Carta de Servicios del Servicio de gestión Económica de Pensiones de la Delegación Provincial de Jaén

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2014 - 31/12/2014

Informe sobre el cuadro de mandos.
Carta de Servicios del Servicio de gestión Económica de Pensiones de la Delegación Provincial de Jaén

Servicio:

1. Atender e informar con carácter general sobre lo siguiente:
1.1. Pensiones de Jubilación e Invalidez en su modalidad no contributiva.
1.2. Subsidio de movilidad y compensación para gastos de transporte.
1.3. Asistencia sanitaria y prestación farmacéutica.
1.4. Subsidio de garantía de ingresos mínimos.
1.5. Subsidio por ayuda de tercera persona.
1.6. Ayudas del fondo de asistencia social a ancianos, enfermos o inválidos incapacitados para el trabajo (FAS).
1.7. Ayudas económicas de carácter extraordinario.

Compromiso:

Asesorar y atender personalizadamente a la ciudadanía para la cumplimentación de las solicitudes de las prestaciones económicas de carácter no contributivo

Indicador:

Número de reclamaciones relacionadas con la atención personalizada y telefónica

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 5

01/01/2014 31/12/2014	**1.0**

Valor anual del indicador (Sumatorio): 1.0

Seguimiento del Indicador: Registro General Delegación Provincial
Libro de Reclamaciones y Sugerencias.

Servicio:

2. Informar de forma presencial, telefónica y a través del correo electrónico sobre las fases de tramitación en que se encuentre la petición de la persona usuaria.

Compromiso:

Asesorar y atender personalizadamente a la ciudadanía para la cumplimentación de las solicitudes de las prestaciones económicas de carácter no contributivo

Indicador:

Informe sobre el cuadro de mandos.
Carta de Servicios del Servicio de gestión Económica de Pensiones de la Delegación Provincial de Jaén

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad:

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

3. Recibir las solicitudes de pensiones de carácter no contributivo por jubilación e invalidez.

Compromiso:

Realizar en plazo inferior a 30 días el reconocimiento del derecho a la pensión no contributiva de jubilación en las solicitudes presentadas con toda la documentación requerida.

Indicador:

Plazo transcurrido entre la presentación de la solicitud y la elaboración de la nómina por jubilación

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 30 días

01/01/2014 31/12/2014	**30.0**

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 30.0

Seguimiento del Indicador: Programa Control de Plazos (No disponible actualmente)
Datos obtenidos por muestreo

Compromiso:

Realizar en el plazo inferior a 70 días el reconocimiento del derecho a pensión no contributiva de invalidez respecto a las solicitudes presentadas con toda la documentación requerida.

Indicador:

Plazo transcurrido entre la presentación de la solicitud y la elaboración de la nómina por invalidez

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 70 días

01/01/2014 31/12/2014	**62.0**

Informe sobre el cuadro de mandos.
Carta de Servicios del Servicio de gestión Económica de Pensiones de la Delegación Provincial de Jaén

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 62.0

Seguimiento del Indicador: Programa Control de Plazos (No disponible actualmente).
Datos obtenidos por muestreo

Servicio:

4. Recibir las solicitudes para el subsidio de movilidad y compensación para gastos de transporte y de la asistencia sanitaria y prestación farmacéutica, derivadas de la ley de integración social de los minusválidos.

Compromiso:

Realizar el reconocimiento del derecho al subsidio de movilidad y compensación para gastos de transporte en un plazo inferior a 30 días.

Indicador:

Tiempo medio de trámite y resolución del subsidio de movilidad y compensación por gastos de transporte

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 30 días

Seguimiento del Indicador: Gestión no representativa.

Servicio:

5. Resolver y notificar a la persona interesada la resolución correspondiente sobre la pensión, prestación económica o subsidio solicitado.

Compromiso:

Tramitar la concesión de asistencia sanitaria y prestación farmaceútica en un plazo inferior a 15 días.

Indicador:

Tiempo medio de trámite y resolución de la asistencia sanitaria y prestación farmaceútica

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 15 días

Informe sobre el cuadro de mandos.
Carta de Servicios del Servicio de gestión Económica de Pensiones de la Delegación Provincial de Jaén

Seguimiento del Indicador: GESTIÓN NO REPRESENTATIVA

Servicio:

6. Gestionar los trámites necesarios para el pago mensual de las pensiones.

Compromiso:

Mantener actualizada la base de datos de nóminas

Indicador:

Tiempo medio en actualizar la base de datos de nóminas desde la recepción de la petición hasta su inclusión en nómina

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad:

01/01/2014 31/12/2014	**3.0**

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 3.0

Seguimiento del Indicador: Programa Control de Plazos (No disponible actualmente)
Datos obtenidos por muestreo

Servicio:

7. Tramitar las peticiones de las personas usuarias relativas al cambio de entidad financiera, domicilio y traslados dentro y fuera de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Compromiso:

Incorporar las variaciones en las nóminas antes del siguiente pago.

Indicador:

Número de nóminas sin actualizar antes del siguiente mes de pago

Informe sobre el cuadro de mandos.
Carta de Servicios del Servicio de gestión Económica de Pensiones de la Delegación Provincial de Jaén

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad:

01/01/2014
31/12/2014 **0.0**

Valor anual del indicador (Sumatorio): 0.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

8. Garantizar el acceso a los documentos y registros existentes en los archivos del Servicio a las personas interesadas.

Compromiso:

Autorizar el acceso a los documentos y registros de forma inmediata cuando sea una petición presencial o en un plazo inferior a 15 días se la solicitud es por escrito.

