

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL, JUVENTUD, FAMILIAS E IGUALDAD

Resolución de 9 de abril de 2025, de la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Acción e Inserción Social de Huelva.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios del Servicio de Acción e Inserción Social de Huelva, previo informe favorable de la Secretaría General para la Administración Pública, y en uso de las competencias conferidas por el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios, y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos,

R E S U E L V O

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Acción e Inserción Social de Huelva, que se incorpora como anexo a esta resolución.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente resolución y de la Carta de Servicios del Servicio de Acción e Inserción Social de Huelva en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Tercero. La presente Carta de Servicios producirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Huelva, 9 de abril de 2025.- El Delegado, José Manuel Borrero Barrero.

A N E X O

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

Índice:

1. Aspectos generales.
2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.
3. Normativa reguladora.
4. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias.
5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.
6. Sugerencias y reclamaciones.
7. Acceso a los servicios.

1. Aspectos generales.

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de buena administración establecido en el Estatuto de Andalucía y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

El Servicio de Acción e Inserción Social está adscrito a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de la Junta de Andalucía en Huelva.

El Servicio de Acción e Inserción Social tiene como misión dar respuesta a las necesidades de las personas especialmente vulnerables o en riesgo de exclusión social garantizándoles un mínimo de calidad de vida, promoviendo la igualdad de acceso a los

recursos y a las medidas de política social, y atendiendo y previniendo sus necesidades y problemas sociales desde una perspectiva global.

Todo ello lo realiza bajo determinados valores, entre los que destacan: la consideración de las habilidades de cada una de las personas profesionales del equipo, la cercanía, la proximidad, empatía y compromiso con nuestras personas usuarias, la simplificación, la transparencia, el lenguaje claro y la facilitación del acceso a las nuevas tecnologías.

A través de estos valores el Servicio de Acción e Inserción Social aspira a ser reconocido como un Servicio que contribuye a la mejora sustancial de los servicios prestados a las personas y entidades, con capacidad de adaptación a los cambios y a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad y en riesgo de exclusión social.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de sus servicios a la ciudadanía en general y, en especial, a:

- Las personas con vecindad administrativa en cualquiera de los municipios de la provincia, que carezcan o tengan bajos recursos económicos para llevar una vida medianamente digna y que puedan ser solicitantes de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía.

- Las personas extranjeras que se encuentren tramitando la renovación de la residencia temporal.

- Las asociaciones, entidades públicas y privadas sin ánimo de lucro cuyo objeto o fin social sea la atención de personas o colectivos en los ámbitos de actuación de garantía alimentaria, población inmigrante, comunidad gitana y personas sin hogar.

La persona titular de la Secretaría General la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de la Junta de Andalucía en Huelva, es la responsable de la gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización al órgano competente.

2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.

Los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere esta Carta son:

Servicio prestado	CONCESIÓN DE LA «RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN SOCIAL EN ANDALUCÍA».	
	Incluye, junto al abono de una prestación económica mensual, el acompañamiento profesional para la inclusión e integración social y laboral a personas que se encuentren en situación de pobreza, exclusión social o riesgo de estarlo, o se encuentren en situación de urgencia o emergencia social.	
Compromisos de calidad	01	Resolver las solicitudes de renta mínima de inserción social en un plazo máximo de dos meses.
	02	Resolver las solicitudes de modificación de circunstancias y de pagos indebidos de renta mínima de inserción social en el plazo máximo de un mes.
Servicio prestado	INFORMACIÓN Y AYUDA EN EL TRÁMITE DE LA RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN SOCIAL EN ANDALUCÍA.	
	Para ello se llamará telefónicamente a la persona interesada a la hora elegida en la cita previa que haya obtenido, bien en el teléfono 012 (955 012 012), o telemáticamente mediante la web Portal de cita previa «información y ayuda en el trámite» de la Junta de Andalucía.	
	La atención telefónica incluirá Información especializada sobre actos de trámite, requisitos, o aportación de documentos, así como consultas del estado de tramitación del expediente.	
Compromiso de calidad	03	Ofrecer cita previa en la atención telefónica para renta mínima de inserción social en el plazo máximo de dos días.

