

---

**PROGRAMA 900: DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA SOCIAL Y CONSUMO****Unidad responsable:** Dirección General de Política Social y Consumo

---

<b>Objetivos/ Acciones/ Indicadores del programa</b>
--

**01. Garantizar la gestión del presupuesto de la Dirección General del Departamento, de la Agencia Navarra para la Dependencia y del Instituto Navarro para la Familia e Igualdad, asegurando y administrando los recursos económicos para poder cumplir los objetivos propuestos y su utilización de forma eficaz y eficiente.**

01.01. Contabilización de los expedientes de ingresos y gastos.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
01.01.01	<i>Expedientes contables tramitados</i>	15.000	11.500
01.01.02	<i>Grado de ejecución presupuestaria de la Dirección General del Departamento, Agencia Navarra para la Dependencia e Instituto Navarro para la Familia e Igualdad</i>	96%	98%

01.02. Seguimiento, asistencia, asesoramiento y control de la ejecución presupuestaria de las Dirección General de Política Social, Agencia Navarra para la Dependencia y el resto de organismos autónomos del Departamento.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
01.02.01	<i>Número de envío de información de situación presupuestaria de las partidas de cada Servicio/Subdirección</i>	12	12
01.02.02	<i>Informes realizados de ajustes y modificaciones presupuestarias</i>	85	80
01.02.03	<i>Memorias económicas referentes a normativas de las Direcciones Generales</i>	10	2

01.03. Gestión y control de las cuentas de anticipos de caja fija.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
01.03.01	<i>Número de informes cuatrimestrales de estado de situación de los anticipos de caja fija</i>	45	42

**02. Coordinación del Presupuesto del Departamento y Asistencia Económica**

02.01. Diseño y elaboración de informes de ejecución presupuestaria mensuales referentes a las partidas gestionadas por el Departamento de Políticas Sociales

<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
<i>02.01.01 Número de informes de ejecución presupuestaria</i>	12	12

02.02. Coordinación y tramitación de la elaboración del anteproyecto de presupuestos del Departamento.

02.03. Coordinación de las enmiendas parlamentarias del Departamento.

02.04. Coordinación de la información económico-presupuestaria que afecte a todo el Departamento en conjunto.

02.05. Coordinación de la elaboración de la Programación Económica del Gobierno de Navarra.

### **03. Asistencia jurídica**

03.01. Prestar al Departamento de Políticas Sociales la asistencia jurídica que precisen las distintas unidades administrativas, mediante la emisión de informes, la tramitación y revisión de expedientes administrativos, y la colaboración en la elaboración de resoluciones y disposiciones normativas.

<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
<i>03.01.01 Disposiciones normativas</i>	8	4
<i>03.01.02 Recursos resueltos</i>	750	538

### **04. Creación de una Red de Centros Residenciales y Centros de día.**

04.01. Estudio del análisis ya realizado entre 2011 y 2012 para determinar las fases a acometer en 2013 y años posteriores.

04.02. Elaboración del pliego de contratación.

04.03. Contratación del desarrollo de la Red de centros residenciales y centros de día en función de las fases a acometer.

<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
<i>04.03.01 Contratación del desarrollo de la Red</i>	Sí	No

#### **Explicación de la ejecución e información adicional:**

No se ha desarrollado por falta de presupuesto.

### **05. Estudio para el desarrollo de una herramienta de gestión conjunta entre Servicios Sociales de Base y el Departamento de Políticas Sociales**

05.01. Creación de un equipo multidisciplinar en el que intervengan personas de servicios sociales de base y del departamento.

05.02. Elaboración del pliego de contratación para la elaboración del estudio de las necesidades de todo el equipo considerando las herramientas utilizadas actualmente: SIUSS, web SSB, base de datos de atención primaria, etc.

05.03. Contratación de dicho estudio.

<i>Descripción Indicadores</i>		<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
<i>05.03.01</i>	<i>Realización del estudio</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

Se ha desarrollado la tramitación digital de expedientes desde los servicios sociales de base pero sin incluir datos del SIUSS (para fase posterior).

