL PERSONAL AUXILIAR | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | FALTA DE CONFIANZA HACIA EL PERSONAL AUXILIAR | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | FALTA DE CONFIANZA HACIA EL PERSONAL AUXILIAR | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | FALTA DE CONFIANZA HACIA EL PERSONAL AUXILIAR | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |

| Nº DE QUEJAS POR MUNICIPIO | | |
|---|---|---|
| **MUNICIPIO** | **CAUSA DE QUEJA** | **RESOLUCIÓN** |
| VALDEGANGA (continuación) | FALTA DE CONFIANZA HACIA EL PERSONAL AUXILIAR | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | FALTA DE CONFIANZA HACIA EL PERSONAL AUXILIAR | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | FALTA DE CONFIANZA HACIA EL PERSONAL AUXILIAR | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | FALTA DE CONFIANZA HACIA EL PERSONAL AUXILIAR | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| VILLA DE VES | FALTAS DE RESPETO | ESTIMADA: SUSPENSION SAD |
| VILLAMALEA | METODOS DE TRABAJO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| | METODOS DE TRABAJO | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| VILLAVALIENTE | ACUSACION DE ROBO | DESISTIMIENTO DE LA SOLICITUD |
| YESTE | PROBLEMAS CON FAMILIARES | ESTIMADA: REASIGNACION DE AUXILIAR |
| **TOTAL** | **75** | |




**Nº QUEJAS POR MUNICIPIOS: 75**

| TIPO DE QUEJAS | Nº QUEJAS |
|---|---|
| METODOS DE TRABAJO / TAREAS | 28 |
| VALORACIONES PERSONALES, FALTA DE CONFIANZA, PROBLEMAS CON FAMILIARES Y MOTIVOS PERSONALES | 29 |
| INCUMPLIENTOS DE HORARIO | 4 |
| ACUSACIONES DE ROBO | 3 |
| DISCRIMINACION POR RAZON DE GENERO Y/U ORIGEN | 3 |
| ACOSO | 1 |
| FALTAS DE RESPETO / CONDUCTAS VIOLENTAS | 7 |
| **TOTAL** | **75** |

| TIPO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS | Nº QUEJAS |
|---|---|
| ESTIMACION | 55 |
| DESESTIMACION | 11 |
| RESOLUCION POR MEDIACION | 6 |
| DESESTIMIENTO DE SOLICITUD | 2 |
| ARCHIVO | 1 |
| SUSPENSION SAD (*) | 6 |
| **TOTAL** | **75** |

(*) No computadas en TOTAL, ya que se incluyen dentro del resto de resoluciones.

En estas series de datos se recogen los tipos de quejas/sugrencias que se han presentado por las/los usuarias/os del SAd y por el personal auxiliar de ayuda a domicilio mediante escrito dirigido al Consorcio de Servicios Sociales y que han conllevado la apertura del correspondiente expediente informativo. Como podemos observar, la cantidad total de quejas formales ha ascendido a 75, lo que representa un porcentaje del 2,53% sobre el total de los 2.966 usuarios atendidos, suponiendo un ligero aumento porcentual frente al 2,36 % de 2022.

Es importante puntualizar que los conflictos normalmente se originan por varios motivos y el compendio de varios de ellos derivan en la queja formal; también por otro lado, en el proceso técnico de estudio y analísis de la información recogida se observan otra serie de situaciones problema latentes y complementarias a la principal demandada. Teniendo en cuenta esta aclaración, a continuación se enumeran los conflictos más comunes que han originado los citados expedientes informativos de queja/sugerencia durante 2023:

*Valoraciones pesonales, falta de confianza, problemas con familiares, y motivos personales:* Distinguimos por un lado las quejas derivadas de problemas de comunicación entre personas usuarias, familias y personal auxiliar del SAD, de incompatibilidad de caracteres entre las partes y de problemas vecinales de convivencia anteriores a la prestación del servicio. Por otro lado, se incluyen las referidas a "falta de confianza" que en muchos casos obedecen a la denuncia por parte de usuarias/os y/o sus familiares de la falta en los domicilios de distintas pertenencias; dado que no suelen haber pruebas de estos hechos, evitan formalizar la queja alegando robo, pero si se genera desde ese momento gran desconfianza hacia el personal auxiliar, que hace insostenible en la mayoría de los casos la continuidad del SAD con el mismo personal. Por último, se recogen en este epígrafe las atenciones a usuarios con especiales características como son trastorno mental, intervención familiar, demencias etc., así como las capacidades, actitudes, habilidades y destrezas de cada persona para su manejo.

*Métodos de trabajo y tareas (rendimiento, eficacia, efectividad…):* Esta problemática aparece principalmente por disfunciones en la realización de las tareas y por la diferente visión y formas de realización de las mismas por parte de usuarios/as y familiares, y del personal auxiliar de ayuda a domicilio. Para analizar estas situaciones se tiene en cuenta el tiempo de realización, la implicación y apoyo del usuario/a y su familia, la intensidad horaria asignada por servicios sociales de atención primaria, y las habilidades y competencias propias del personal auxiliar en relación al rendimiento, eficacia y eficiencia. En relación a las tareas, la problemática surge en la adecuación de las tareas realizadas durante el servicio conforme al proyecto individual de intervención del/de la usuario/a.

*Incumplimiento de horarios:* Aludimos con este ítem al no cumplimiento con en el horario establecido de prestación del servicio. Este tipo de queja, suele ir acompañada en muchos casos de otras como las referidas a métodos de trabajo y rendimiento, de ahí que cuantitativamente su número resulte menor; existen muchas incidencias relacionadas con esta problemática aunque a solas, no suelen trasladarse en forma de queja formal. Existen dificultades para concretar este tipo de incidencias y comprobar su veracidad, ya que con motivo de la pandemia dejaron de operar los partes de control horario y de realización de tareas.

*Acusaciones de Robo:* En este epígrafe se aglutinan las quejas de usuarios que en un primer momento son planteadas como queja de robo por parte del personal auxiliar. En estas situaciones nos encontramos con la dificultad de comprobar los hechos que motivan tales acusaciones al ser situaciones no objetivables desde un aspecto técnico, con la consiguiente resolución en las reorganizaciones de servicio por la situación inadecuada y de falta de confianza que se produce.

*Faltas de respeto y conductas violentas:* Hablamos de estas conductas cuando el personal auxiliar sufre abusos, amenazas y/o ataques en circunstancias relacionadas con la prestación del servicio, que puedan poner en peligro, implícita o explícitamente su seguridad, su bienestar o su salud física y/o psíquica; también cuando al contrario es el personal auxiliar el que ha protagonizado conductas y/o actitudes irrespetuosas hacia las pesonas usuarias. Este ítem, por tanto, ha recogido todas las conductas de violencia física o psicológica que se han producido en relación al servicio de ayuda a domicilio.

