PROGRAMA 900: *DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES DE DERECHOS SOCIALES*

Unidades responsables: *Dirección General de Inclusión y Protección Social y Dirección General de Observatorio de la Realidad Social, de Planificación y de Evaluación de las Políticas Sociales*

Objetivos/
Acciones**/**
Indicadores del programa

01. Impulsar la e-Administración (Administración Electrónica).

01.01. Aumentar las gestiones on line para los ciudadanos en el portal Navarra.es.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.01.01	*Nº de gestiones on line nuevas en el portal*	*2*	*0*

01.02. Extender la posibilidad de tramitar expedientes digitalmente a más servicios sociales/unidades de barrio y centros de salud (a través de la herramienta SIPSSNET-Tramit@).

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.02.01	*Formación - Nº de cursos impartidos*	*7*	*9*
01.02.02	*Formación - Nº de personas que han asistido al curso*		*131*
01.02.03	*Nº de servicios sociales o unidades de barrio en los que se ha implantado SIPSSNET*	*15*	*31*
01.02.04	*Nº de centros de salud en los que se ha implantado SIPSSNET*	*10*	*0*

01.03. Análisis y adaptación del SIPSS (Sistema Integrado de Prestaciones y Servicios Sociales) para la tramitación de expedientes digitales.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.03.01	*Nº de utilidades nuevas o modificaciones implementadas en SIPSS*	*2*	*1*

01.04. Aumentar el tipo de expedientes que se pueden tramitar digitalmente.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.04.01	*Nº de tipos de expedientes nuevos que se pueden tramitar digitalmente*	*4*	*0*

01.05. Incrementar en la oficina de atención al ciudadano del departamento la tramitación digital de nuevas solicitudes y presentación de documentación solicitada (a través de la herramienta SIPSSNET).

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.05.01	*Nº de trámites realizados desde la oficina de información*	*1.000*	*0*

01.06. Desarrollar nuevas utilidades en SIPPSNET.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.06.01	*Nuevas utilidades desarrolladas en SIPSS-NET*	*5*	*5*

01.07. Impulsar el uso de la Gestión Documental. Obtención de documentos de salida digitalizados e integrados en el sistema de información SIPSS.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.07.01	*Número de documentos de salida digitalizados en SIPSS en año*	*10.000*	*+ 180.000*

Explicación de la ejecución e información adicional:

Se ha incluido en SIPSS los informes técnicos, los traslados de resoluciones y las peticiones de documentación y notificaciones.

---

02. Mejorar los sistemas de información del departamento para atender las necesidades del mismo.

02.01. Crear nuevas utilidades o mejorar las existentes para interoperar con otros departamentos o administraciones

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.01.01	*Número de mejoras implantadas*	*2*	*2*

02.02. Crear nuevas utilidades en los sistemas de información (informatizar: la gestión de inspecciones, proceso de resoluciones, seguimiento de menores, etc.)

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.02.01	*Número de nuevas utilidades implantadas*	*4*	*4*

03. Atender a las necesidades de dotación tecnológica de las Direcciones Generales del Departamento y de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.

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

03.02. Compra de equipamiento informático u otras necesidades.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
03.02.01	*Número de compras*	*120*	*79*

04. Fomentar uso de las utilidades de Call Center (encuestas, SMSs, etc.).

04.01. Realización de encuestas o envío de SMS a través del call center.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
04.01.01	*Número de encuestas realizadas*	*200*	*1.909*
04.01.02	*Número de SMS enviados*	*1.000*	*1.237*

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

05.01. Análisis y depuración de informes estadísticos.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
05.01.01	*Análisis y depuración de informes estadísticos*	*Si*	*Sí*

05.02. Establecer mapa de indicadores.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
05.02.01	*Número de indicadores establecidos*	*12*	*25*

06. Divulgar en la web información del departamento en aras de la transparencia.

06.01. Publicación de planes y estadísticas.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
06.01.01	*Número de planes, estudios y otros publicados en la web*	*3*	*3*
06.01.02	*Número de indicadores publicados en la web*	*8*	*25*

07. 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 Sostenible (Objetivos Globales).

07.01. Fomento de la cooperación internacional de Navarra con los países en desarrollo, mediante la concesión de subvenciones a ONGD implantadas en Navarra, incluyendo las actuaciones en contextos de conflictos o crisis humanitarias.

07.02. 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 Derechos Sociales, así como con participación de diversas ONGD.

