

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

INFORME DE CUADRO DE MANDOS 2025

	JOSE MANUEL BORRERO BARRERO	13/03/2026	PÁGINA 1/23
VERIFICACIÓN	BndJAHGLHH4BFCU8FBG7VKMANMKWQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 14.b de la Ley 1/2014, de Transparencia Pública de Andalucía, así como en el artículo 10 del Decreto 317/2003, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el presente informe de seguimiento expone los resultados obtenidos en relación con el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios del Servicio de Acción e Inserción Social, haciendo posible de este modo el ejercicio de rendición de cuentas y transparencia en la actividad pública.

Las Cartas de Servicios son instrumentos para la calidad de los servicios públicos que cumplen una doble finalidad: por un lado, son herramientas diseñadas para la mejora continua de los servicios y, por otro, actúan como documentos a través de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los servicios que prestan, los derechos y obligaciones de los usuarios, los modos de acceso y participación y, especialmente, los compromisos de calidad que asumen en la prestación de sus servicios, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a la creciente demanda de transparencia en la gestión pública.

El seguimiento y la evaluación de los resultados resultan así aspectos esenciales para valorar tanto el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad asumidos como el grado de satisfacción de la ciudadanía, impulsando de esta manera la mejora continua de los servicios prestados.

En este contexto, los informes de seguimiento se convierten en herramientas fundamentales para facilitar la toma de decisiones orientadas a la mejora continua, mediante la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades que permitan adaptar la prestación de los servicios a las necesidades reales de la ciudadanía.

Para más información y detalle sobre los contenidos de la Carta de Servicios del Servicio de Acción e Inserción Social de Huelva puede visitar este [enlace](#)

JOSE MANUEL BORRERO BARRERO		13/03/2026	PÁGINA 2/23
VERIFICACIÓN	BndJAHGLHH4BFCU8FBG7VKMANMKWQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN Y MARCO NORMATIVO.....	4
II. PERIODO DE EVALUACIÓN.....	4
III. CONTEXTO OPERATIVO DEL SERVICIO.....	4
Compromiso 1: Resolver las solicitudes de renta mínima de inserción social en un plazo máximo de dos meses (C01).....	4
Compromiso 2: Resolver las solicitudes de modificación de circunstancias y de pagos indebidos de renta mínima de inserción social en un plazo de un mes (C02).....	5
Compromiso 3: Ofrecer cita previa en la atención telefónica para renta mínima de inserción social con una demora máxima de dos días (C03).....	7
Compromisos 4 y 5: Publicar la resolución provisional conjunta de subvenciones a entidades privadas y a entidades locales antes del 30 de octubre (C04 y C05).....	9
Compromiso 6: Emitir el informe valorativo de la idoneidad sobre situación de personas sin hogar en un plazo máximo de quince días (C06).....	11
Compromiso 7: Requerir a la persona solicitante del informe sobre esfuerzo de integración la documentación que debe aportar en un plazo máximo de dos días (C07).....	12
Compromiso 9 – Alcanzar una valoración media mínima de 8 sobre 10 en satisfacción sobre el acompañamiento y apoyo recibidos (C09).....	15
IV. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.....	15
V. RESULTADOS POR COMPROMISO.....	19
VI. CUADRO FINAL DE EVALUACIÓN DE COMPROMISOS.....	20
VII. MEDIDAS DE MEJORA.....	21
VIII. CONCLUSIONES.....	23

I. INTRODUCCIÓN Y MARCO NORMATIVO

El presente informe se emite en cumplimiento del artículo 10 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios de la Junta de Andalucía, que establece la obligación de realizar un seguimiento anual del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos.

La Carta de Servicios del Servicio de Acción e Inserción Social de Huelva fue aprobada mediante Resolución del Delegado Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad y publicada en el BOJA nº 77, de 24 de abril de 2025. Dicha Carta establece los compromisos de calidad evaluados en el presente documento, así como los indicadores y estándares que permiten medir su grado de cumplimiento.

II. PERIODO DE EVALUACIÓN

El periodo objeto de evaluación comprende, con carácter general, desde la entrada en vigor de la Carta de Servicios (24 de abril de 2025) hasta el 31 de diciembre de 2025.