---

**06. Atender a las necesidades de dotación tecnológica de la Dirección General de Política Social y Consumo , Agencia Navarra para la Dependencia e Instituto Navarro de Familia e Igualdad**

06.01. Estudiar la demanda de equipamiento informático y valorar nuevas necesidades tecnológicas.

06.02. Compra de equipamiento informático u otras necesidades.

<i>Descripción Indicadores</i>		<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
<i>06.02.01</i>	<i>Número de compras realizadas</i>	<i>20</i>	<i>0</i>

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

No se realizaron compras por bloqueo de partida.

---

**07. Impulsar el uso de la Gestión Documental.**

07.01. Facilitar el escaneo o documentos digitalizados de entrada en el sistema de información SIPSS.

07.02. Obtención de documentos de salida digitalizados e integrados en el sistema de información SIPSS.

<i>Descripción Indicadores</i>		<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
<i>07.00.01</i>	<i>Número de documentos digitalizados en SIPSS en año</i>	<i>10.000</i>	<i>43.627</i>
<i>07.00.02</i>	<i>Número de nuevos tipos de documentos en Gestión Documental</i>	<i>10</i>	<i>8</i>

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

Se han ido añadiendo más plantillas que digitalizan automáticamente los documentos de salida.

---

**08. Adecuación del Circuito Postvaloración a las nuevas necesidades para facilitar una gestión ágil y segura que permita integrar documentos digitalizados.**

- 08.01. Revisión del análisis de las deficiencias actuales y de las posibilidades de integración de gestión documental.
- 08.02. Estudiar la posibilidad de integrarlo con Extr@
- 08.03. Análisis del nuevo sistema informático a desarrollar ó de su integración con Extr@
- 08.04. Desarrollo del nuevo circuito postvaloración.
- 08.05. Implementación del nuevo circuito postvaloración.
- 08.06. Adecuación de la web de los SSB para que puedan consultar resoluciones etc.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
08.00.01	<i>Número de trámites implementados</i>	40	10

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

Debido a otros desarrollos previos como la adecuación de la gestión de los pagos, no se ha podido desarrollar el nuevo circuito postvaloración aunque se van implementando en el circuito actual los nuevos trámites que van surgiendo.

---

**09. Modificación del PIA teniendo en cuenta la nueva normativa publicada en 2012**

- 09.01. Análisis de las modificaciones necesarias para adecuarse a la nueva normativa.
- 09.02. Desarrollo de dichas modificaciones
- 09.03. Implantación y formación si procede

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

Se han realizado las modificaciones mínimas para el cumplimiento de la normativa.

---

**10. Análisis y desarrollo de la gestión Atención Temprana integrada en SIPSS.**

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
10.00.01	<i>Análisis de la gestión de Atención temprana</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>
10.00.02	<i>Desarrollo de un modulo de gestión de Atención Temprana en SIPSS</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

Se ha integrado en SIPSS la gestión administrativa de Atención Temprana, se está analizando la gestión técnica de valoración y tratamiento para desarrollar el modulo específico de Atención Temprana.

**11. Implementar el nuevo sistema de copago en las prestaciones de dependencia.**

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
11.00.01	<i>Implementación del nuevo sistema de copago en SIPSS</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

No se ha publicado normativa al respecto.

**12. Desarrollo en SIPSS del nuevo cálculo de reconocimiento de deuda e impagados y su gestión.**

12.01. Desarrollo del nuevo cálculo de reconocimiento de deuda e impagados.

12.02. Implementar la gestión de la deuda en SIPSS.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
12.00.01	<i>Implementación del nuevo cálculo de reconocimiento de deuda e impagados</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>
12.00.02	<i>Implementación de la gestión de la deuda e impagados en SIPSS</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

El cálculo de la deuda e indicación de impagos y su posterior gestión están en SIPSS. De momento la gestión de deuda e impagados se realiza separada de SIPSS aunque su gestión deje constancia en SIPSS.

**13. Mejorar el sistema de Información Estadística que permita la obtención de información para elaboración de planes, estrategia de dirección, control de la gestión etc.**

13.01. Implementar nuevos informes.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
13.00.01	Número de informes implementados	12	9

**14. Fomentar la interoperabilidad con otros sistemas (de otras administraciones, departamentos, ayuntamientos etc.).**

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
14.00.01	Número de entidades con las que se intercambia información	2	5

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

Red Sara, Fallecidos SISAAD, Salud, Hacienda, Imsero.