07.03. Mejora de la gestión del programa de cooperación Navarra de modo coherente con sus principios transversales y con un enfoque de calidad.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
07.03.01	*Total de proyectos de cooperación al desarrollo subvencionados*	*43*	*59*
07.03.02	*Total de proyectos de Ayuda Humanitaria de Emergencia*	*6*	*8*
07.03.03	*Porcentaje de AOD dirigida a Ayuda humanitaria de emergencia.*	*6*	*11*
07.03.04	*Total de proyectos de Educación para el Desarrollo y sensibilización subvencionados*	*18*	*20*
07.03.05	*Porcentaje de AOD dirigida a la educación para el desarrollo y sensibilización*	*5*	*4*
07.03.06	*Número de ONGD (organizaciones no gubernamentales para el desarrollo) subvencionadas*	*40*	*42*
07.03.07	*Media de subvención por proyecto*	*82.000*	*73.648*
07.03.08	*Media de subvención por entidad incluidos todos los instrumentos*	*120.000*	*127.691*
07.03.09	*Ayudas oficiales al desarrollo (AOD) per cápita en euros*	*9*	*10.95*
07.03.10	*Porcentaje de AOD dirigida hacia los países preferentes del II Plan Director de la Cooperación Navarra*	*80*	*79*
07.03.11	*Porcentaje de AOD dirigida a Países Menos Avanzados (PMA)*	*20*	*22*
07.03.12	*Centros educativos incorporados a la red de escuelas solidarias de Navarra*	*44*	*44*

08. Promover la integración y convivencia, facilitando la cohesión social, previniendo los conflictos sociales por razón de origen, fomentando el conocimiento mutuo y la interculturalidad.

08.01. Colaborar con otras unidades administrativas tanto del propio Departamento de Derechos Sociales como del resto de Departamentos del Gobierno de Navarra en la coordinación de las políticas públicas en aquellos aspectos que están relacionados con la situación de las diferentes minorías (personas migrantes, refugiadas, población gitana, etc.) residentes en nuestra Comunidad Foral.

08.02. Elaborar y aprobar participadamente una estrategia para la inclusión de la población gitana en Navarra.

08.03. Ofrecer un programa de mediación intercultural y resolución/prevención de conflictos al servicio de todas las entidades municipales, y los/as profesionales de los distintos servicios y recursos que operan en el ámbito municipal.

08.04. Realizar Informes de esfuerzo de integración requeridos por la normativa de extranjería y solicitados por las personas interesadas.

08.05. Colaborar con Cruz Roja, en la realización del Programa de recursos de alojamiento temporal destinado a hombres inmigrantes jóvenes en riesgo de exclusión social y a mujeres inmigrantes solas o acompañadas de menores a su cargo en situación de vulnerabilidad.

08.06. Colaborar con las entidades acreditadas en el programa de acogida a personas refugiadas en nuestra comunidad, estableciendo los mecanismos y protocolos de actuación necesarios en este ámbito.

08.07. Seguimiento y coordinación del proceso de acogida de personas refugiadas en nuestra comunidad

08.08. Apoyo técnico a las asociaciones y entidades de iniciativa social con el fin de promover la interculturalidad y el conocimiento de la sociedad de acogida.

08.09. Participar y, en su caso, asesorar, en la realización de jornadas e intervenciones públicas que visibilicen las actuaciones orientadas al fomento de la interculturalidad y la inclusión de los colectivos minoritarios en situación y/o riesgo de exclusión social

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
08.00.01	*Nº de comisiones o grupos de trabajo en que se colabora*	*5*	*5*
08.00.02	*Documento elaborado de estrategia para la inclusión de la población gitana en Navarra*	*1*	*1*
08.00.03	*Nº de mediaciones realizadas a nivel individual y comunitario desde el programa de mediación intercultural*	*1.400*	*1.595*
08.00.04	*Nº de personas a las que se ha realizado informe de esfuerzo de integración*	*45*	*29*
08.00.05	*Nº de personas atendidas en el programa de atención residencial de Cruz Roja*	*20*	*41*
08.00.06	*Elaboración del protocolo de atención a personas refugiadas en Navarra*	*1*	*1*
08.00.07	*Nº de reuniones de coordinación con los diferentes organismos implicados*	*15*	*20*
08.00.08	*Nº de asociaciones a las que se ha asesorado o apoyado técnicamente*	*5*	*5*
08.00.09	*Nº de jornadas o intervenciones públicas en las que se ha participado*	*5*	*4*

09. 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.