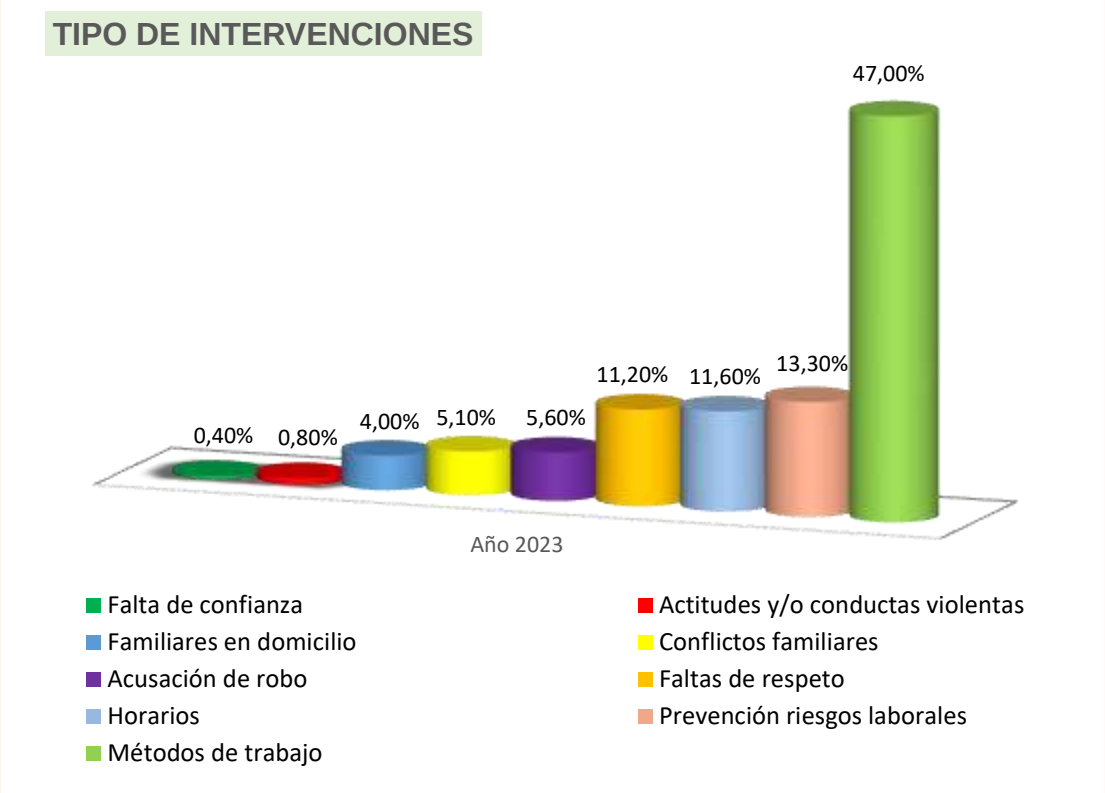
*Acoso a auxiliares:* A lo largo del año 2023 se ha registrado una única situación de acoso hacia el pesonal auxiliar frente a las cuatro del año anterior. Con independencia de haber sido solamente una, ésta ha sido gestionada con la correspondiente consideración incidencias muy grave que atenta contra la dignidad y el bienestar de la auxiliar afectada. Su resolución ha pasado por la suspensión provisional inmediata del servicio y la posterior reasignación del mismo a otro personal auxiliar y su reorganización para condicionarlo a la presencia de dos auxiliares, realizando intervenciones con la persona usuaria, su entorno familiar, y los servicios sociales de atención primaria, para abordar la gravedad de la situación y así cambiar la actitud y el comportamiento de la persona que ha protagonizado tales actitudes y/o conductas para con el personal auxiliar de ayuda a domicilio. Tras el cambio de auxiliar y/o auxiliares se ha realizado seguimiento y supervisión periódica del servicio, observando que el comportamiento posterior ha sido de total y absoluto respeto.

## IV.7.4. CONFLICTOS / INCIDENCIAS.

En este aportado se van a analizar todas aquellas situaciones donde se ha intervenido a nivel técnico, y no se ha llegado formalizar queja que haya implicado la consiguiente apertura de expediente informativo.

A partir del año anterior, se comenzaron a sistematizar las intervenciones llevadas a cabo por el personal de la unidad de trabajo social derivadas de las incidencias o conflictos más graves y/o frecuentes, surgidos durante la prestación del servicio de ayuda a domicilio. A este respecto, durante 2023, se han podido sistematizar 232 intervenciones, si bien el número real de tales intervenciones ha sido más elevado, ya que no ha sido posible poder registrar su totalidad.

El siguiente gráfico refleja porcentualmente las diferentes tipologías de causas, situaciones, motivos y/o incidencias que han originado la necesidad de dichas intervenciones:




Pasamos a continuación de detallar cada una de ellas, por orden porcentual:

1. *Métodos de trabajo* (rendimiento, eficacia, efectividad, etc.): Al igual que ocurría en el anterior apartado, las intervenciones abordadas en relación con este tipo de cuestiones son las más numerosas.

2. *Prevención de riesgos laborales*: Nos referimos a aquellos servicios donde se detecta la existencia de algún tipo de peligro y/o riesgo para el personal auxiliar con motivo de la prestación del servicio de ayuda a domicilio. Los problemas más comunes que se producen son por movilizaciones de usuarias/os, donde la solución suele venir dada con el apoyo de un familiar, de otra/o auxiliar y/o la utilización de grúa de movilización; otros vienen derivados de riesgos asociados al estado y/o equipamiento de la vivienda. La intervención realizada en estas situaciones consiste en primeras valoraciones al respecto tras recogida de información y/o derivaciones al servicio de prevención de riesgos laborales del Consorcio de Servicios Sociales, como competente en la valoración y resolución en este ámbito, además del acompañamiento del/de la técnico/a de dicho servicio a la/s visita/s domiciliaria/s que prevean efectuar.

3. *Horarios*: Las problemáticas abordadas en este caso, vienen de quejas derivadas de incumplimientos en el horario de prestación de los servicios. Como se ha referido en el apartado anterior, estas incidencias son difíciles de valorar y/o atajar debido a las dificultades para comprobar su veracidad, ya que con motivo de la pandemia dejaron de operar los partes de control horario y de realización de tareas; valorándose muy convenientes la instauración de un sistema objetivo de control horario, el cual además de poder evitar muchos de estos conflictos supondría una garantía para el personal auxiliar que se expone a este tipo de quejas, en determinadas ocasiones, adulteradas.

4. *Faltas de respeto y actitudes/conductas violentas*: Se trata de todos aquellos conflictos e incidencias relacionados con problemas en las relaciones entre el personal auxiliar y las personas usuarias tales como conductas, comportamientos y actitudes inadecuadas de interacción, diferencias en la percepción de situaciones relacionadas con tareas personales, domésticas, de horario, etc.

5. *Acusaciones de robo:* En este epígrafe se aglutinan la incidencias relacionadas con testimonios de personas usuarias que afirmar echar en falta algún/os objeto/s, sin que exista una acusación directa hacia el personal auxiliar. Habitualmente se solventan, con intervenciones de mediación, sin llegar a formalizar queja por escrito,bien por la aparición posterior de dicho/s objeto/s, o porque existe una confianza plena del entorno familiar hacia el citado personal auxiliar, o bien obedecen a situaciones derivadas de algún tipo de demencia, deterioro cognitivo etc, donde el patrón de conducta se repite con todas las personas de su entorno.

6. *Conflctos con familiares y presencia de familiares en el domicilio:* Estas incidencias o conflictos surgen, por un lado, entre la persona auxiliar y los familiares que residen o no con las personas usuarias, y se derivan principalmente de algún tipo de insatisfacción hacia el servicio, tales como horarios, tareas a realizar, demandas que no se ajustan a la naturaleza del servicio, etc.; y por otro lado, nos encontramos aquellas otras más comunes en periodos vacaciones cuando los familiares se trasladan durante varios días e incluso semanas al domicilio de las personas usuarias. En estos últimos se procede a la no prestación de la parte o totalidad del servicio dedicado a tareas domésticas, al contar la/el usuaria/o con el apoyo necesario para realizarlas durante este periodo, teniendo continuidad la parte o totalidad del servicio dedicado a atenciones personales. La problemática aparece cuando la familia no comprende este cambio y/o reducción del servicio.

7. *Falta de confianza:* Este tipo de conflictos obedecen a motivos de distinta índole, a veces infundados, los cuales llegan a generar en la persona usuaria una sensación de desconfianza hacia el personal auxiliar asignado.

## IV.7.5. PROPUESTAS DE MEJORA

1. Mantener la prioridad en las visitas a municipios, las reuniones y coordinación con el personal auxiliar del SAD sobre las visitas domiciliarias a usuarias/os.
2. Continuar con una adecuada, conveniente y estrecha relación de coordinación con los servicios sociales de atención primaria.
3. Implantación de un sistema de control horario del personal auxiliar de ayuda a domicilio, ya que constituiría un elemento muy importante para la calidad del servicio de ayuda a domicilio, al evitar muchos de los conflictos y/o quejas generados en este ámbito.
4. Mantener una respuesta eficaz y eficiente en relación al programa de ayudas técnicas como recurso esencial en la prevención de riesgos laborales de las auxiliares de ayuda a domicilio.
5. Ampliar las reuniones de la unidad de trabajo social para la adaptación continua a los nuevos procedimientos técnicos del Consorcio de Servicios Sociales.

## V. PROPUESTAS GENERALES DE GERENCIA.

1.- Considerando el nivel de competencias que establece el marco regulatorio de los servicios que presta este ente/entidad, para poder garantizar su sostenibilidad resulta prioritario mejorar la financiación con una adecuada distribución de las cargas entre las Administraciones Publicas involucradas.

2.- Implantación de herramientas TIC y de la Administración Electrónica, potenciado el uso de las herramientas de la plataforma SEDIPUALBA, y dotando las infraestructuras y aplicaciones necesarias, que para su adecuado uso requieren de la necesaria formación.

3.- Finalización de los procedimientos de estabilización de empleo temporal, y gestión continúa de ofertas de empleo público que permitan alcanzar una adecuada estabilidad laboral.