---

**15. Seguimiento de la Carta de Servicios y propuestas de modificación si procede.**

15.01. Seguimiento de la Carta de Servicios (control de indicadores).

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
15.01.01	Obtención de indicadores establecidos en la Carta	Sí	Sí

15.02. Propuesta de modificaciones de la Carta de Servicios y Plan de mejora.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
15.02.01	Fijación de planes de mejora	1	No
15.02.02	Número de modificaciones propuestas	2	No

**16. Fomentar la publicación de planes, estadísticas, folletos y otros en la web.**

16.01. Publicación de planes, estadística, folletos, etc.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
16.01.01	Número de publicaciones en la web	3	4

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

Se han publicado: Carta de Servicios a la Ciudadanía, Carta de Servicios del Vergel, Memoria de 2012 y Boletín Enfoques (de Inmigración).

---

**17. Impulsar la información de las actividades de la Dirección General de Política Social y Consumo dirigida tanto al ciudadano como a colectivos de profesionales o entidades de carácter social.**

- 17.01. Elaboración de dossiers o folletos informativos y otros contenidos que regulen el procedimiento de relación con el ciudadano.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
17.01.01	<i>Número de dossiers o folletos publicados</i>	2	0
17.01.02	<i>Número de formularios de solicitudes mejorados</i>	2	1
17.01.03	<i>Numero de estadísticas publicadas</i>	10	0

- 17.02. Mejorar la información a la ciudadanía o a otras entidades a través del servicio de atención telefónica incorporando llamadas salientes y envíos SMS.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
17.02.01	<i>Número de campañas salientes nuevas</i>	2	0

- 17.03. Incrementar el uso de Internet facilitando la tramitación telemática de algunas ayudas o servicios dirigida tanto a la ciudadanía como a entidades de carácter social.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
17.03.01	<i>Número de tramitaciones telemáticas implementadas</i>	2	1
17.03.02	<i>Incremento de accesos al portal de Asuntos Sociales</i>	1.500	5.680

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

Hay que tener en cuenta la limitación presupuestaria para este año, y que tampoco se han gestionado nuevas ayudas, por lo que, no ha sido necesario incrementar ni las campañas salientes ni nuevas estadísticas.

En cuanto a los accesos al portal el descenso probablemente es debido a que no se ha publicado ninguna ayuda nueva.

**18. Contribuir solidariamente a la mejora de las condiciones de vida de la población de los países en desarrollo y así colaborar en la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.**

- 18.01. Fomento de la cooperación internacional de Navarra, mediante la concesión de subvenciones, en especial en contextos de conflictos y/o crisis humanitarias.

- 18.02. Fomento de educación para el desarrollo en nuestra Comunidad Foral, mediante la concesión de subvenciones, con el objeto de promover una ciudadanía solidaria y comprometida con el desarrollo de los pueblos; y en especial fomentando una red de Escuelas Solidarias con implicación de los Departamentos de Educación y de Políticas Sociales, así como con participación de diversas ONGD.

- 18.03. Mejora de la gestión del programa de cooperación navarra de modo coherente con sus principios transversales y con un enfoque de calidad.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
18.00.01	<i>Total de proyectos de cooperación al desarrollo subvencionados</i>	25	42
18.00.02	<i>Media de subvención por proyecto</i>	100.000	118.857
18.00.03	<i>Número de ONGD (organizaciones no gubernamentales para el desarrollo) subvencionadas</i>	15	29
18.00.04	<i>Media de subvención por entidad</i>	300.000	172.138
18.00.05	<i>Ayudas oficiales al desarrollo (AOD) per cápita en euros</i>	7	8,5
18.00.06	<i>Porcentaje de AOD dirigida hacia los países preferentes del II Plan Director de la Cooperación Navarra</i>	80	88,7
18.00.07	<i>Porcentaje de AOD dirigida a Países Menos Avanzados (PMA)</i>	20	23,4
18.00.08	<i>Centros educativos incorporados a la red de escuelas solidarias de Navarra</i>	20	33
18.00.09	<i>Campañas concertadas de sensibilización</i>	1	1
18.00.10	<i>Porcentaje de AOD dirigida a la educación para el desarrollo</i>	2	3,5

## 19. Coordinación de políticas públicas de inmigración.

- 19.01. Colaborar y coordinar las actuaciones en materia de inmigración con las Entidades Locales.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
19.01.01	<i>Subvenciones para actuaciones</i>	SI	Sí

### **Explicación de la ejecución e información adicional:**

Se realiza una convocatoria de subvenciones resultando beneficiados cinco Ayuntamientos, una Agrupación de Servicios Sociales y siete Mancomunidades de Servicios Sociales. La cuantía presupuestaria de la convocatoria ascendía a 160.000 euros.