Servicio prestado	CONCESIÓN DE SUBVENCIONES A ENTIDADES PRIVADAS. Para el desarrollo de programas en los siguientes ámbitos: comunidad gitana, personas migrantes, personas sin hogar, y solidaridad y garantía alimentaria de Andalucía (escuelas de verano para personas menores en situación de vulnerabilidad y comedores sociales). Para el mantenimiento de sus sedes en la atención a la comunidad gitana, personas sin hogar, las personas emigrantes andaluzas retornadas y de ayuda al inmigrante.	
Compromiso de calidad	04	Publicar la resolución provisional conjunta de concesión de subvenciones a entidades privadas antes del 31 de octubre de cada año.
Servicio prestado	CONCESIÓN DE SUBVENCIONES A ENTIDADES LOCALES. Para la atención a personas inmigrantes y emigrantes temporeras andaluzas y sus familias en intermediación para acceso a vivienda y el asesoramiento jurídico administrativo y social.	
Compromiso de calidad	05	Publicar la resolución provisional conjunta de concesión de subvenciones a entidades locales antes del 31 de octubre de cada año.
Servicio prestado	VALORACIÓN DE LA IDONEIDAD Y SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN DE PERSONAS SIN HOGAR. Mediante el estudio de la situación de las personas sin hogar que sean derivadas por las distintas entidades sociales para su acceso a una vivienda y al mercado laboral, dentro del programa de inserción laboral y social para personas sin hogar en Andalucía.	
Compromiso de calidad	06	Emitir el informe valorativo de la idoneidad sobre situación de personas sin hogar en un plazo máximo de quince días.
Servicio prestado	ATENCIÓN A PERSONAS EXTRANJERAS PARA VALORACIÓN Y ESTUDIO DE INFORMES SOBRE ESFUERZO DE INTEGRACIÓN. Mediante el estudio de la situación de las personas solicitantes, a los efectos de que pueda aportarlo en las Oficinas de Extranjería en el trámite para la renovación de una residencia temporal en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.	
Compromiso de calidad	07	Requerir a la persona solicitante del informe sobre esfuerzo de integración la documentación que debe aportar en un plazo máximo de dos días.
Servicio prestado	ASESORAMIENTO Y APOYO A ENTIDADES LOCALES, ENTIDADES PRIVADAS Y ORGANIZACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO PARA SU INTERVENCIÓN EN ZONAS DESFAVORECIDAS, EN EL DESARROLLO DE LA «ESTRATEGIA REGIONAL ANDALUZA PARA LA COHESIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL» (ERACIS+). Mediante la coordinación, planificación, desarrollo y seguimiento de la ERACIS+.	
Compromiso de calidad	08	Resolver las consultas en un plazo máximo de cinco días.
	09	Alcanzar una valoración media mínima de 8 sobre 10 en satisfacción sobre el acompañamiento y apoyo recibidos.

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirán en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios, pudiéndose consultar en la dirección web: <https://juntadeandalucia.es/organismos/inclusion-social-juventud-familia-e-igualdad/servicios/cartas-servicio/detalle/129569.html>

3. Normativa reguladora.

Cabe destacar como normativa que regula los servicios que se prestan, la siguiente:

- Decreto-ley 3/2017, de 19 de diciembre, por el que se regula la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía (BOJA núm. 245, de 26.12.2017).
- Orden de 20 diciembre 2019, por la que se aprueba las bases reguladoras tipo y los formularios tipo de la Administración de la Junta de Andalucía para la concesión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva (BOJA núm. 249, de 30.12.2019).

- Orden de 20 de julio de 2021, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva, en materia de personas mayores, personas con discapacidad, reforma y equipamiento de centros de servicios sociales comunitarios, comunidad gitana, personas migrantes, personas sin hogar, solidaridad y garantía alimentaria, igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI, acción social, voluntariado, conciliación, participación ciudadana, investigación e innovación social, en el ámbito de las competencias de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación (BOJA núm. 146, de 30.7.2021).