4.- Modificación de los Estatutos del Consorcio para adecuarlos al marco normativo actual que regula este tipo de entes, y a las necesidades de eficiencia y eficacia que debe cubrir.

5.- Adecuación de la estructura de personal de la Gerencia al crecimiento de los servicios, corrigiendo la infradotación existente, mediante la dotación de recursos suficientes.

6.- Acción formativa continua, mediante el diseño y desarrollo de itinerarios formativos continuos.

7.- Implantación de modelos de calidad en la gestión y prestación de los servicios.

8.- Plan de comunicación e imagen, con especial énfasis en los canales de comunicación de redes sociales y portal web.

9.- A través de la negociación colectiva, adecuación del marco laboral convencional a las necesidades actuales de los servicios domiciliarios.

10.- Diseño, aprobación, implantación y seguimiento del plan de igualdad.

11.- Fomento de la cultura preventiva en la organización e implantación de protocolo contra el acoso por razón de sexo.

12.- Planificación y gestión de la contratación pública.

# ANEXOS

## ANEXO I. TRABAJADORAS/ES DEL CSS. ALTAS, BAJAS, TIPO Y Nº DE CONTRATOS.

### PERSONAL SAD

| MUNICIPIO | PLANTILLA A 31-12-2022 | | ALTAS DEFINITIVAS O HASTA COBERTURA | | BAJAS EN PLANTILLA | | PLANTILLA A 31-12-2023 | | ALTAS TEMPORALES | | | BAJAS CONTRATOS TEMPORALES | Nº CONTRATOS REALIZADOS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | IT | VACAC. | PNR Y OTROS | | |
| ABENGIBRE | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 2 | 8 | 14 | 14 |
| AGUAS NUEVAS | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 10 | 12 | 55 | 79 | 77 |
| ALATOZ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| ALBATANA | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 | 3 | 15 | 21 | 24 |
| ALBOREA | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 10 | 13 | 13 |
| ALCADOZO | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 4 | 4 | 10 | 19 | 18 |
| ALCALÁ DEL JÚCAR | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 4 | 4 | 18 | 25 | 26 |
| ALCARAZ | 0 | 7 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 | 3 | 8 | 55 | 65 | 67 |
| ALMANSA | 0 | 28 | 0 | 5 | 0 | 3 | 0 | 30 | 31 | 49 | 156 | 245 | 241 |
| ALPERA | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 35 | 45 | 43 |
| AYNA | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 | 7 | 12 | 21 | 21 |
| BALAZOTE | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 3 | 16 | 20 | 21 |
| BALLESTERO, EL | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| BALSA DE VES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BARRAX | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 4 | 2 | 13 | 19 | 20 |
| BIENSERVIDA | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 | 5 | 18 | 28 | 28 |
| BOGARRA | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 4 | 5 | 17 | 24 | 26 |
| BONETE | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 | 11 | 14 | 15 |

| MUNICIPIO | PLANTILLA A 31-12-2022 | | ALTAS DEFINITIVAS O HASTA COBERTURA | | BAJAS EN PLANTILLA | | PLANTILLA A 31-12-2023 | | ALTAS TEMPORALES | | | BAJAS CONTRATOS TEMPORALES | Nº CONTRATOS REALIZADOS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | IT | VACAC. | PNR Y OTROS | | |
| BONILLO, EL | 0 | 9 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 9 | 8 | 10 | 53 | 68 | 73 |
| CARCELEN | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 13 | 6 | 39 | 88 | 58 |
| CASAS DE JUAN NÚÑEZ | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 7 | 5 | 39 | 49 | 51 |
| CASAS DE LAZARO | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 | 2 | 5 | 5 |
| CASAS DE VES | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 2 | 5 | 21 | 28 | 28 |
| CASAS IBÁÑEZ | 1 | 8 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 7 | 4 | 10 | 48 | 61 | 62 |
| CAUDETE | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 6 | 3 | 1 | 9 | 10 |
| CENIZATE | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 | 5 | 20 | 29 | 30 |
| CORRAL RUBIO | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 5 | 7 | 8 |
| COTILLAS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| CHINCHILLA | 1 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 10 | 12 | 15 | 22 | 47 | 49 |
| ELCHE DE LA SIERRA | 1 | 7 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 7 | 5 | 11 | 65 | 80 | 83 |
| FEREZ | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 3 | 15 | 20 | 20 |
| FUENSANTA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| FUENTE ALAMO | 1 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 6 | 9 | 36 | 49 | 51 |
| FUENTEALBILLA | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 4 | 6 | 28 | 37 | 38 |
| GINETA, LA | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 2 | 6 | 22 | 30 | 30 |
| GOLOSALVO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 8 | 10 | 10 |
| HERRERA, LA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 4 | 8 | 8 |
| HIGUERUELA | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 4 | 2 | 26 | 32 | 33 |
| HOYA GONZALO | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 4 | 13 | 19 | 19 |
| JORQUERA | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 |

| MUNICIPIO | PLANTILLA A 31-12-2022 | | ALTAS DEFINITIVAS O HASTA COBERTURA | | BAJAS EN PLANTILLA | | PLANTILLA A 31-12-2023 | | ALTAS TEMPORALES | | | BAJAS CONTRATOS TEMPORALES | Nº CONTRATOS REALIZADOS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | IT | VACAC. | PNR Y OTROS | | |
| LETUR | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 6 | 2 | 16 | 23 | 24 |
| LEZUZA | 1 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 6 | 1 | 4 | 33 | 38 | 39 |
| LIETOR | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | 7 | 10 | 9 |
| MADRIGUERAS | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 13 | 11 | 19 | 105 | 136 | 136 |
| MAHORA | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 7 | 23 | 32 | 33 |
| MASEGOSO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MINAYA | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 5 | 7 | 5 | 47 | 47 | 60 |
| MOLINICOS | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 3 | 5 | 22 | 31 | 30 |
| MONTALVOS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 5 | 5 |
| MONTEALEGRE | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 3 | 2 | 6 | 11 | 12 |
| MOTILLEJA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 7 | 9 | 10 |
| MUNERA | 0 | 14 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 13 | 10 | 15 | 70 | 95 | 97 |
| NAVAS DE JORQUERA | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 4 | 6 | 6 |
| NERPIO | 2 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 4 | 3 | 6 | 31 | 40 | 41 |
| ONTUR | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 7 | 9 | 50 | 66 | 66 |
| OSSA DE MONTIEL | 0 | 8 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 8 | 8 | 11 | 74 | 91 | 94 |
| PATERNA | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 3 | 6 | 21 | 28 | 30 |
| PEÑAS DE SAN PEDRO | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 6 | 3 | 14 | 23 | 23 |
| PEÑASCOSA | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 | 12 | 16 | 16 |
| PETROLA | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 5 | 10 | 15 | 15 |
| POVEDILLA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | 6 | 6 |
| POZOHONDO | 0 | 6 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 6 | 7 | 6 | 33 | 44 | 47 |

| MUNICIPIO | PLANTILLA A 31-12-2022 | | ALTAS DEFINITIVAS O HASTA COBERTURA | | BAJAS EN PLANTILLA | | PLANTILLA A 31-12-2023 | | ALTAS TEMPORALES | | | BAJAS CONTRATOS TEMPORALES | Nº CONTRATOS REALIZADOS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | IT | VACAC. | PNR Y OTROS | | |
| POZO LORENTE | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 17 | 19 | 19 |
| POZO CAÑADA | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 7 | 6 | 37 | 47 | 50 |
| POZUELO | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 | 4 | 8 | 7 |
| RECUEJA, LA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 6 | 7 | 7 |
| RIOPAR | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 3 | 27 | 33 | 34 |
| ROBLEDO | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 4 | 6 | 6 |
| RODA, LA | 0 | 15 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 17 | 19 | 32 | 142 | 190 | 196 |
| SALOBRE | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | 19 | 20 | 21 |
| SAN PEDRO | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 3 | 2 | 11 | 15 | 16 |
| SOCOVOS | 1 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 | 5 | 8 | 37 | 50 | 51 |
| TARAZONA | 2 | 5 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 7 | 9 | 10 | 51 | 69 | 72 |
| TOBARRA | 1 | 5 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 | 3 | 9 | 43 | 54 | 56 |
| VALDEGANGA | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 3 | 3 | 34 | 40 | 41 |
| VIANOS | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 17 | 20 | 20 |
| VILLA DE VES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| VILLALGORDO | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 14 | 4 | 23 | 40 | 41 |
| VILLAMALEA | 1 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 8 | 20 | 10 | 87 | 116 | 117 |
| VILLAPALACIOS | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 4 | 21 | 26 | 27 |
| VILLATOYA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 5 | 5 |
| VILLAVALIENTE | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 5 | 7 | 7 |
| VILLAVERDE DE GUADALIMAR | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 4 | 13 | 20 | 20 |
| VIVEROS | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 3 | 25 | 29 | 29 |
| YESTE | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 4 | 9 | 49 | 62 | 62 |
| **TOTAL** | **19** | **356** | **0** | **32** | **1** | **25** | **18** | **363** | **350** | **462** | **2189** | **2993** | **3034** |