## 20. Coordinación de acciones propuestas desde iniciativas privadas y organizaciones sociales.

- 20.01. Conocer las distintas iniciativas y posibilitar espacio de actuación a la iniciativa social.
- 20.02. Coordinar los programas para evitar duplicidades y cubrir lagunas.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
20.02.01	<i>Subvenciones para actuaciones</i>	<i>SI</i>	<i>No</i>
20.02.02	<i>Actuaciones de Incorporación Socio-Laboral</i>	<i>SI</i>	<i>No</i>

20.03. Promover nuevas iniciativas.

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

Las actuaciones en este ámbito se han visto impedidas al producirse ajustes presupuestarios que han impedido destinar fondos públicos a las mismas.

**21. Coordinación, cooperación y apoyo al movimiento asociativo de personas inmigrantes.**

21.01. Mantenimiento del Censo de Asociaciones de Personas Inmigrantes.

21.02. Apoyo técnico (no económico) a las asociaciones, con el fin de promover la interculturalidad y el conocimiento de la sociedad de acogida.

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

Se mantiene el funcionamiento del Censo de Asociaciones de Personas Inmigrantes pero hay que señalar que la ausencia de fondos públicos para realizar una convocatoria de ayudas a Asociaciones de Personas Inmigrantes ha tenido como resultado que ninguna asociación nueva se haya inscrito.

Se convoca a las asociaciones inscritas en el censo a una reunión para que expongan su visión y perspectivas de actuación pero la respuesta es minoritaria.

**22. Observatorio Permanente de la Inmigración.**

22.01. Observar, analizar y difundir la información relativa al fenómeno migratorio en Navarra.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
22.01.01	<i>Edición del Boletín Enfoques, carácter cuatrimestral</i>	<i>3</i>	<i>3</i>

22.02. Promover y emitir informes de carácter técnico.

22.03. Coordinar la recepción de información que provenga de fuentes de la administración o de entidades de iniciativa social.

22.04. Impulsar un centro de documentación sobre inmigración y fomentar investigaciones.

22.05. Establecer contactos y líneas de trabajo con otros observatorios y centros de investigación.

22.06. Contratar determinadas investigaciones a iniciativa de la propia Oficina.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
22.06.01	Contratar estudio (Encuesta Inmigración 2013)	SI	No

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

Se han realizado las actividades previstas tanto internas como de asesoramiento e información externa.

**23. Relación con los países de origen.**

23.01. Apoyo y relación con las instituciones en los países de origen (consulados).

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
23.01.01	Veces que se utilizan las instalaciones y los medios personales y técnicos	Según demanda	No

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

No se ha recibido ninguna petición durante el año 2013 para ceder instalaciones ni medios técnicos por parte de los diferentes consulados itinerantes con los que en otras ocasiones se ha colaborado.

**24. Programa de sensibilización.**

24.01. Visibilización de actuaciones orientadas a la integración de las personas inmigrantes desarrolladas por la Sección de Atención a la Inmigración.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
24.01.01	Jornadas e intervenciones públicas	Según demanda o detección de necesidad	No

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

La ausencia de consignación presupuestaria ha impedido realizar actuaciones de sensibilización propias o financiar actuaciones que pudieran presentarse a la Administración.

**25. Programa de Mediación Lingüística Intercultural Itinerante.**

25.01. Coordinación de los distintos recursos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra mediante un programa al servicio de todas las entidades municipales, y los/as profesionales de los distintos servicios y recursos que operan en el ámbito municipal.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
25.01.01	Continuidad del Programa	SI	SI

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

Se mantiene el Contrato de Mediación Lingüística Intercultural e Itinerante en Navarra. Se procede a prorrogar el mismo durante un año con un importe de 180.545 euros.

---

**26. Informes de esfuerzo de integración social.**

- 26.01. Elaboración de los informes de esfuerzo de integración social requeridos por la normativa de extranjería y solicitados por las personas interesadas.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
26.01.01	Número de informes realizados	450	246

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

La disminución en el número de informes viene dada por el descenso de la población inmigrante en Navarra.