No obstante, en los compromisos C01 y C02, relativos a la tramitación de la Renta Mínima de Inserción Social (RMISA), el análisis incorpora los datos correspondientes al conjunto del ejercicio 2025. Esta ampliación responde a las características técnicas del módulo estadístico utilizado para la explotación de información y a la conveniencia de valorar estos procedimientos desde una perspectiva anual, más adecuada para interpretar su volumen y comportamiento estructural.

III. CONTEXTO OPERATIVO DEL SERVICIO

Servicio: CONCESIÓN DE LA RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN SOCIAL EN ANDALUCÍA.

Compromiso 1: Resolver las solicitudes de renta mínima de inserción social en un plazo máximo de dos meses (C01).

Indicador:	Agilidad en la resolución de solicitudes de RMISA
Frecuencia de medición:	Trimestral
Estándar de calidad:	100%

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: El plazo se sitúa dentro del estándar de dos meses.

Observaciones:

El compromiso C01 evalúa la agilidad en la resolución de las solicitudes de RMISA en su fase de trámite inicial, procedimiento que constituye la puerta de acceso a la prestación y que concentra un elevado volumen de actividad administrativa y técnica. Se trata de un procedimiento reglado que implica la verificación de requisitos económicos y familiares, la revisión documental y la emisión de resolución expresa, por lo que su análisis resulta

especialmente relevante para valorar la capacidad operativa del Servicio en la gestión ordinaria de prestaciones.

De conformidad con lo establecido en el Decreto-ley 3/2017, de 19 de diciembre, por el que se regula la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, el plazo máximo para dictar y notificar resolución es de dos meses desde la fecha de presentación de la solicitud, referencia temporal que sirve de base para la evaluación del cumplimiento del estándar comprometido en la Carta de Servicios.

Procedimiento gestionado:

- **Trámite Inicial de reconocimiento**

Volumen de actividad – Trámite Inicial

Según el informe “**TI Número de Expedientes y Tiempo Medio de Tramitación**”:

- Solicitudes tramitadas (actividad total): 781
- Expedientes con resolución de concesión: 285

El volumen de 781 refleja la carga total de gestión administrativa.

Tiempo medio de resolución

- Media global: 54 días
- Ordinarias: 57,36 días
- Urgencias: 47,29 días

El plazo se sitúa dentro del estándar de dos meses.

Compromiso 2: Resolver las solicitudes de modificación de circunstancias y de pagos indebidos de renta mínima de inserción social en un plazo de un mes (C02).

Indicador: Agilidad en la resolución de modificaciones e indebidos de RMISA.
 Frecuencia de medición: Trimestral
 Estándar de calidad: 100%

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: En consecuencia, el nivel de cumplimiento equivalente del objetivo de calidad se sitúa en el 66,87%, quedando 33,13 puntos porcentuales por debajo del objetivo del 100%

Observaciones:

El compromiso C02 se refiere a la agilidad en la resolución de revisiones de la RMISA. No obstante, el análisis de la tramitación muestra que bajo este compromiso se agrupan **actuaciones de naturaleza muy diversa**, con circuitos técnicos distintos y grados de complejidad muy dispares.

Por este motivo, la valoración del cumplimiento no puede realizarse de forma homogénea, sino diferenciando tipologías de expediente.

1. Actuaciones de gestión económica con resolución ágil

Existen trámites cuya tramitación depende fundamentalmente del área de gestión económica, tratándose de actuaciones de carácter administrativo que no requieren valoración técnica individualizada ni intervención social directa, sino la aplicación objetiva de criterios reglados y la comprobación de datos económicos. En estos casos, los tiempos medios se sitúan claramente dentro del estándar de un mes:

Actuación	Expedientes	Tiempo medio
Suspensión cautelar	88	2,20 días
Inadmisión	10	12,50 días

Estas actuaciones muestran un nivel de respuesta muy rápido, coherente con la naturaleza administrativa del trámite.