## PERSONAL SAUD / SADE

| MUNICIPIO | PLANTILLA A 31-12-2022 | | ALTAS DEFINITIVAS O HASTA COBERTURA | | BAJAS EN PLANTILLA | | PLANTILLA A 31-12-2023 | | ALTAS TEMPORALES | | | BAJAS CONTRATOS TEMPORALES | Nº CONTRATOS REALIZADOS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | IT | VACAC. | PNR Y OTROS | | |
| AGUAS NUEVAS | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 5 | 9 | 8 |
| ALBATANA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| BONILLO, EL | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 | 2 | 12 | 15 | 16 |
| CASAS IBAÑEZ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 10 | 10 | 11 |
| CENIZATE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 10 | 10 |
| CHINCHILLA | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 12 | 2 | 16 | 29 | 30 |
| FUENTE ALAMO | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 |
| FUENTEALBILLA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| LETUR | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 10 | 11 | 11 |
| LIETOR | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | 4 | 4 |
| MADRIGUERAS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 |
| MINAYA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 5 | 10 | 9 |
| MUNERA | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 | 4 | 5 | 15 | 21 | 26 |
| NERPIO | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 11 | 14 | 13 |
| ONTUR | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 7 | 11 | 10 |
| POZO CAÑADA | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 17 | 17 | 18 |
| RIOPAR | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 6 | 6 | 7 |
| SAN PEDRO | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 3 | 12 | 18 | 17 |
| VALDEGANGA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| VILLALGORDO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| VILLAMALEA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **0** | **30** | **0** | **3** | **0** | **4** | **0** | **29** | **28** | **24** | **146** | **195** | **201** |

## PERSONAL GERENCIA

| MUNICIPIO | PLANTILLA A 31-12-2022 | | ALTAS DEFINITIVAS O HASTA COBERTURA | | BAJAS EN PLANTILLA | | PLANTILLA A 31-12-2023 | | ALTAS TEMPORALES | | | BAJAS CONTRATOS TEMPORALES | Nº CONTRATOS REALIZADOS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | IT | VACAC. | PNR Y OTROS | | |
| GERENCIA | 1 | 19 | 18 | 0 | 0 | 18 | 19 | 1 | 3 | 5 | 3 | 9 | 29 |
| **TOTAL** | **1** | **19** | **18** | **0** | **0** | **18** | **19** | **1** | **3** | **5** | **3** | **9** | **29** |

## PERSONAL CONSORCIO DE SERVICIOS SOCIALES (TOTALES)

| MUNICIPIO | PLANTILLA A 31-12-2022 | | ALTAS DEFINITIVAS O HASTA COBERTURA | | BAJAS EN PLANTILLA | | PLANTILLA A 31-12-2023 | | ALTAS TEMPORALES | | | BAJAS CONTRATOS TEMPORALES | Nº CONTRATOS REALIZADOS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | FIJO | TEMP | IT | VACAC. | PNR Y OTROS | | |
| **SAD** | 19 | 356 | 0 | 32 | 1 | 25 | 18 | 363 | 350 | 462 | 2189 | 2993 | 3034 |
| **SAUD / SADE** | 0 | 30 | 0 | 3 | 0 | 4 | 0 | 29 | 28 | 24 | 146 | 195 | 201 |
| **GERENCIA** | 1 | 19 | 18 | 0 | 0 | 18 | 19 | 1 | 3 | 5 | 3 | 9 | 29 |
| **TOTAL** | **20** | **405** | **18** | **35** | **1** | **47** | **37** | **393** | **381** | **491** | **2338** | **3197** | **3264** |

## ANEXO II. TRABAJADORAS/ES QUE DURANTE EL AÑO 2023 HAN ESTADO EN SITUACIÓN DE IT.

| MUNICIPIOS | Nº AUXILIARES | FECHA BAJA | FECHA ALTA | TIPO DE IT | | DIAS BAJA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | EC | AT | |
| ABENGIBRE | 2 | 03/01/2023 | 04/01/2023 | X | | 2 |
| | | 06/02/2023 | 28/02/2023 | | X | 26 |
| | | 27/02/2023 | 04/09/2023 | X | | 190 |
| AGUAS NUEVAS | 9 | 18/01/2023 | 30/01/2023 | X | | 13 |
| | | 24/01/2023 | 24/02/2023 | X | | 32 |
| | | 07/02/2023 | 09/02/2023 | X | | 3 |
| | | 24/04/2023 | 28/04/2023 | X | | 5 |
| | | 26/06/2023 | 08/08/2023 | X | | 44 |
| | | 28/06/2023 | 07/07/2023 | X | | 10 |
| | | 24/07/2023 | 02/08/2023 | X | | 10 |
| | | 31/07/2023 | 02/08/2023 | X | | 3 |
| | | 12/08/2023 | 11/12/2023 | RIESGO DURANTE EL EMBARAZO | | 122 |
| | | 07/08/2023 | 05/09/2023 | X | | 30 |
| | | 02/09/2023 | 11/09/2023 | X | | 10 |
| | | 14/09/2023 | 29/09/2023 | | X | 16 |
| | | 16/11/2023 | | X | | 46 |
| | | 12/12/2023 | | DESCANSO DE MATERNIDAD | | 20 |
| ALATOZ | 0 | | | | | |
| ALBATANA | 3 | 21/06/2023 | | X | | 194 |
| | | 28/08/2023 | 09/10/2023 | X | | 43 |
| | | 25/09/2023 | 27/09/2023 | X | | 3 |
| | | 10/10/2023 | | X | | 83 |
| ALBOREA | 2 | 03/04/2023 | 10/04/2023 | X | | 8 |
| | | 08/08/2023 | 11/08/2023 | X | | 4 |
| | | 04/09/2023 | FIN CT 05/09/2023 | X | | 2 |
| ALCADOZO | 3 | 19/04/2023 | 21/04/2023 | X | | 3 |
| | | 10/05/2023 | 18/05/2023 | X | | 9 |
| | | 19/06/2023 | 07/08/2023 | X | | 50 |
| | | 22/11/2023 | 08/12/2023 | | X | 17 |
| ALCALA DEL JUCAR | 6 | 14/09/2022 | 23/11/2023 | X | | 327 |
| | | 27/10/2022 | | X | | 365 |
| | | 08/02/2023 | 09/02/2023 | X | | 2 |
| | | 09/02/2023 | 10/03/2023 | X | | 30 |
| | | 21/02/2023 | 22/02/2023 | X | | 2 |
| | | 30/05/2023 | 02/06/2023 | X | | 4 |
| | | 27/07/2023 | 28/07/2023 | X | | 2 |
| | | 24/08/2023 | 27/08/2023 | X | | 4 |
| | | 18/12/2023 | | X | | 14 |
| ALCARAZ | 2 | 27/01/2023 | 22/02/2023 | X | | 27 |
| | | 06/09/2023 | 04/12/2023 | X | | 90 |
| | | 16/10/2023 | | X | | 77 |
| ALMANSA | 20 | 28/07/2022 | 05/06/2023 | X | | 156 |
| | | 30/08/2022 | 02/10/2023 | X | | 275 |
| | | 05/09/2022 | 26/06/2023 | X | | 177 |
| | | 03/01/2023 | 03/02/2023 | | X | 32 |
| | | 11/01/2023 | 23/01/2023 | X | | 13 |
| | | 01/02/2023 | 04/09/2023 | X | | 216 |