Indicador:

Porcentaje de consultas escritas contestadas antes de 15 días en relación al acceso de documentos por la persona interesada

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 15 días

01/01/2014
31/12/2014 **100.0**

Valor anual del indicador (Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

9. Facilitar a las personas interesadas las copias de documentos públicos o privados que se encuentren en sus expedientes.

Compromiso:

Expedir y autorizar las copias de documentos públicos o privados de forma inmediata cuando sea una petición presencial o en un plazo inferior a 15 días si la solicitud es por escrito.

Informe sobre el cuadro de mandos.
Carta de Servicios del Servicio de gestión Económica de Pensiones de la Delegación Provincial de Jaén

Indicador:

Porcentaje de consultas escritas contestadas antes de 15 días en relación a la petición de copias de documentos por la persona interesada.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 15 días

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

10. Realizar reuniones informativas con los trabajadores sociales relacionadas con la gestión del Servicio.

Compromiso:

Realizar reuniones informativas con los trabajadores sociales en el plazo máximo de 10 días desde su petición.

Indicador:

Número de reuniones informativas realizadas en un plazo inferior a 10 días desde su petición

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 10 días

01/01/2014 31/12/2014	**9.0**

Valor anual del indicador (Sumatorio): 9.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

11. Realizar reuniones informativas sobre pensiones no contributivas, en los Centros de día para personas mayores, los Centros de Servicios Sociales, las asociaciones, etc., cuando lo soliciten.

Compromiso:

Realizar reuniones informativas en el plazo máximo de 10 días desde su petición.

Informe sobre el cuadro de mandos.
Carta de Servicios del Servicio de gestión Económica de Pensiones de la Delegación Provincial de Jaén

Indicador:

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 10 días

01/01/2014 31/12/2014	**9.0**

Valor anual del indicador (Sumatorio): 9.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

12. Distribuir folletos informativos referentes a las pensiones no contributivas.

Compromiso:

Distribuir los folletos informativos en el primer trimestre de cada año.

Indicador:

Número de folletos distribuidos con anterioridad al 31 de marzo de cada año

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad:

01/01/2014 31/12/2014	**3000.0**

Valor anual del indicador (Sumatorio): 3000.0

Seguimiento del Indicador: Distribución de 3000 folletos en el primer trimestre del año a:Ayuntamientos, Centros Día, Centros Salud, Asociaciones, etc.

Servicio:

13. Comprobar y actualizar los requisitos necesarios para el mantenimiento de las pensiones.

Informe sobre el cuadro de mandos.
Carta de Servicios del Servicio de gestión Económica de Pensiones de la Delegación Provincial de Jaén

Compromiso:

Realizar anualmente las verificaciones para comprobar si los beneficiarios siguen cumpliendo los requisitos.

Indicador:

Porcentaje de expedientes revisados a 31 de octubre de cada año

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad:

01/01/2014 31/12/2014	**96.6**

Valor anual del indicador (Sumatorio): 96.6

Seguimiento del Indicador: Programa SISS
Revisados 6159 de 6381

Servicio:

14. Emitir los certificados, a petición de las personas interesadas, de las cuantías percibidas por los beneficiarios de las distintas prestaciones.

Compromiso:

Emitir los certificados de las cuantías percibidas de forma inmediata cuando sea una petición presencial o si la solicitud es por escrito en un plazo inferior a 15 días.

Indicador:

Número de certificados emitidos

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 15 días

01/01/2014 31/12/2014	**850.0**

Valor anual del indicador (Sumatorio): 850.0

Seguimiento del Indicador: Programa Control Incidencias(No disponible actualmente)
Datos estimados: Solicitados 850 certificados.Emitidos de forma inmediata 750 y 100 antes de los 15 días.

Informe sobre el cuadro de mandos.
Carta de Servicios del Servicio de gestión Económica de Pensiones de la Delegación Provincial de Jaén

Servicio:

15. Trasvasar los pensionistas del Fondo de Asistencia Social y Subsidio de Garantía de Ingresos mínimos a pensiones no contributivas, cuando ellos lo soliciten.

Compromiso:

Realizar el trasvase de pensionistas en el mismo mes de la solicitud garantizando la actualización de las pensiones en el siguiente mes.

Indicador:

Número de pensionistas trasvasados.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad:

Seguimiento del Indicador: Gestión no representativa.

Servicio:

16. Facilitar el trasvase de una pensión no contributiva a una pensión de viudedad.

Compromiso:

Realizar el trasvase de pensionistas en el mismo mes de la solicitud garantizando la actualización de las pensiones en el siguiente mes.

Indicador:

Número de pensionistas trasvasados

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad:

Seguimiento del Indicador: Gestión no representativa

Servicio:

17. Actualizar el censo de las personas beneficiarias con los datos facilitados por los Registros Civiles.

Informe sobre el cuadro de mandos.
Carta de Servicios del Servicio de gestión Económica de Pensiones de la Delegación Provincial de Jaén

Compromiso:

Mantener actualizado el censo de las personas beneficiarias con los datos facilitados por los Registros Civiles.

Indicador:

Censo de pensionistas actualizados por municipios

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad:

Seguimiento del Indicador: No Aplica, Compromiso obsoleto