09.01. Elaborar y promover la aprobación de los planes previstos por el Departamento: Plan de Inclusión Social, Plan de infancia y Familia, Plan de Vivienda, Plan de Discapacidad y Plan de Calidad de SS.

09.02. Realizar el seguimiento y acometer estudios de necesidades en las distintas áreas de actuación.

09.03. Evaluación de Programas y normativa de ayudas y subvenciones.

09.04. Realizar acciones de apoyo a Servicios y Áreas del Departamento.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
09.04.01	*Evaluación de programas y normativa*	*6*	*4*
09.04.02	*Aprobación de planes*	*4*	*0*
09.04.03	*Puesta en marcha y seguimiento de planes*	*4*	*4*
09.04.04	*Estudios realizados*	*10*	*25*
09.04.05	*Nº de boletines "Tendencias" realizados*	*3*	*3*

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

10.01. Ejecutar las medidas del Plan de Calidad establecidas para el año 2017.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
10.01.01	*Actuaciones de mejora en una organización/unidad administrativa del departamento que preste servicios residenciales*	*1*	*3*
10.01.02	*Completar acciones de difusión cultura de calidad*	*3*	*3*

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

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
10.02.01	*Horas de formación efectuadas*	*120*	*100*

11. 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.

11.01. Elaborar y ejecutar el Plan de Inspección para el año 2017.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
11.01.01	*Grado de realización de las inspecciones ordinarias previstas conforme a las directrices del Plan de Inspección para el año 2017*	*100%*	*100%*
11.01.02	*Nº de expedientes de denuncia*	*60*	*0*

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
11.01.03	*Nº de expedientes de autorizaciones, modificaciones y ceses*	*60*	*103*
11.01.04	*Nº de expedientes de inspección de RISS tramitados*	*105*	*84*

11.02. Realizar labores de información y asesoramiento de normativa vigente a prestadores de servicios sociales y usuarios de los mismos.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
11.02.01	*Asesoramiento realizado*	*100 %*	*100%*

11.03. Colaborar con unidades administrativas del Departamento y del resto de Departamentos del Gobierno de Navarra, en relación a temas propios de su competencia.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
11.03.01	*Grupos de trabajo creados en Departamento*	*5*	*5*
11.03.02	*Grupos de trabajo creados con otros Departamentos*	*3*	*1*

12. Promover la inclusión social de las personas, prevenir los procesos de exclusión social y atender a las personas en riesgo y situación de exclusión social con estos objetivos específicos:

a) Garantizar unos ingresos que permitan atender las necesidades generales de las personas y familias.

b) Promover la empleabilidad de personas en situación y/o riesgo de exclusión social.

c) Garantizar un espacio habitable donde residir a las personas y familias que se encuentren en situación de exclusión residencial.

d) Cobertura de otras necesidades sociales básicas a personas altamente vulnerables y fomento de la implicación social en la respuesta a estas necesidades.

e) Promover la integración y convivencia de diferentes minorías (personas migrantes, refugiadas, población gitana, etc.) residentes en nuestra Comunidad Foral y prevenir los conflictos sociales por razón de origen y/o diferencias culturales

12.01. Gestión de prestaciones económicas para <u>personas y familias:</u>
Gestión de Pensiones No Contributivas y otras pensiones asistenciales.
Gestión de la renta de inclusión social (RIS).
Gestión de ayudas extraordinarias de integración social (AEI).
Gestión de ayudas a la integración familiar y social (AFS).

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
12.01.01	*Nº de Pensiones no contributivas de jubilación mayores de 65 años*	*1.600*	*1.759*

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
12.01.02	*Nº de Pensiones no contributivas por invalidez para personas entre 18 y 65 años*	*950*	*1.076*
12.01.03	*Nº de Pensiones no contributivas por invalidez para personas mayores de 65 años*	*120*	*99*
12.01.04	*Nº de Complementos de alquiler Pensiones No Contributivas de Invalidez y Jubilación*	*80*	*120*
12.01.05	*Total de pensionistas beneficiarias de pensiones de viudedad*	*6.100*	*6.109*
12.01.06	*Nº de Ayudas Económicas individuales concedidas (incluidas todas las ayudas tramitadas desde la Sección de Incorporación Social)*	*15.000*	*16.085*