| MUNICIPIOS | Nº AUXILIARES | FECHA BAJA | FECHA ALTA | TIPO DE IT | | DIAS BAJA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | EC | AT | |
| ALMANSA (continuación) | 20 | 01/02/2023 | 24/02/2023 | | X | 24 |
| | | 04/02/2023 | 10/02/2023 | X | | 7 |
| | | 13/02/2023 | 16/02/2023 | X | | 4 |
| | | 20/02/2023 | 13/03/2023 | X | | 22 |
| | | 27/02/2023 | 13/03/2023 | X | | 15 |
| | | 05/05/2023 | | X | | 241 |
| | | 08/05/2023 | 11/05/2023 | X | | 4 |
| | | 09/05/2023 | 23/06/2023 | | X | 46 |
| | | 05/06/2023 | | X | | 210 |
| | | 05/06/2023 | 05/06/2023 | X | | 1 |
| | | 19/06/2023 | FIN CT 26/09/2023 | X | | 100 |
| | | 20/06/2023 | 22/06/2023 | X | | 3 |
| | | 19/07/2023 | 02/08/2023 | | X | 15 |
| | | 03/08/2023 | | X | | 151 |
| | | 16/08/2023 | 07/11/2023 | | X | 84 |
| | | 11/09/2023 | 19/10/2023 | | X | 39 |
| | | 21/09/2023 | | X | | 102 |
| | | 24/10/2023 | 10/11/2023 | | X | 18 |
| | | 25/10/2023 | 08/12/2023 | | X | 45 |
| | | 26/10/2023 | 10/11/2023 | X | | 16 |
| | | 04/12/2023 | FIN CT 04/12/2023 | X | | 1 |
| | | 11/12/2023 | | | X | 21 |
| | | 26/12/2023 | 29/12/2023 | X | | 4 |
| ALPERA | 3 | 07/11/2022 | 20/01/2023 | X | | 20 |
| | | 20/01/2023 | 23/01/2023 | X | | 4 |
| | | 06/03/2023 | 17/03/2023 | X | | 12 |
| | | 13/04/2023 | 25/04/2023 | X | | 13 |
| | | 09/10/2023 | 07/11/2023 | X | | 30 |
| AYNA | 1 | 16/06/2023 | 30/06/2023 | X | | 15 |
| BALAZOTE | 1 | 21/04/2023 | 28/04/2023 | X | | 8 |
| | | 13/12/2023 | | X | | 19 |
| BALLESTERO, EL | 1 | 12/06/2023 | 19/06/2023 | X | | 8 |
| | | 23/08/2023 | 18/09/2023 | X | | 27 |
| BALSA DE VES | 0 | | | | | |
| BARRAX | 3 | 16/01/2023 | 19/01/2023 | X | | 4 |
| | | 23/01/2023 | | X | | 343 |
| | | 02/02/2023 | 27/06/2023 | X | | 146 |
| BIENSERVIDA | 4 | 27/07/2022 | 09/10/2023 | X | | 174 |
| | | 06/03/2023 | 29/05/2023 | | | 11 |
| | | 10/07/2023 | FIN CT 31/07/2023 | X | | 22 |
| | | 11/09/2023 | 18/09/2023 | X | | 158 |
| | | 08/11/2023 | 13/11/2023 | X | | 8 |
| BOGARRA | 5 | 29/09/2022 | | X | | 365 |
| | | 09/11/2022 | 19/01/2023 | X | | 19 |
| | | 15/02/2023 | 02/03/2023 | X | | 16 |
| | | 16/02/2023 | 16/02/2023 | X | | 1 |
| | | 02/03/2023 | 03/03/2023 | X | | 2 |
| | | 21/03/2023 | 22/03/2023 | X | | 2 |
| | | 25/04/2023 | 28/04/2023 | X | | 4 |
| | | 21/06/2023 | FIN CT 21/06/2023 | X | | 1 |
| | | 20/07/2023 | 04/08/2023 | | X | 16 |
| | | 17/08/2023 | | X | | 137 |
| | | 25/10/2023 | | X | | 68 |
| | | 22/11/2023 | | X | | 365 |

| MUNICIPIOS | Nº AUXILIARES | FECHA BAJA | FECHA ALTA | TIPO DE IT | | DIAS BAJA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | EC | AT | |
| **BONETE** | **1** | 04/04/2022 | 07/09/2023 | X | | 250 |
| **BONILLO, EL** | **9** | 20/12/2022 | 05/01/2023 | X | | 5 |
| | | 03/03/2023 | 10/04/2023 | X | | 39 |
| | | 26/04/2023 | | X | | 250 |
| | | 13/07/2023 | 13/07/2023 | X | | 1 |
| | | 31/07/2023 | 01/09/2023 | X | | 33 |
| | | 08/08/2023 | 30/09/2023 | | X | 54 |
| | | 10/08/2023 | 29/09/2023 | | X | 51 |
| | | 29/09/2023 | 30/10/2023 | X | | 32 |
| | | 13/10/2023 | 13/11/2023 | X | | 32 |
| | | 17/10/2023 | 20/10/2023 | X | | 4 |
| | | 24/10/2023 | 30/10/2023 | x | | 7 |
| | | 26/10/2023 | 26/12/2023 | x | | 62 |
| | | 26/12/2023 | | X | | 14 |
| **CARCELEN** | **11** | 08/11/2022 | | X | | 365 |
| | | 11/11/2022 | 09/03/2023 | X | | 119 |
| | | 09/01/2023 | | X | | 357 |
| | | 13/02/2023 | 27/02/2023 | X | | 15 |
| | | 14/03/2023 | 12/04/2023 | X | | 30 |
| | | 20/03/2023 | 27/03/2023 | X | | 8 |
| | | 13/06/2023 | 15/06/2023 | X | | 3 |
| | | 15/06/2023 | 21/06/2023 | X | | 7 |
| | | 20/06/2023 | 22/09/2023 | X | | 95 |
| | | 26/06/2023 | 18/08/2023 | X | | 54 |
| | | 07/08/2023 | 14/08/2023 | X | | 8 |
| | | 14/08/2023 | 27/10/2023 | X | | 75 |
| | | 02/11/2023 | | X | | 60 |
| | | 31/10/2023 | | RIESGO DURANTE EL EMBARAZO | | 62 |
| | | 20/11/2023 | FIN CT 20/11/2023 | X | | 1 |
| | | 20/11/2023 | 21/11/2023 | X | | 2 |
| | | 27/12/2023 | 27/12/2023 | X | | 1 |
| **CASAS DE JUAN NUÑEZ** | **4** | 07/02/2022 | 13/03/2023 | X | | 72 |
| | | 29/09/2022 | 15/02/2023 | X | | 46 |
| | | 27/03/2023 | | X | | 280 |
| | | 05/06/2023 | 12/06/2023 | X | | 8 |
| | | 12/06/2023 | 14/06/2023 | X | | 3 |
| | | 11/12/2023 | | X | | 21 |
| **CASAS DE LAZARO** | **1** | 16/12/2022 | 11/01/2023 | X | | 27 |
| **CASAS DE VES** | **2** | 26/08/2022 | | X | | 365 |
| | | 08/05/2023 | 21/08/2023 | X | | 106 |
| | | 18/11/2023 | 18/12/2023 | X | | 31 |
| **CASAS IBAÑEZ** | **5** | 08/05/2023 | 11/05/2023 | X | | 4 |
| | | 12/05/2023 | 14/05/2023 | X | | 3 |
| | | 14/06/2023 | 25/09/2023 | X | | 104 |
| | | 11/08/2023 | 01/09/2023 | X | | 22 |
| | | 06/09/2023 | 13/10/2023 | | X | 38 |
| | | 29/09/2023 | FIN CT 30/09/2023 | | X | 2 |
| | | 16/10/2023 | | X | | 77 |
| **CAUDETE** | **4** | 20/03/2023 | 24/03/2023 | X | | 5 |
| | | 28/07/2023 | 31/07/2023 | X | | 4 |
| | | 21/08/2023 | | X | | 133 |
| | | 04/09/2023 | 22/09/2023 | X | | 19 |
| | | 30/10/2023 | 14/11/2023 | | X | 16 |
| | | 18/12/2023 | | | X | 14 |