---

**27. Convocatoria de concesión de subvenciones para el pago de la aportación del régimen de universalización de la asistencia sanitaria pública en la Comunidad Foral de Navarra a personas sin recursos.**

- 27.01. Gestión administrativa de dicha convocatoria.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
27.01.01	Número de solicitudes tramitadas.	(±)2.000	0

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

En 2013 se reciben 76 solicitudes. En el mes de febrero el Parlamento de Navarra aprueba la Ley que facilita la asistencia sanitaria a las personas inmigrantes en situación irregular sin más requisitos que estar empadronados en la Comunidad Foral. Esto hizo que no se recibieran solicitudes y que las recibidas anteriormente no se tramitaran ya que la mencionada Ley derogaba las anteriores.

---

**28. Mejorar e incrementar el nivel de bienestar social de la población Navarra mediante la puesta en marcha de un conjunto de acciones ordenadas y coordinadas orientadas hacia la eficacia y eficiencia del sistema público de servicios sociales, impulsando también la investigación y la innovación.**

- 28.01. Elaborar y promover la aprobación de los planes previstos por el Departamento, así como impulsar la puesta en marcha de aquéllos que ya están aprobados: Plan de Calidad, Plan de Discapacidad y Plan de Gitanos.
- 28.02. Realizar el seguimiento y acometer estudios de necesidades en las diferentes áreas de actuación.

28.03. Efectuar la evaluación del Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra.

28.04. Promover la formación y orientación laboral de titulados universitarios en políticas sociales mediante la convocatoria de becas de formación.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
28.00.01	<i>Evaluación de planes</i>	1	1
28.00.02	<i>Aprobación de planes</i>	1	0
28.00.03	<i>Puesta en marcha y seguimiento de planes</i>	3	2
28.00.04	<i>Estudios realizados</i>	1	1
28.00.05	<i>Becas de formación subvencionadas</i>	3	0
28.00.06	<i>Evaluación de Programas</i>	3	1

**29. Mejorar la calidad de los servicios del sistema de servicios sociales dentro del marco establecido en la normativa vigente.**

29.01. Ejecutar las medidas del Plan de Calidad establecidas para el año 2013.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
29.01.01	<i>Evaluación de Plan de Calidad 2010-2013</i>	1	0
29.01.02	<i>Completar acciones de difusión cultura de calidad</i>	2	2

29.02. Diseñar un plan de formación interna dirigido a los/as profesionales del Servicio de Planificación, Calidad e Inspección.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
29.02.01	<i>Horas de formación efectuadas</i>	80	100%

**30. Reforzar e impulsar el control e inspección en materia de servicios sociales de todas las actuaciones realizadas por entidades públicas y privadas que se encuentren dentro del ámbito de aplicación de la Ley Foral 15/2006 de Servicios Sociales.**

30.01. Elaborar el Plan de Inspección para el año 2013.

30.02. Realizar labores de información y difusión de la nueva normativa reguladora de los servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
30.00.01	<i>Inspecciones realizadas conforme a las directrices del Plan de Inspección para el 2012</i>	100%	100%
30.00.02	<i>Acciones de información realizadas</i>	100%	100%

**31. Apoyar actuaciones encaminadas a la prevención y tratamiento de la exclusión social.**

- 31.01. Garantizar ingresos mínimos de supervivencia a personas en situación de exclusión social, pretendiendo incidir fundamentalmente en prevenir la pobreza y sus efectos.
- 31.02. Proporcionar atención residencial integral a personas en situación de exclusión social.
- 31.03. Acoger a personas sin hogar.
- 31.04. Ofrecer acompañamiento social en medio abierto a personas adultas en situación de exclusión social.
- 31.05. Fomentar e incrementar las actuaciones englobadas en el programa de vivienda de integración social.
- 31.06. Consolidar equipos de incorporación social en vivienda (EISOVI).
- 31.07. Supervisar y apoyar las actuaciones que se llevan a cabo por asociaciones y entidades de iniciativa social que trabajan en el ámbito de la incorporación social.
- 31.08. Coordinar con otros departamentos del Gobierno de Navarra y Entidades Locales actuaciones tendentes a conseguir la incorporación social efectiva de la ciudadanía.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
31.00.01	<i>Ayudas concedidas(incluidas todas las ayudas tramitadas desde la Sección de Incorporación Social)</i>	13.700	16.975
31.00.02	<i>Programas que aplican acompañamiento social</i> - EISOL, - EISOVI - Vivienda de integración social, (Programa VIS y Programa VAIS) - Empleo Social Protegido - Acompañamiento adultos situación inadaptación social - Programa de subvenciones a entidades de iniciativa social y Entidades Locales)	6	6
31.00.03	<i>Personas atendidas en residencias de Incorporación Social</i>	16	16
31.00.04	<i>Personas acogidas en albergues de gestión municipal subvencionados desde la Dirección General de Política Social y Consumo</i>	3400	3.811
31.00.05	<i>Adultos beneficiados del acompañamiento social en medio abierto</i>	25	25