- Orden de 16 de febrero de 2012, de la Consejería de Empleo, por la que se establece el procedimiento para la emisión del informe sobre esfuerzo de integración de la persona extranjera en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 46, de 7.3.2012).

- Orden de 15 de noviembre de 2023, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones dirigidas a Entidades Locales, en régimen de concurrencia no competitiva, para el desarrollo y ejecución de estrategias locales que promuevan la elaboración de itinerarios de inclusión sociolaboral para colectivos en riesgo de exclusión en zonas desfavorecidas en el marco de la Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social (ERACIS), cofinanciadas por el Fondo Social Europeo Plus, y se efectúa su convocatoria en el año 2023 (BOJA extraordinario núm. 25, de 16.11.2023).

- Orden de 26 de diciembre de 2024, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones, en régimen de concurrencia competitiva, dirigidas a entidades privadas y organizaciones sin ánimo de lucro, para la cooperación en el desarrollo de estrategias locales de intervención en zonas desfavorecidas en el marco de la Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social (ERACIS) cofinanciadas por el Fondo Social Europeo Plus, y se efectúa su convocatoria en el año 2024 (BOJA extraordinario núm. 27, de 27.12.2024).

- Instrucción 1/2023, de 15 de junio, de la Dirección General de Protección Social y Barriadas de Actuación Preferente, por la que se establecen los criterios de ejecución y gobernanza del Programa de Inserción Laboral y Social de Personas Sin Hogar en Andalucía.

Este listado posee un carácter orientativo y no exhaustivo, pudiéndose consultar la relación más completa de dicha normativa en la dirección web:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/inclusion-social-juventud-familias-e-igualdad/areas-inclusion/rmi/paginas/normativa-rmisa.html#toc-ordenes>

4. Derechos y obligaciones de usuarios y usuarias.

Los derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con el Servicio de Acción e Inserción Social son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en el resto de la normativa vigente aplicable, los siguientes:

Derechos:

- A ser atendidos adecuadamente, a recibir el trato de respeto y consideración debidos y ser orientados de forma positiva en la solución de sus demandas.

- A elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con la administración, (salvo que exista obligación a relacionarse a través de medios electrónicos).

- A ser informados sobre la actividad y funciones de la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, tanto de forma genérica como en respuesta a sus preguntas concretas.

- Acceder a la información pública, archivos y registros.

- A recibir el tratamiento y las garantías legalmente previstas en los datos de carácter personal.

- A participar en los procesos de mejora de los servicios a través de la presentación de sugerencias, así como la presentación de quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.

Obligaciones:

- Colaborar en el cumplimiento del correspondiente proyecto de intervención social y participar activamente en el proceso de mejora, autonomía e inserción social establecidos.

- Facilitar a la Administración Pública información veraz de los datos personales, convivenciales, familiares, económicos y patrimoniales necesarios, y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación, salvo que estos obren en poder de la Administración requirente, y autorizar su obtención cuando exista convenio entre las Administraciones.

- Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar al proceso de inserción social o a las prestaciones solicitadas o recibidas.

- Reintegrar las prestaciones económicas y materiales recibidas indebidamente, o no aplicadas al objeto de las mismas.

- Comparecer ante la Administración, a requerimiento del órgano que tramite o haya otorgado una prestación o servicio.

- Observar una conducta basada en el respeto, la no discriminación y la colaboración para facilitar la convivencia en el establecimiento o centro en el que se les presten servicios sociales, así como la resolución de los problemas.

- De identificarse y firmar en las solicitudes, declaraciones o comunicaciones, recursos y desistimientos.

5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Acción e Inserción Social de Huelva podrán colaborar y participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

a) Información: La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:

- Página web de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/inclusion-social-juventud-familias-e-igualdad/servicios/cartas-servicio.html>

- Portal de Cartas de Servicios de la Junta de Andalucía:

<https://juntadeandalucia.es/servicios/tramites/atencion-ciudadania/cartas-servicio.html>

b) Comunicación: Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de:

- Foros, seminarios u otros espacios de encuentro.