| MUNICIPIOS | Nº AUXILIARES | FECHA BAJA | FECHA ALTA | TIPO DE IT | | DIAS BAJA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | EC | AT | |
| **CENIZATE** | **3** | 03/02/2022 | 15/02/2023 | X | | 46 |
| | | 31/01/2023 | | X | | 335 |
| | | 22/05/2023 | 02/06/2023 | | X | 12 |
| | | 16/06/2023 | 29/06/2023 | X | | 14 |
| **CHINCHILLA DE MONTEARAGON** | **12** | 21/12/2021 | 02/01/2023 | X | | 2 |
| | | 17/10/2022 | | X | | 365 |
| | | 03/01/2023 | 09/01/2023 | X | | 7 |
| | | 27/01/2023 | | X | | 339 |
| | | 03/02/2023 | 16/03/2023 | X | | 42 |
| | | 08/02/2023 | 17/02/2023 | X | | 10 |
| | | 25/04/2023 | 28/04/2023 | X | | 4 |
| | | 08/05/2023 | 12/05/2023 | X | | 5 |
| | | 11/05/2023 | 12/05/2023 | X | | 2 |
| | | 09/08/2023 | 12/08/2023 | X | | 4 |
| | | 14/08/2023 | 18/08/2023 | X | | 5 |
| | | 06/09/2023 | 06/10/2023 | X | | 31 |
| | | 08/11/2023 | 11/11/2023 | X | | 4 |
| | | 13/11/2023 | 14/11/2023 | X | | 2 |
| | | 16/11/2023 | | X | | 46 |
| | | 12/12/2023 | 21/12/2023 | X | | 10 |
| | | 14/12/2023 | | X | | 18 |
| | | 20/12/2023 | 21/12/2023 | X | | 2 |
| **CORRAL RUBIO** | **2** | 29/09/2022 | 08/12/2023 | X | | 342 |
| | | 17/12/2022 | FIN CT 10/12/2023 | | | 344 |
| **COTILLAS** | **0** | | | | | |
| **ELCHE DE LA SIERRA** | **3** | 06/02/2023 | 22/02/2023 | X | | 17 |
| | | 01/03/2023 | 03/03/2023 | X | | 3 |
| | | 14/04/2023 | | X | | 262 |
| **FEREZ** | **1** | 07/09/2023 | 06/10/2023 | X | | 30 |
| **FUENSANTA** | **0** | | | | | |
| **FUENTE ALAMO** | **8** | 21/11/2022 | | X | | 365 |
| | | 25/01/2023 | | X | | 341 |
| | | 06/03/2023 | 10/03/2023 | X | | 5 |
| | | 21/03/2023 | 27/03/2023 | X | | 7 |
| | | 23/03/2023 | FIN CT 24/03/2023 | | X | 2 |
| | | 17/04/2023 | 16/06/2023 | X | | 61 |
| | | 23/10/2023 | 26/10/2023 | X | | 4 |
| | | 08/11/2023 | | RECAIDA EC | | 54 |
| | | 04/12/2023 | 10/12/2023 | | X | 7 |
| | | 26/12/2023 | | X | | 6 |
| **FUENTEALBILLA** | **4** | 23/01/2023 | | X | | 343 |
| | | 26/01/2023 | 27/03/2023 | X | | 61 |
| | | 08/05/2023 | 09/05/2023 | X | | 2 |
| | | 26/05/2023 | 26/05/2023 | X | | 1 |
| | | 29/11/2023 | 29/11/2023 | X | | 1 |
| **GINETA, LA** | **4** | 21/02/2023 | 21/11/2023 | X | | 274 |
| | | 02/05/2023 | 16/06/2023 | X | | 46 |
| | | 05/10/2023 | 19/10/2023 | | X | 15 |
| | | 09/10/2023 | 25/10/2023 | X | | 17 |
| **GOLOSALVO** | **1** | 20/07/2023 | 20/11/2023 | X | | 124 |
| **HERRERA, LA** | **1** | 19/01/2023 | 03/02/2023 | X | | 16 |
| | | 14/09/2023 | 06/10/2023 | X | | 23 |

| MUNICIPIOS | Nº AUXILIARES | FECHA BAJA | FECHA ALTA | TIPO DE IT | | DIAS BAJA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | EC | AT | |
| HIGUERUELA | 3 | 15/02/2023 | 17/02/2023 | X | | 3 |
| | | 22/02/2023 | 01/03/2023 | X | | 8 |
| | | 13/09/2023 | 03/10/2023 | X | | 21 |
| | | 29/11/2023 | 04/12/2023 | X | | 6 |
| HOYA GONZALO | 3 | 06/06/2022 | 16/01/2023 | X | | 225 |
| | | 06/02/2023 | 21/02/2023 | | X | 16 |
| | | 21/08/2023 | 21/08/2023 | X | | 1 |
| | | 18/12/2023 | | X | | 14 |
| JORQUERA | 2 | 23/01/2023 | 26/01/2023 | X | | 4 |
| | | 27/02/2023 | 28/02/2023 | X | | 2 |
| | | 01/03/2023 | 27/06/2023 | X | | 119 |
| | | 28/06/2023 | 04/10/2023 | RIESGO DURANTE EL EMBARAZO | | 99 |
| | | 31/08/2023 | | X | | 123 |
| | | 05/10/2023 | | DESCANSO DE MATERNIDAD | | 88 |
| LETUR | 4 | 23/05/2022 | 23/03/2023 | X | | 305 |
| | | 20/03/2023 | 27/03/2023 | X | | 8 |
| | | 31/03/2023 | 02/04/2023 | X | | 3 |
| | | 02/05/2023 | 05/06/2023 | X | | 35 |
| | | 26/07/2023 | 17/10/2023 | X | | 84 |
| | | 17/07/2023 | 17/07/2023 | X | | 1 |
| | | 11/09/2023 | 09/11/2023 | X | | 60 |
| | | 06/10/2023 | 08/10/2023 | X | | 3 |
| | | 11/10/2023 | 14/10/2023 | X | | 4 |
| | | 16/10/2023 | | X | | 77 |
| LEZUZA | 2 | 16/01/2023 | 23/01/2023 | X | | 8 |
| | | 23/03/2023 | 26/03/2023 | X | | 4 |
| | | 27/03/2023 | 29/03/2023 | X | | 3 |
| | | 12/04/2023 | 05/05/2023 | X | | 24 |
| | | 18/12/2023 | 22/12/2023 | X | | 5 |
| LIETOR | 1 | 21/11/2022 | 19/01/2023 | X | | 60 |
| | | 17/04/2023 | 11/12/2023 | X | | 239 |
| MADRIGUERAS | 9 | 06/09/2022 | 16/06/2023 | X | | 167 |
| | | 12/12/2022 | 16/01/2023 | X | | 16 |
| | | 25/01/2023 | 27/01/2023 | X | | 3 |
| | | 03/03/2023 | 03/03/2023 | X | | 1 |
| | | 29/03/2023 | 27/04/2023 | X | | 30 |
| | | 29/03/2023 | 27/04/2023 | X | | 30 |
| | | 18/04/2023 | 28/04/2023 | X | | 11 |
| | | 27/04/2023 | 19/05/2023 | X | | 23 |
| | | 14/06/2023 | 14/06/2023 | X | | 1 |
| | | 14/08/2023 | 12/09/2023 | X | | 30 |
| | | 05/09/2023 | FIN CT 06/09/2023 | X | | 2 |
| | | 21/09/2023 | | X | | 102 |
| | | 30/10/2023 | 06/11/2023 | X | | 8 |
| | | 18/12/2023 | 19/12/2023 | X | | 2 |
| MAHORA | 3 | 26/05/2022 | 18/05/2023 | X | | 138 |
| | | 16/08/2022 | 12/11/2023 | X | | 316 |
| | | 10/05/2023 | 12/05/2023 | X | | 3 |
| | | 12/06/2023 | 30/06/2023 | X | | 19 |
| | | 15/11/2023 | 17/11/2023 | X | | 3 |
| | | 26/12/2023 | 29/12/2023 | X | | 4 |