### **32. Impulsar las medidas de incorporación sociolaboral.**

- 32.01. Consolidación de equipos de incorporación sociolaboral en distintas áreas de la Comunidad Foral de acuerdo con el desarrollo del Plan de lucha contra la exclusión social.

32.02. Desarrollo de medidas de incorporación sociolaboral recogidas en el Decreto Foral 130/1999.

32.03. Potenciación de los programas de empleo social protegido.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
32.00.01	<i>Programas socioeducativos, ocupacionales y laborales realizados</i> <i>- Empleo social protegido (ESP)</i> <i>- Servicio de incorporación socio laboral (EISOL)</i>	2	2
32.00.02	<i>Proyectos ESP en entidades locales o de iniciativa social</i>	44	38
32.00.03	<i>Personas participantes en el programa ESP</i>	750	538
32.00.04	<i>Personas participantes en el programa EISOL</i>	520	747
32.00.05	<i>Equipos de incorporación sociolaboral implantados (Estella, Tafalla, Tudela y Comarca de Pamplona-Navarra Noreste-Navarra Noroeste)</i>	4	4

**33. Garantizar la percepción de ingresos mínimos a personas pertenecientes a los colectivos de tercera edad y afectados por discapacidades, que no reúnen los requisitos exigidos para acceder a pensiones de carácter contributivo.**

33.01. Gestión de pensiones no contributivas, PNC.

33.02. Gestión de pensiones asistenciales: PAS y LISMI (Ley de Integración Social de los Minusválidos).

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
33.00.01	<i>Pensiones no contributivas de jubilación mayores de 65 años</i>	1883	1627
33.00.02	<i>Pensiones no contributivas por invalidez para personas entre 18 y 65 años</i>	1020	901
33.00.03	<i>Pensiones no contributivas por invalidez para personas mayores de 65 años</i>	200	132
33.00.04	<i>Subsidio garantía de ingresos mínimos (SGIM)</i>	188	118
33.00.05	<i>Subsidio económico y necesidad de otra persona (SATP)</i>	32	26
33.00.06	<i>Subsidio de movilidad y gastos de transporte (SMGT)</i>	13	13
33.00.07	<i>Asistencia sanitaria y prestación farmacéutica (ASPF)</i>	50	29
33.00.08	<i>Pensiones asistenciales a mayores de 65 años</i>	2	1

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
33.00.09	<i>Pensiones asistenciales a mayores de 18 años</i>	0	0
33.00.10	<i>Complementos de alquiler Pensiones No Contributivas de Invalidez y Jubilación</i>	58	59

**34. Complementar la cuantía de determinadas pensiones de viudedad (incluidas pensiones SOVI) mediante deducciones en la cuota diferencial del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.**

34.01. Gestión del anticipo de la deducción fiscal para perceptores de pensiones de viudedad.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
34.00.01	<i>Total de pensionistas beneficiarios de pensiones de viudedad</i>	7500	6785

**35. Desarrollar cuantitativa y cualitativamente la red de atención primaria de servicios sociales.**

35.01. Implantación de los cuatro programas básicos en todas las zonas de manera progresiva.

35.02. Implantación de Centros de Servicios Sociales.

35.03. Apoyo técnico y formación a las entidades locales y a los servicios sociales de Base.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
35.00.01	<i>Convenios de financiación firmados con las entidades locales</i>	44	45
35.00.02	<i>Nº de Centros implantados</i>	2	2