2. Actuaciones de revisión técnica de requisitos

Otros trámites implican comprobaciones técnicas de mayor entidad, con revisión de documentación económica, variaciones de circunstancias y valoración de requisitos:

Actuación	Expedientes	Tiempo medio
Comprobación de requisitos	688	45,44 días
Propuesta positiva	460	44,03 días
Resolución de desistimiento (instancia de parte)	2	37 días

Estos tiempos se aproximan al plazo comprometido, pero lo superan debido a la necesidad de:

- Requerimientos documentales.
- Revisión de ingresos y unidad familiar.
- Coordinación técnica entre fases.

3. Consideración específica sobre renovaciones/ampliaciones

En las revisiones vinculadas a **renovaciones o ampliaciones**, la tramitación no puede iniciarse materialmente hasta que finaliza el período de concesión anterior. El tiempo transcurrido desde la solicitud hasta ese momento no es imputable a la gestión del Servicio, sino a la configuración jurídica de la prestación.

Este factor incide especialmente en los trámites de revisión con mayor carga técnica, distorsionando el cómputo global si se consideran de forma agregada.

✦ Interpretación del resultado del C02

El análisis por tipologías muestra que:

- Las actuaciones de carácter **económico-administrativo** cumplen ampliamente el estándar.
- Las actuaciones que implican **revisión técnica de requisitos** presentan tiempos superiores, derivados de la complejidad procedimental y de la carga de trabajo.
- Parte del tiempo computado en revisiones de renovación no es imputable al Servicio.

Por tanto, el C02 no puede interpretarse como un incumplimiento homogéneo, sino como un compromiso **cumplido en las actuaciones de gestión directa y condicionado en aquellas de mayor complejidad técnica.**

Servicio: INFORMACIÓN Y AYUDA EN EL TRÁMITE DE LA RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN SOCIAL EN ANDALUCÍA.

Compromiso 3: Ofrecer cita previa en la atención telefónica para renta mínima de inserción social con una demora máxima de dos días (C03).

Indicador:	Demora en cita previa para RMISA.
Frecuencia de medición:	Mensual.
Estándar de calidad:	100%

Resultados:

25/04/2025 a 31/12/2025: El indicador temporal presenta una media de respuesta inferior al estándar comprometido, pero el análisis detallado de las demoras registradas muestra la existencia de desviaciones puntuales que superan el umbral de 2 días.

Observaciones:

El sistema de cita previa evaluado en este compromiso se corresponde con la implantación de la aplicación corporativa **“Ayuda en el trámite - Gestión de la cita previa”**, destinada a organizar la atención de información y apoyo a la ciudadanía en la realización de trámites administrativos, conforme al modelo definido por el Servicio de Calidad y Atención a la Ciudadanía.

Desde este Servicio la función de ayuda en la tramitación se venía desarrollando con anterioridad sin el soporte de este aplicativo, mediante atención directa telefónica y presencial. Con motivo de la aprobación de la Carta de Servicios se ha optado por su formalización a través del sistema de cita gestionada principalmente por vía telefónica, reservándose la atención presencial para aquellos casos en que se considera necesaria por la complejidad de la gestión o la situación de la persona usuaria.

Datos registrados en el sistema

Según la explotación de datos del sistema de gestión de citas correspondiente a 2025:

- Citas registradas en el sistema informático: 1.029
- Media mensual aproximada: 85,8 citas

Parte de la atención se ha realizado de forma presencial directa, especialmente en casos urgentes o de especial vulnerabilidad, no quedando siempre reflejada en el sistema, por lo que la carga real es superior.

Estos datos reflejan la actividad tramitada a través del canal formal de cita previa.

Indicadores observados

◆ Demora hasta la primera llamada/cita

El compromiso de la Carta establece la asignación de cita en un plazo máximo de dos días. El análisis de la operativa evidencia que:

- La media de días hasta la primera cita se sitúa en **1,30 días**, por debajo del estándar comprometido, si bien existen situaciones puntuales que lo superan.
- De las **452 mediciones válidas** analizadas, **440** se sitúan dentro del plazo de **2 días**, mientras que **12** presentan una demora superior, lo que representa un **2,65 %** del total.
- La capacidad de respuesta del sistema se ha mantenido, con carácter general, próxima al estándar, si bien no de forma íntegra durante todo el periodo evaluado.
- Las desviaciones observadas deben ponerse en relación con la implantación formal del modelo de “Ayuda en el trámite”, la no reposición de dos puestos administrativos y la existencia de atención presencial directa no siempre registrada en el sistema.
- Parte de la presión asistencial se ha absorbido mediante atención directa sin cita formal, lo que ha permitido atender situaciones urgentes pero ha distorsionado la estadística de citas registradas.