| MUNICIPIOS | Nº AUXILIARES | FECHA BAJA | FECHA ALTA | TIPO DE IT | | DIAS BAJA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | EC | AT | |
| **MASEGOSO** | **0** | | | | | |
| **MINAYA** | **5** | 30/12/2022 | 02/01/2023 | X | | 2 |
| | | 18/01/2023 | 20/01/2023 | X | | 3 |
| | | 20/01/2023 | FIN CT 20/01/2023 | X | | 1 |
| | | 03/02/2023 | 03/02/2023 | X | | 1 |
| | | 28/02/2023 | 01/03/2023 | X | | 2 |
| | | 02/03/2023 | 05/04/2023 | X | | 35 |
| | | 31/03/2023 | 18/04/2023 | X | | 19 |
| | | 22/05/2023 | 22/09/2023 | X | | 124 |
| | | 22/08/2023 | FIN CT 31/08/2023 | X | | 10 |
| | | 05/09/2023 | 15/09/2023 | X | | 11 |
| | | 20/10/2023 | 06/11/2023 | X | | 18 |
| | | 07/11/2023 | | X | | 55 |
| **MOLINICOS** | **3** | 15/11/2022 | 05/01/2023 | X | | 5 |
| | | 21/11/2022 | | X | | 365 |
| | | 17/01/2023 | 02/05/2023 | RIESGO DURANTE. EL EMBARAZO | | 106 |
| | | 06/03/2023 | 10/03/2023 | X | | 5 |
| | | 03/05/2023 | 22/08/2023 | DESCANSO DE MATERNIDAD | | 112 |
| | | 19/07/2023 | 18/08/2023 | X | | 31 |
| | | 21/11/2023 | 22/11/2023 | X | | 2 |
| **MONTALVOS** | **0** | | | | | |
| **MONTEALEGRE DEL CASTILLO** | **2** | 20/02/2023 | 27/02/2023 | X | | 8 |
| | | 13/03/2023 | | X | | 294 |
| **MOTILLEJA** | **1** | 29/09/2023 | | X | | 94 |
| **MUNERA** | **13** | 01/04/2022 | 28/03/2023 | X | | 87 |
| | | 05/12/2022 | 03/02/2023 | X | | 34 |
| | | 10/02/2023 | FIN CT 19/03/2023 | X | | 38 |
| | | 14/02/2023 | 15/02/2023 | X | | 2 |
| | | 21/02/2023 | 13/03/2023 | X | | 21 |
| | | 18/03/2023 | | X | | 289 |
| | | 10/04/2023 | 09/05/2023 | X | | 30 |
| | | 17/04/2023 | 27/11/2023 | X | | 225 |
| | | 21/04/2023 | 11/05/2023 | X | | 21 |
| | | 27/04/2023 | 26/06/2023 | X | | 61 |
| | | 10/05/2023 | | X | | 236 |
| | | 12/05/2023 | 10/07/2023 | X | | 60 |
| | | 29/05/2023 | 27/06/2023 | X | | 30 |
| | | 04/08/2023 | FIN CT 20/08/2023 | | X | 17 |
| | | 04/10/2023 | 06/10/2023 | X | | 3 |
| | | 24/11/2023 | 13/12/2023 | X | | 20 |
| | | 20/12/2023 | | X | | 12 |
| | | 26/12/2023 | 29/12/2023 | X | | 4 |
| **NAVAS DE JORQUERA** | **0** | | | | | |
| **NERPIO** | **5** | 09/11/2021 | 28/04/2023 | X | | 118 |
| | | 20/08/2022 | 26/09/2023 | X | | 269 |
| | | 09/05/2023 | 25/05/2023 | X | | 17 |
| | | 22/06/2023 | 28/06/2023 | X | | 7 |
| | | 12/09/2023 | 23/10/2023 | X | | 42 |

| MUNICIPIOS | Nº AUXILIARES | FECHA BAJA | FECHA ALTA | TIPO DE IT | | DIAS BAJA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | EC | AT | |
| ONTUR | 8 | 24/11/2022 | 17/04/2023 | X | | 107 |
| | | 23/01/2023 | 27/02/2023 | | X | 36 |
| | | 10/02/2023 | 10/02/2023 | X | | 1 |
| | | 01/03/2023 | 03/03/2023 | X | | 3 |
| | | 13/03/2023 | 31/03/2023 | | X | 19 |
| | | 03/04/2023 | 07/05/2023 | | X | 35 |
| | | 08/05/2023 | 26/06/2023 | X | | 50 |
| | | 13/09/2023 | | X | | 110 |
| | | 18/12/2023 | | X | | 14 |
| | | 18/12/2023 | 21/12/2023 | X | | 4 |
| | | 26/12/2023 | 31/12/2023 | X | | 6 |
| | | 01/03/2023 | 03/03/2023 | X | | 3 |
| OSSA DE MONTIEL | 7 | 28/06/2021 | 19/02/2023 | X | | 50 |
| | | 21/02/2022 | 16/01/2023 | X | | 16 |
| | | 02/01/2023 | 20/01/2023 | X | | 19 |
| | | 18/01/2023 | 15/02/2023 | X | | 29 |
| | | 16/03/2023 | 20/03/2023 | X | | 5 |
| | | 02/05/2023 | 08/05/2023 | X | | 7 |
| | | 15/05/2023 | 13/07/2023 | X | | 60 |
| | | 26/07/2023 | | X | | 159 |
| | | 16/11/2023 | | X | | 46 |
| PATERNA DEL MADERA | 4 | 09/02/2023 | 13/02/2023 | X | | 5 |
| | | 23/02/2023 | 27/02/2023 | X | | 5 |
| | | 21/03/2023 | 27/03/2023 | X | | 7 |
| | | 06/06/2023 | 23/06/2023 | X | | 18 |
| | | 20/06/2023 | 22/06/2023 | X | | 3 |
| | | 09/10/2023 | | X | | 84 |
| | | 29/11/2023 | 05/12/2023 | X | | 7 |
| | | 20/12/2023 | | | X | 12 |
| PEÑAS DE SAN PEDRO | 5 | 17/10/2022 | | X | | 365 |
| | | 17/04/2023 | 04/05/2023 | | X | 18 |
| | | 22/05/2023 | 27/11/2023 | X | | 190 |
| | | 10/08/2023 | 12/08/2023 | X | | 3 |
| | | 02/11/2023 | 01/12/2023 | X | | 30 |
| PEÑASCOSA | 1 | 20/09/2022 | 04/12/2023 | X | | 338 |
| PETROLA | 0 | | | | | |
| POVEDILLA | 1 | 01/03/2023 | 25/03/2023 | X | | 84 |
| POZO CAÑADA | 5 | 18/01/2023 | | X | | 348 |
| | | 31/01/2023 | 06/02/2023 | X | | 7 |
| | | 29/03/2023 | | X | | 278 |
| | | 12/04/2023 | 26/06/2023 | X | | 76 |
| | | 16/05/2023 | 04/10/2023 | X | | 142 |
| | | 15/06/2023 | 30/06/2023 | X | | 16 |
| | | 01/09/2023 | 24/11/2023 | X | | 85 |
| POZO LORENTE | 0 | | | | | |
| POZOHONDO | 5 | 23/08/2021 | 05/09/2023 | X | | 248 |
| | | 10/03/2023 | 13/03/2023 | X | | 4 |
| | | 19/04/2023 | | X | | 257 |
| | | 14/08/2023 | | X | | 140 |
| | | 09/10/2023 | 27/10/2023 | X | | 19 |
| | | 26/12/2023 | 29/12/2023 | X | | 4 |
| POZUELO | 2 | 08/07/2022 | 06/03/2023 | X | | 65 |
| | | 07/03/2023 | FIN CT 07/03/2023 | X | | 1 |