**36. Información y formación: poner a disposición de los consumidores/usuarios y empresas las distintas actuaciones que en materia de consumo tiene atribuidas el Servicio de Consumo y Arbitraje. Informar de derechos y obligaciones de ambas partes canalizando las consultas y reclamaciones que se planteen a partir de la colaboración entre las distintas Administraciones Públicas y otros organismos: asociaciones de consumidores, organizaciones representativas de las personas con discapacidad y sus familias, las organizaciones de carácter económico sin ánimo de lucro y asociaciones de empresas.**

36.01. Realizar campañas informativas y acciones formativas a fin de conseguir un consumo responsable, incidiendo especialmente en situación de especial desprotección.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
36.01.01	<i>Presencia en medios de comunicación</i>	12	15
36.01.02	<i>Publicaciones y folletos</i>	2	0

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
	36.01.03 Conferencias, charlas y jornadas	9	7
36.02.	Fomentar el asociacionismo tanto de personas consumidoras/usuarios como de organizaciones representativas de las personas con discapacidad y sus familias complementando actuaciones conjuntas, mediante subvenciones a programas concretos.		
	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
	36.02.01 Número de asociaciones relacionadas con el Servicio de Consumo y Arbitraje	3	3
36.03.	Hacer partícipes a las Entidades Locales y otras entidades competentes en materia de información y formación en materia de consumo de programaciones conjuntas tendentes a la agrupación de servicios comunes. Estudio de la implantación de estas agrupaciones reduciendo progresivamente la cantidad de oficinas a favor de la eficiencia sobre la población a cubrir.		
	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
	36.03.01 Número de OMICs potenciales de subvención	2	1
36.04.	Colaborar con los centros educativos de Navarra para inculcar a la infancia y juventud valores de consumo responsable. Resolución de la 7ª edición del concurso escolar "Consumópolis".		
	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
	36.04.01 Número centros participantes	+ 30%	0
	36.04.02 Número alumnos participantes	+ 30%	0
36.05.	Desarrollar un plan de formación continua para el personal del Servicio de Consumo y Arbitraje en función de las tareas multidisciplinares que el consumo representa. Participación en los Grupos de Trabajo en colaboración con el INC.		
	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
	36.05.01 Número de personas asistentes	13	17
	36.05.02 Número de acciones formativas	13	10
	36.05.03 Número de horas impartidas	260	200
36.06.	Controlar la adecuada prestación de servicios de los centros de bronceado. Seguimiento de las altas, bajas, modificaciones y revisiones por las OCAS. Inspección y vigilancia de los centros.		
	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
	36.06.01 Número de centros en funcionamiento	172	172
	36.06.02 Número de centros revisados	172	172

- 36.07. Hacer partícipe a la sociedad de los sistemas alternativos de resolución de conflictos, en especial de Mediación y Arbitraje de Consumo, en consonancia con la normativa europea, estatal, autonómica y local.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
36.07.01	<i>Arbitraje de consumo</i>	100	100
36.07.02	<i>Mediación</i>	+ 30%	+20%

- 36.08. Atención presencial, telefónica y on line a la ciudadanía en materia de quejas, consultas reclamaciones y sugerencias en materia de consumo.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
36.08.01	<i>Asignación de tiempos con el fin de mejora el servicio</i>	15 minutos	15 minutos
36.08.02	<i>Reducción de tiempos de espera</i>	5 minutos	5 minutos
36.08.03	<i>Potenciar los mecanismos de Mediación en detrimento de los Laudos Arbitrales. Incrementar la mediación</i>	40%	30%

- 36.09. Realizar campañas de información al sector empresarial con el fin de aumentar las adhesiones al Sistema Arbitral de Consumo.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
36.09.01	<i>Campañas en Pamplona y Cuenca</i>	4 (1 por trimestre)	2
36.09.02	<i>Campaña en Renta</i>	1	1

- 36.10. Realizar un curso de formación de árbitros sobre la aplicación de un Nuevo Real Decreto.

- 36.11. Realizar un curso en materia de mediación.