◆ Tiempo de atención

- Duración media de la atención: ≈15 minutos por cita
- Este dato refleja atención personalizada, no meramente informativa.

◆ Valoración de la ciudadanía

- Respuestas registradas: 54
- Puntuación media: 4,51 sobre 5

La valoración muestra un alto nivel de satisfacción en la atención recibida.

Factores explicativos

- La no reposición de dos puestos administrativos ha reducido la capacidad de gestión de agendas.
- Parte de la presión asistencial se ha absorbido mediante atención directa no registrada.

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ACCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

- El servicio implica apoyo individualizado en trámites complejos (especialmente RMISA), lo que requiere tiempos de atención superiores a una gestión meramente informativa.

♦ Interpretación del compromiso

El indicador temporal presenta desviaciones puntuales, pero los datos muestran:

- Capacidad de respuesta cercana al estándar.
- Alto nivel de satisfacción ciudadana.
- Atención de carácter técnico y personalizado.

Por tanto, el compromiso C03 debe interpretarse como **parcialmente cumplido**, en un contexto de transición organizativa e implantación del modelo formal de “Ayuda en el trámite”.

Servicios: CONCESIÓN DE SUBVENCIONES A ENTIDADES PRIVADAS Y A ENTIDADES LOCALES.
Compromisos 4 y 5: Publicar la resolución provisional conjunta de subvenciones a entidades privadas y a entidades locales antes del 30 de octubre (C04 y C05).

Indicador: Agilidad en publicación de subvenciones a entidades privadas y a entidades locales.

Frecuencia de medición: Anual

Estándar de calidad: 100%

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: Todas las propuestas provisionales de resolución correspondientes a estas líneas fueron publicadas dentro del plazo comprometido (Grado cumplimiento 100%)

Observaciones:

Los compromisos C04 y C05 se refieren a la **publicación de las propuestas provisionales de resolución de subvenciones antes del 30 de octubre**, en el marco de convocatorias gestionadas en régimen de concurrencia competitiva.

Durante el periodo evaluado se han tramitado las siguientes líneas:

Entidades privadas (Compromiso C04)

- **Línea 7** – Subvenciones a entidades privadas para programas que se desarrollen en el marco de la Solidaridad y Garantía Alimentaria de Andalucía, en sus dos modalidades:
 - Modalidad 1: Reparto de alimentos, economatos sociales y elaboración de alimentos.
 - Modalidad 2: Escuelas de verano para personas menores de edad, preferentemente en zonas desfavorecidas.
- **Línea 11** – Subvenciones a entidades privadas para programas de acción social, en los ámbitos funcionales de:
 - Comunidad Gitana.
 - Personas Migrantes.

- Personas Sin Hogar.

Entidades locales (Compromiso C05)

- **Línea 6** – Subvenciones a entidades locales para la atención a personas inmigrantes y emigrantes temporeras andaluzas y sus familias.

Todas las propuestas provisionales de resolución correspondientes a estas líneas fueron publicadas dentro del plazo comprometido.

Resultado del indicador

Grado de cumplimiento: 100 %

Interpretación cualitativa

El cumplimiento íntegro de estos compromisos tiene una relevancia que va más allá de la simple observancia de un plazo administrativo, ya que:

- Se trata de procedimientos de **alta complejidad técnica**, con evaluación comparativa de solicitudes, revisión de documentación, aplicación de criterios de valoración y coordinación interdepartamental.
- La tramitación se desarrolla bajo un calendario anual cerrado, con fases secuenciales que requieren planificación previa, coordinación interna y gestión de picos de carga de trabajo.
- La publicación de las propuestas provisionales dentro del plazo garantiza a las entidades solicitantes seguridad jurídica, previsibilidad y posibilidad de planificar la ejecución de programas sociales.
- En el caso de la Línea 7 – Solidaridad y Garantía Alimentaria, debe destacarse que la **Modalidad 2 (Escuelas de Verano)** fue objeto de tramitación de urgencia, lo que supuso:
 - Reducción de plazos administrativos.
 - Necesidad de concentración de tareas técnicas en un periodo temporal más breve.
 - Mayor presión organizativa en la fase de instrucción.