| MUNICIPIOS | Nº AUXILIARES | FECHA BAJA | FECHA ALTA | TIPO DE IT | | DIAS BAJA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | EC | AT | |
| **RECUEJA, LA** | **1** | 07/08/2023 | 10/08/2023 | X | | 4 |
| **RIOPAR** | **3** | 09/01/2023 | 27/01/2023 | X | | 19 |
| | | 20/02/2023 | 10/04/2023 | X | | 50 |
| | | 28/04/2023 | 30/04/2023 | X | | 3 |
| | | 19/05/2023 | 16/06/2023 | X | | 29 |
| | | 23/06/2023 | 25/06/2023 | X | | 3 |
| | | 19/06/2023 | | X | | 196 |
| | | 20/08/2023 | 21/08/2023 | X | | 2 |
| | | 22/08/2023 | 31/08/2023 | X | | 10 |
| **ROBLEDO** | **1** | 27/01/2023 | | X | | 339 |
| **RODA, LA** | **12** | 03/02/2022 | | X | | 365 |
| | | 27/12/2022 | 20/01/2023 | X | | 20 |
| | | 04/01/2023 | 09/01/2023 | X | | 6 |
| | | 25/01/2023 | 22/05/2023 | X | | 118 |
| | | 06/02/2023 | 16/02/2023 | X | | 11 |
| | | 28/02/2023 | 03/04/2023 | X | | 35 |
| | | 24/04/2023 | 23/06/2023 | | RECAIDA AT | 61 |
| | | 12/07/2023 | 21/07/2023 | | X | 10 |
| | | 19/07/2023 | 21/08/2023 | X | | 34 |
| | | 31/07/2023 | 11/08/2023 | | X | 12 |
| | | 03/08/2023 | 04/08/2023 | X | | 2 |
| | | 01/09/2023 | 28/09/2023 | X | | 28 |
| | | 11/09/2023 | FIN CT 11/09/2023 | X | | 1 |
| | | 25/09/2023 | 06/10/2023 | X | | 12 |
| | | 11/10/2023 | 10/11/2023 | | X | 31 |
| | | 16/10/2023 | | X | | 77 |
| | | 13/11/2023 | 20/11/2023 | X | | 8 |
| | | 27/11/2023 | 01/12/2023 | X | | 5 |
| | | 30/11/2023 | 03/12/2023 | X | | 4 |
| | | 18/12/2023 | 20/12/2023 | X | | 3 |
| **SALOBRE** | **2** | 22/06/2022 | 11/04/2023 | X | | 101 |
| | | 23/05/2023 | 26/09/2023 | X | | 127 |
| | | 04/07/2023 | | X | | 181 |
| **SAN PEDRO** | **4** | 16/01/2023 | | RECAIDA EC | | 350 |
| | | 01/02/2023 | 03/02/2023 | X | | 3 |
| | | 17/02/2023 | 18/02/2023 | X | | 2 |
| | | 07/03/2023 | 13/03/2023 | X | | 7 |
| | | 16/08/2023 | 22/08/2023 | X | | 7 |
| | | 31/08/2023 | 13/09/2023 | X | | 14 |
| | | 18/09/2023 | 20/09/2023 | X | | 3 |
| **SOCOVOS** | **3** | 23/03/2023 | 27/03/2023 | X | | 5 |
| | | 14/07/2023 | 24/07/2023 | X | | 11 |
| | | 07/09/2023 | FIN CT 30/09/2023 | X | | 24 |
| | | 23/11/2023 | 07/12/2023 | X | | 15 |
| **TARAZONA DE LA MANCHA** | **6** | 01/02/2023 | 06/03/2023 | X | | 34 |
| | | 16/02/2023 | 16/02/2023 | X | | 1 |
| | | 17/04/2023 | 24/04/2023 | X | | 8 |
| | | 05/07/2023 | 25/10/2023 | X | | 113 |
| | | 18/07/2023 | 20/07/2023 | | X | 3 |
| | | 28/07/2023 | FIN CT 30/07/2023 | X | | 3 |
| | | 24/08/2023 | 23/10/2023 | X | | 61 |
| | | 04/09/2023 | 07/09/2023 | X | | 4 |
| | | 15/11/2023 | 01/12/2023 | X | | 17 |

| MUNICIPIOS | Nº AUXILIARES | FECHA BAJA | FECHA ALTA | TIPO DE IT | | DIAS BAJA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | EC | AT | |
| TOBARRA | 3 | 22/05/2023 | 05/06/2023 | X | | 15 |
| | | 30/08/2023 | 29/09/2023 | | X | 31 |
| | | 10/11/2023 | | X | | 52 |
| VALDEGANGA | 3 | 27/02/2023 | 28/03/2023 | X | | 30 |
| | | 17/04/2023 | 18/09/2023 | X | | 155 |
| | | 11/08/2023 | 13/08/2023 | X | | 3 |
| VIANOS | 2 | 27/02/2023 | 05/05/2023 | X | | 68 |
| | | 17/08/2023 | 23/08/2023 | X | | 7 |
| VILLA DE VES | 0 | | | | | |
| VILLALGORDO DEL JUCAR | 4 | 02/11/2022 | 09/06/2023 | X | | 160 |
| | | 23/01/2023 | 24/01/2023 | X | | 2 |
| | | 21/02/2023 | 01/03/2023 | | X | 9 |
| | | 17/03/2023 | 28/06/2023 | X | | 104 |
| | | 24/03/2023 | 04/04/2023 | X | | 12 |
| | | 19/04/2023 | FIN CT 11/06/2023 | RECAIDA EC | | 54 |
| | | 01/06/2023 | 05/06/2023 | X | | 5 |
| | | 27/06/2023 | 26/07/2023 | RECAIDA EC | | 30 |
| | | 27/06/2023 | | X | | 188 |
| | | 31/07/2023 | 02/08/2023 | RECAIDA EC | | 3 |
| | | 04/09/2023 | 14/09/2023 | X | | 11 |
| | | 04/09/2023 | | X | | 119 |
| | | 14/09/2023 | 06/11/2023 | X | | 54 |
| | | 09/11/2023 | | RECAIDA EC | | 53 |
| | | 04/12/2023 | 12/12/2023 | X | | 9 |
| | | 27/12/2023 | FIN CT 31/12/2023 | X | | 5 |
| VILLAMALEA | 11 | 16/08/2022 | 03/05/2023 | X | | 123 |
| | | 20/12/2022 | 12/01/2023 | X | | 12 |
| | | 03/02/2023 | 08/02/2023 | X | | 6 |
| | | 23/02/2023 | 22/06/2023 | X | | 120 |
| | | 13/04/2023 | 14/04/2023 | X | | 2 |
| | | 18/04/2023 | 24/04/2023 | X | | 7 |
| | | 28/04/2023 | 23/05/2023 | X | | 26 |
| | | 10/05/2023 | 05/09/2023 | X | | 119 |
| | | 12/05/2023 | | X | | 234 |
| | | 16/05/2023 | 05/06/2023 | X | | 21 |
| | | 18/05/2023 | 24/05/2023 | X | | 7 |
| | | 04/05/2023 | | X | | 242 |
| | | 01/08/2023 | 21/08/2023 | X | | 21 |
| | | 02/08/2023 | 14/08/2023 | X | | 13 |
| | | 14/08/2023 | 14/08/2023 | X | | 1 |
| | | 03/10/2023 | 06/10/2023 | X | | 4 |
| | | 13/10/2023 | | X | | 80 |
| | | 23/11/2023 | 30/11/2023 | X | | 8 |
| | | 27/11/2023 | 30/11/2023 | X | | 4 |
| | | 12/12/2023 | 15/12/2023 | X | | 4 |
| | | 12/12/2023 | 15/12/2023 | X | | 4 |
| VILLAPALACIOS | 2 | 17/02/2023 | 17/02/2023 | X | | 1 |
| | | 22/03/2023 | | X | | 285 |
| | | 27/07/2023 | 31/07/2023 | X | | 5 |
| | | 24/11/2023 | 10/12/2023 | | X | 17 |
| | | 11/12/2023 | 29/12/2023 | X | | 19 |
| VILLATOYA | 0 | | | | | |
| VILLAVALIENTE | 1 | 20/03/2023 | 30/03/2023 | X | | 11 |

| MUNICIPIOS | Nº AUXILIARES | FECHA BAJA | FECHA ALTA | TIPO DE IT | | DIAS BAJA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | EC | AT | |
| VILLAVERDE DE GUADALIMAR | 2 | 07/03/2023 | 12/03/2023 | X | | 6 |
| | | 09/05/2023 | 19/06/2023 | X | | 42 |
| | | 16/08/2023 | 17/10/2023 | X | | 63 |
| VIVEROS | 2 | 02/03/2023 | 02/03/2023 | X | | 1 |
| | | 18/07/2023 | 21/07/2023 | X | | 4 |
| YESTE | 8 | 20/12/2022 | 17/02/2023 | X | | 60 |
| | | 14/03/2023 | 12/05/2023 | X | | 60 |
| | | 23/03/2023 | | X | | 284 |
| | | 04/09/2023 | 03/10/2023 | X | | 30 |
| | | 10/10/2023 | FIN CT 18/10/2023 | X | | 9 |
| **TOTAL SAD / SADE** | **299** | **464** | **385** | **426** | **38** | **28.034** |

| SERVICIO | Nº PERSONAL | FECHA BAJA | FECHA ALTA | TIPO DE IT | | DIAS BAJA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | EC | AT | |
| GERENCIA | 5 | 27/12/2021 | 07/05/2023 | X | | 127 |
| | | 16/01/2023 | 14/02/2023 | X | | 30 |
| | | 22/02/2023 | 24/04/2023 | X | | 62 |
| | | 11/05/2023 | 19/05/2023 | X | | 9 |
| | | 01/09/2023 | 04/09/2023 | X | | 4 |
| | | 18/09/2023 | 22/09/2023 | X | | 5 |
| | | 04/10/2023 | 07/10/2023 | X | | 4 |
| **TOTAL GERENCIA** | **5** | **7** | **7** | **7** | **0** | **241** |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **TOTAL CONSORCIO** | **304** | **471** | **392** | **433** | **38** | **28.275** |