- 36.12. Apoyo a la implantación en la Comunidad Foral de Navarra, y en su caso gestión, del Sistema Arbitral de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad, en colaboración con el Estado.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
36.12.01	<i>Formalización y firma de Convenio con el Estado</i>	1 <sup>er</sup> semestre	No
36.12.02	<i>Creación de la Junta Arbitral</i>	1 <sup>er</sup> semestre	No

- 37. Potenciar las actividades de control de mercado atendiendo al interés general de los consumidores, actuando con transparencia y cercanía al ciudadano y modernizando el servicio.**

- 37.01. Establecer mecanismos que garanticen los derechos básicos del consumidor.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
37.01.01	<i>Realizar actuaciones preventivas de vigilancia y control del mercado a través de campañas informativas y avisos en medios de comunicación</i>	12	13
37.01.02	<i>Aumentar nº de personas dedicadas a tareas de inspección</i>	1	0
37.01.03	<i>Realizar las campañas nacionales (y europeas) y autonómicas que se determinen</i>	+ 50%	+ 50%
37.01.04	<i>Control Sistemático de Mercado</i>	+ 50%	+ 50%
37.01.05	<i>Inspecciones derivadas de denuncias</i>	100%	+100%
37.01.06	<i>Actuaciones derivadas de colaboración solicitada</i>	100%	+100%

37.02. Aplicar el procedimiento sancionador con efectividad.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
37.02.01	<i>Controlar procedimiento de las denuncias. Plazo registro de las denuncias</i>	2 semanas	2 semanas
37.02.02	<i>Controlar / Agilizar los plazos del procedimiento de expedientes:</i>		
	<i>- Finalizan expedientes en el plazo (no caducan)</i>	100%	100%
	<i>- Plazo máximo de resolución</i>	6 meses	6 meses

37.03. Gestionar y difundir la Red de Alerta.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
37.03.01	<i>Controlar y atender al red de alerta determinando personas responsables, espacios y tiempos de consulta:</i>		
	<i>- Frecuencia de consulta</i>	2 veces/día	2 veces/día

37.04. Desarrollar en plan de formación continua para el personal del Servicio de Consumo.

	<i>Descripción Indicadores</i>	<i>Previsto</i>	<i>Realizado</i>
37.04.01	<i>Mantener actualizada la formación del personal en tareas propias</i>	4	7
37.04.02	<i>Formar en la aplicación informática</i>	<i>Todo el personal del servicio</i>	<i>Si</i>

37.05. Implantación de una nueva aplicación web para gestionar integralmente el Servicio en comunicación directa con el ciudadano.

**Explicación de la ejecución e información adicional:**

En términos generales se han cumplido los objetivos planteados. Algunos no se han podido cumplir por tener la llave del cumplimiento el Gobierno de España (Junta arbitral de la Discapacidad). Otros como la posibilidad de incrementar el número de inspectores no se ha podido dada las restricciones presupuestarias en capítulo I.

La aplicación Web referida en el punto 37.05 se ha implantado satisfactoriamente.

***Ejecución presupuestaria***

<b>GASTOS</b>	<b>Inicial</b>	<b>Consolidado</b>	<b>Realizado</b>
1- Gastos de personal	4.887.387,00	4.790.547,32	4.775.832,38
2- Gastos corrientes en bienes y servicios	3.190.318,00	3.056.650,92	2.930.434,39
3- Gastos financieros	10,00	10,00	0,00
4- Transferencias corrientes	68.401.545,00	79.617.218,36	77.713.605,36
6- Inversiones reales	442.505,00	360.312,08	358.347,28
7- Transferencias de capital	7.000,00	0,00	0,00
8- Activos financieros	0,00	0,00	0,00
9- Pasivos financieros	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>76.928.765,00</b>	<b>87.824.738,68</b>	<b>85.778.219,41</b>

<b>INGRESOS</b>	<b>Inicial</b>	<b>Consolidado</b>	<b>Realizado</b>
1- Impuestos directos	0,00	0,00	0,00
2- Impuestos indirectos	0,00	0,00	0,00
3- Tasas y otros ingresos	407.315,00	462.063,78	734.323,52
4- Transferencias corrientes	16.030,00	16.030,00	17.798,60
5- Ingresos patrimoniales	0,00	0,00	0,00
6- Enajenación inversiones reales	0,00	0,00	0,00
7- Transferencias de capital	0,00	0,00	0,00
8- Activos financieros	0,00	0,00	0,00
9- Pasivos financieros	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>423.345,00</b>	<b>478.093,78</b>	<b>752.122,12</b>