12.02. Prestación de servicios específicos:
Equipos de Incorporación Sociolaborales (EISOL).
Equipo de Incorporación Social en Vivienda (EISOVI).
Servicio residenciales (Residencia Alaiz).
Servicio de acompañamiento y seguimiento de personas provenientes del Orfanato.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
12.02.01	*Nº de personas atendidas por los equipos de inserción socio-laboral (EISOL)*	*800*	*1.549*
12.02.02	*Nº de personas atendidas por EISOVI*	*1.300*	*1.330*
12.02.03	*Nº de personas atendidas en residencias de incorporación social*	*16*	*21*
12.02.04	*Nº de adultos beneficiarios de acompañamiento social en medio abierto*	*25*	*25*

12.03. Fomento de actividades de Inclusión Social a través de subvenciones públicas para los programas de:
Empleo Social Protegido.
Subvenciones genéricas en materia de inclusión social.
Subvenciones específicas mediante convenios con entidades de iniciativa social.
Subvenciones para el acompañamiento a las actuaciones de Vivienda de Integración Social y de Vivienda de Alquiler de Integración Social (VIS – VAIS).
Subvenciones para el sostenimiento de albergues para personas sin hogar.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
12.03.01	*Nº de entidades locales beneficiarias de subvención para el programa de ESP*	*40*	*45*
12.03.02	*Nº de personas contratadas a través del programa de ESP*	*900*	*904*
12.03.03	*Nº de subvenciones concedidas en materia de inclusión social*	*17*	*39*
12.03.04	*Nº de personas atendidas a través de la subvenciones destinadas al tercer sector en materia de inclusión social*	*30.000*	*38.516*

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
12.03.05	*Nº de convenios suscritos en materia de inclusión social*	*2*	*4*
12.03.06	*Nº de unidades familiares beneficiarias del programa de vivienda de integración social (VIS-VAIS)*	*40*	*42*
12.03.07	*Nº de personas acogidas en albergues de gestión municipal subvencionados desde la Dirección General de Inclusión y Protección Social*	*3.500*	*3.030*

13. Coordinar y desarrollar cuantitativa y cualitativamente la red de atención primaria de servicios sociales.

13.01. Seguimiento y control de los Convenios de Colaboración con las entidades locales en materia de programas y financiación de Servicios Sociales de Base de Navarra.

13.02. Seguimiento y control de los Centros de Servicios Sociales de Estella y de Tudela.

13.03. Asistencia técnica y formación a las entidades locales y a los servicios sociales de Base.

13.04. Coordinación y colaboración con las entidades locales en materia de SSB a través de órganos de participación.

13.05. Colaboración en el diseño de los programas básicos a desarrollar en la red de atención primaria.

13.06. Colaborar con otras unidades administrativas tanto del propio Departamento de Derechos Sociales como del resto de Departamentos del Gobierno de Navarra en la coordinación de las políticas públicas en aquellos aspectos que están relacionados con los servicios sociales de nuestra Comunidad Foral.

13.07. Gestión de Ayudas de Emergencia Social.

Descripción Indicadores		*Previsto*	*Realizado*
13.07.01	*Nº de zonas básicas con convenio de financiación de Servicios Sociales de Base*	*45*	*45*
13.07.02	*Porcentaje de población atendida en los Servicios Sociales de Base*	*9%*	*9%*
13.07.03	*Nº de Centros de Servicios Sociales implantados*	*2*	*2*
13.07.04	*Nº de Comisiones de seguimiento de los Centro de servicios sociales*	*3*	*3*
13.07.05	*Nº de comisiones o reuniones de seguimiento y apoyo realizadas*	*10*	*10*
13.07.06	*Nº de acciones formativas coordinadas desde la unidad*	*10*	*10*

Descripción Indicadores		Previsto	Realizado
13.07.07	*Nº de reuniones de coordinación realizadas (órganos de participación)*	*4*	*4*
13.07.08	*Nº de documentos metodológicos elaborados en Atención primaria*	*1*	*1*
13.07.09	*Nº de comisiones interadministrativas e interdepartamentales participadas*	*5*	*4*
13.07.10	*Nº de unidades familiares beneficiarias de ayudas de emergencia social*	*3.000*	*2.748*

14. Desarrollar la legislación sobre vivienda de Navarra, ejercitando las competencias en la materia, de acuerdo con las posibilidades que le otorga la doctrina del Tribunal Constitucional. Ejercer el control de la legalidad en dichas materias.

14.01. Elaborar propuestas legislativas y desarrollos reglamentarios. Participar en la respuesta a las iniciativas y control parlamentario sobre las mismas materias, incluidas las del Defensor del Pueblo.