- Correos de respuesta y/o documentación y teléfonos de consulta.

c) Participación: Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

- A través de la dirección de correo electrónico: sais.hu.cisjufi@juntadeandalucia.es

- A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

6. Sugerencias y reclamaciones.

Las sugerencias y reclamaciones sobre los servicios prestados y sobre los posibles incumplimientos de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, se pueden presentar a través de:

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de la

Junta de Andalucía en Huelva, y en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro de la Junta de Andalucía.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones está también disponible en formato electrónico en la siguiente dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/lsr>

Desde esta dirección electrónica, es posible cumplimentar un formulario que, si dispone de certificado digital, podrá presentar directamente a través de este canal. Si no dispone de certificado digital, puede imprimir el formulario en papel y presentarlo, debidamente firmado, en cualquier Oficina de Asistencia en Materia de Registro de la Junta de Andalucía o de cualquier otra Administración Pública. También podrá presentarlo en las oficinas de Correos y, si se encuentra en el extranjero, en las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España.

La Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de la Junta de Andalucía en Huelva ofrecerá una respuesta en un plazo máximo de 15 días desde la recepción de la sugerencia o reclamación.

Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, el/la Delegado/a Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad enviará a la persona usuaria una carta comunicando las medidas aplicadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que adicionalmente lleva el control de las sugerencias, quejas o reclamaciones en relación con la misma y con la prestación de los servicios a los que se refiere y que sean presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía antes mencionado.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso tendrán la consideración de reclamación de responsabilidad patrimonial a la Administración, ni generarán ningún tipo de indemnización.

7. Acceso a los servicios.

A los servicios prestados por el Servicio de Acción e Inserción Social a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de:

Servicios presenciales:

- Sede de la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Huelva. Servicio de Acción e Inserción Social.

- Dirección postal: C/ Alcalde Mora Claros, 4-6, 21001 Huelva.

- Horario de atención al público: Lunes a viernes (salvo festivos), desde las 9:00 hasta las 14:00 horas, previa cita.

- Coordenadas GPS (DMS), y enlace al Callejero Digital de Andalucía:

Latitud N 37° 15' 29.334" – Longitud O 6° 57' 12.793".

<https://www.callejerodeandalucia.es/>

- Teléfono de contacto: 959 005 700.

- Dirección web:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/inclusion-social-juventud-familias-e-igualdad/areas-inclusion/rmi.html>

Servicios telefónicos:

- Atención telefónica a la ciudadanía para información especializada y estado de tramitación de expedientes sobre la «renta mínima de inserción social en Andalucía». Horario de atención al público: Lunes a viernes (salvo festivos), desde las 9:00 hasta las 14:00 horas.

Se llamará telefónicamente a la persona interesada a la hora elegida en la cita que haya previamente obtenido en:

- Teléfonos 012 y 955 012 012.

- Web portal de cita previa «información y ayuda en el trámite» de la Junta de Andalucía: <https://tuturno.juntadeandalucia.es/micitaprevia/operaciones?tenantId=005>

Servicios telemáticos:

- Simulador para conocer si se tiene derecho a la Renta Mínima de Inserción Social: <https://juntadeandalucia.es/organismos/inclusion-social-juventud-familia-e-igualdad/areas-inclusion/rmi/simuladorRMISA.html>

- Solicitudes, subsanaciones, notificación de modificación de circunstancias, aportación de documentación, mediante la ventanilla electrónica:

- <https://ws050.juntadeandalucia.es/vea/faces/vi/inicioOrganismo.xhtml>

- Consultas sobre los servicios prestados, en las direcciones de correo electrónico:

Renta Mínima de Inserción Social Huelva: rmisa.hu.cisjufi@juntadeandalucia.es

Subvenciones: sais.hu.cisjufi@juntadeandalucia.es

Programa Personas sin Hogar: psh.hu.cisjufi@juntadeandalucia.es

Eracis DT Huelva: eracis.hu.cisjufi@juntadeandalucia.es

- Entrada de derivaciones de casos procedentes de las entidades autorizadas en el Programa Personas sin Hogar: psh.hu.cisjufi@juntadeandalucia.es

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios, y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos, y al Decreto 177/ 2005, de 19 de julio, por el que se modifica, y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).