

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ACCION E
INSERCIÓN SOCIAL DE HUELVA

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2016 - 31/12/2016



Informe sobre el cuadro de mandos.

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ACCION E INSERCIÓN SOCIAL DE HUELVA

Servicio:

A FAMILIAS QUE CARECEN DE RECURSOS ECONÓMICOS:

Concesión de un ingreso mínimo de solidaridad: Se entregará una ayuda económica, por periodo de seis meses, para atender las necesidades básicas de subsistencia.

Compromiso:

Asegurar la comprensión de la información por parte de las personas usuarias en cuanto a la documentación a aportar con la solicitud del " Programa de Solidaridad".

➡ **Indicador:**

Personas usuarias que han valorado como comprensible y clara la información del

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2016	100.0	01/04/2016	100.0	01/07/2016	100.0	01/10/2016	100.0
31/03/2016		30/06/2016		30/09/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 400.0

Seguimiento del Indicador:

Cada técnica del programa, anota secuencialmente en una tabla diaria la percepción sobre comprensión y claridad de la información recibida por cada ciudadano/a atendido/a. Dicha tabla recogerá los datos con los siguientes campos: a) turno de atención, b) casilla de verificación para respuesta negativa sobre comprensión y claridad de la información, y c) casilla de verificación para respuesta positiva sobre comprensión y claridad de la información.

Servicio:

Acceso al Economato Social de la Asociación -Resurgir-: Mientras las personas beneficiarias del Programa de Solidaridad de Huelva capital no perciban el I.M.S., se les facilitará el acceso al economato, durante un máximo de tres meses, para la compra de artículos básicos a bajo precio.

Compromiso:

Ofrecer a todas las personas beneficiarias del economato una hoja de productos y precios actualizada.

➡ **Indicador:**

Personas beneficiarias que han recibido información actualizada de precios y productos.

Informe sobre el cuadro de mandos. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ACCION E INSERCIÓN SOCIAL DE HUELVA

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2016	0.0	01/04/2016	0.0	01/07/2016	0.0	01/10/2016	100.0
31/03/2016		30/06/2016		30/09/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

En una tabla se recogerán secuencialmente los siguientes datos: a) n.º expediente, b) casilla de verificación negativa de no entrega de listado actualizado, y c) casilla de verificación positiva de sí entrega de listado actualizado.

Explicación del valor 0 año 2014: El proveedor facilitó la lista en Noviembre cuando la subvención estaba agotada.

Explicación de valor 0 2015 : La subvención se agotó en Julio 2015. Y dejó de ofrecerse el servicio.

Explicación del valor "0" del año 2016: la subvención fue abonada en diciembre del 2016, por lo que en ese mes sólo se envió a 18 beneficiarios/as.

Servicio:

A ASOCIACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS:

Subvenciones a asociaciones y entidades con y sin ánimo de lucro cuyo objeto sea la atención a personas de:

- Comunidad Gitana.
- Zonas con necesidades de transformación social.
- Drogodependientes.
- Dedicadas al voluntariado social.
- Colectivos con necesidades especiales.
- Emigrantes e Inmigrantes.

Se orientará e informará sobre la correcta cumplimentación de la documentación necesaria para solicitar la subvención, conforme a los modelos de las convocatorias.

Compromiso:

Asegurar la comprensión de la información presencial.

 **Indicador:**

Personas usuarias que han valorado como comprensible y clara la información facilitada.

Informe sobre el cuadro de mandos. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ACCION E INSERCIÓN SOCIAL DE HUELVA

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2016

100.0

01/07/2016

100.0

30/06/2016

31/12/2016

Valor anual del indicador (Sumatorio): 200.0

Seguimiento del Indicador:

Cada agente de información anota secuencialmente en una tabla diaria la percepción sobre comprensión de la información recibida por cada ciudadano/a atendido/a. Dicha tabla recogerá los datos con los siguientes campos: a) nombre de la entidad, b) casilla de verificación para respuesta negativa sobre comprensión de la información, y c) casilla de verificación para respuesta positiva sobre comprensión de la información.

Seguimiento año 2015: No hay registros, pero si evidencias por experiencia de los agentes.

Compromiso:

Responder en el plazo de 5 días las solicitudes de información por escrito.

Indicador:

Solicitudes de información respondidas en plazo.

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2016

100.0

01/07/2016

100.0

30/06/2016

31/12/2016

Valor anual del indicador (Sumatorio): 200.0

Seguimiento del Indicador:

En una tabla secuencial se recogerán los siguientes datos: a) nº registro entrada de la solicitud, b) fecha de entrada, c) fecha de respuesta, d) casilla de verificación negativa de no cumplimiento de plazo, y e) casilla de verificación positiva de sí cumplimiento de plazo.

Compromiso:

Enviar información sobre la convocatoria de subvenciones a todas las asociaciones y entidades, por correo ordinario y electrónico, en el plazo máximo de 10 días desde la publicación de la convocatoria en el BOJA.

Informe sobre el cuadro de mandos.

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ACCION E INSERCIÓN SOCIAL DE HUELVA

Indicador:

Corporaciones y entidades a los que se les ha enviado la información en plazo.

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2016	100.0	01/07/2016	100.0
30/06/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 200.0

Seguimiento del Indicador:

En una tabla secuencial se recogerán los siguientes datos: a) nombre de la entidad, b) fecha de convocatoria en BOJA, c) fecha de envío de la información, d) casilla de verificación negativa de no cumplimiento de plazo, y e) casilla de verificación positiva de sí cumplimiento de plazo.

Compromiso:

Resolver las solicitudes presentadas en el plazo máximo de 3 meses desde la desconcentración de los correspondientes créditos presupuestarios.

Indicador:

Solicitudes resueltas en plazo

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2016	100.0	01/07/2016	100.0
30/06/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 200.0

Seguimiento del Indicador:

En una tabla secuencial se recogerán los siguientes datos: a) nombre de la entidad, b) fecha EN LA QUE EN GIRO APARECE la desconcentración de créditos, c) fecha de publicación de la propuesta d) casilla de verificación negativa de no cumplimiento de plazo, y e) casilla de verificación positiva de sí cumplimiento de plazo.

No se contabilizan para el 100%, a cinco entidades cuya documentación no se ha justificado por completo, por causa de aquellas.