14.02. Expedientes de disciplina en materia de vivienda.

14.03. Recursos en materia de vivienda.

15. Impulsar la construcción de viviendas de protección oficial.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
15.01.01	*Viviendas de protección oficial compraventa*	*400*	*495*
15.01.02	*Viviendas de protección oficial arrendamiento*	*206*	*218*

Explicación de la ejecución e información adicional:

Durante 2017 se han visado 495 contratos de adquisición de VPO, reconociendo subvenciones por importe de 5.802.918,82 euros. Se ha imputado a presupuestos el abono de la subvención por adquisición de 377 VPO, por importe de 5.474.883,08 euros.

Se ha iniciado la construcción de 683 VPO, de las cuales 218 eran VPO destinadas al arrendamiento, para cuya promoción se concedieron subvenciones que importan 8.773.535,60 euros, imputándose con cargo al presupuesto de 2017 un total de 4.386.767,80 euros.

Y se ha autorizado la compraventa de 340 VPO usadas.

16. Impulsar la construcción de viviendas de precio tasado.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
16.01.01	*Viviendas de precio tasado*	*150*	*115*

Explicación de la ejecución e información adicional:

En 2017 se han visado 115 contratos de adquisición de VPT, concediendo subvenciones por importe de 310.013,31 euros. Los presupuestos de 2017 reflejan el abono de la subvención por adquisición de 74 VPT, por importe de 409.112,13 euros.

Se ha iniciado la construcción de 171 VPT. Y se ha autorizado la compraventa de 111 VPT usadas.

17. Subvencionar el arrendamiento de vivienda.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
17.01.01	*Viviendas subvencionadas o con precio intervenido*	*4.000*	*4.312*

Explicación de la ejecución e información adicional:

En 2017 se han imputado a presupuestos obligaciones por concesión de subvenciones a arrendatarios de viviendas protegidas que importaron 14.456.665,66 euros.

El parque de vivienda adscrito al programa Bolsa de Alquiler ascendió a 553 viviendas. Se abonaron subvenciones a personas propietarias por 152.878,32 euros, y se abonaron a NASUVISA 350.000 euros en concepto de déficit de la Bolsa de Alquiler.

18. Fomentar la rehabilitación de viviendas.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
18.01.01	*Viviendas afectadas por rehabilitación protegida*	*6.500*	*4.128*
18.01.02	*De las anteriores, actuaciones de eficiencia energética o envolvente térmica.*	*2.000*	*929*

Explicación de la ejecución e información adicional:

En 2017 se han iniciado 1.121 expedientes de rehabilitación protegida, que afectan a un total de 4.128 viviendas, reconociéndose subvenciones por importe de 18.151.401,70 euros. De esta cantidad, 4.212.970 euros se destinan a mejora de la envolvente térmica de los edificios.

El Presupuesto de gastos ha reflejado reconocimiento de obligaciones por un total de 12.323.140,94 euros, beneficiando a 2.698 viviendas.

Ejecución presupuestaria

GASTOS	Inicial	Consolidado	Realizado
1- Gastos de personal	5.858.199,00	6.087.133,04	5.955.117,77
2- Gastos corrientes en bienes y servicios	3.783.916,00	3.706.737,43	2.941.757,38
3- Gastos financieros	10,00	10,00	0,00
4- Transferencias corrientes	149.627.399,00	162.089.615,43	159.503.746,14
6- Inversiones reales	870.700,00	957.960,00	832.199,16
7- Transferencias de capital	26.320.000,00	23.244.300,00	22.603.365,03
8- Activos financieros	0,00	0,00	0,00
9- Pasivos financieros	0,00	0,00	0,00
TOTAL	**186.460.224,00**	**196.085.755,90**	**191.836.185,48**

INGRESOS	Inicial	Consolidado	Realizado
1- Impuestos directos	0,00	0,00	0,00
2- Impuestos indirectos	0,00	0,00	0,00
3- Tasas y otros ingresos	1.079.510,00	1.079.510,00	1.804.285,60
4- Transferencias corrientes	20,00	20,00	102.717,45
5- Ingresos patrimoniales	51.000,00	51.000,00	100.490,05
6- Enajenación inversiones reales	235.000,00	235.000,00	0,00
7- Transferencias de capital	10,00	10,00	0,00
8- Activos financieros	110.000,00	110.000,00	163.988,57
9- Pasivos financieros	0,00	0,00	0,00
TOTAL	**1.475.540,00**	**1.475.540,00**	**2.171.481,67**