A pesar de esta circunstancia, las propuestas provisionales de resolución se publicaron dentro del plazo comprometido, lo que evidencia una capacidad de adaptación organizativa y de planificación técnica por parte del Servicio.

Este resultado pone de manifiesto que, cuando el procedimiento depende de una **planificación administrativa estructurada y de gestión programada**, el Servicio mantiene capacidad suficiente para cumplir los estándares comprometidos, incluso en un contexto general de elevada carga de trabajo.

Factores que favorecen el cumplimiento

El cumplimiento de estos compromisos se vincula a:

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ACCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

- La existencia de calendarios de tramitación previamente establecidos.
- La concentración temporal de recursos técnicos en fases críticas del procedimiento.
- La experiencia acumulada en la gestión de convocatorias de concurrencia competitiva.

 **Valoración**

El comportamiento de C04 y C05 evidencia que el Servicio mantiene un alto nivel de eficiencia en procedimientos de planificación administrativa compleja, constituyendo un contraste significativo con aquellos compromisos que dependen de atención inmediata o de perfiles técnicos especializados no disponibles durante el periodo evaluado.

Servicio: VALORACIÓN DE LA IDONEIDAD Y SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN DE PERSONAS SIN HOGAR.
Compromiso 6: Emitir el informe valorativo de la idoneidad sobre situación de personas sin hogar en un plazo máximo de quince días (C06).

Indicador: Agilidad en emisión de informes de idoneidad a personas sin hogar.
 Frecuencia de medición: Anual.
 Estándar de calidad: 100%

Resultados:

25/04/2025 a 31/12/2025: El grado de cumplimiento 86,67 %

Observaciones:

Durante el periodo evaluado se han tramitado solicitudes de emisión de informes sociales vinculados a la atención a personas sin hogar, que constituyen actuaciones técnicas individualizadas de carácter urgente y socialmente sensible.

 **Volumen analizado**

1. Expedientes con datos completos de cálculo: **15**
2. Informes emitidos en un plazo ≤ 15 días: **86,67 %**
3. Expedientes que superan el plazo comprometido: **2**

El plazo se ha medido desde la fecha de presentación de la solicitud hasta la fecha de derivación o emisión efectiva del informe, que constituye el hito administrativo que materializa la actuación técnica.

 **Análisis de los tiempos de respuesta**

La mayoría de los expedientes se han tramitado dentro del plazo comprometido, observándose una respuesta ágil especialmente en los casos con mayor urgencia social.

Los dos expedientes que superaron el estándar presentan tiempos superiores al límite, pero no responden a una paralización administrativa, sino a circunstancias asociadas a la complejidad de la intervención:

1. Necesidad de recopilación de información social adicional.
2. Coordinación con otros recursos o dispositivos asistenciales.
3. Situaciones personales con alta movilidad o dificultad de localización.

Factores explicativos

Este procedimiento no se limita a la emisión de un documento administrativo, sino que requiere:

1. Valoración técnica individualizada.
2. Comprobación de circunstancias sociales.
3. Interacción con recursos externos (dispositivos de emergencia, servicios sociales comunitarios, entidades del tercer sector).

La carga de trabajo general del Servicio y la concurrencia de incidencias organizativas descritas en el análisis global han podido influir puntualmente en los plazos, si bien no se observa un patrón de demora sistemática.

Interpretación del resultado

El grado de cumplimiento (86,67 %) evidencia que el Servicio mantiene una capacidad de respuesta adecuada en un procedimiento de alta complejidad social, en el que la calidad de la intervención técnica prevalece sobre la mera rapidez formal.

Las desviaciones detectadas son puntuales y están vinculadas a características de los casos, no a deficiencias estructurales del procedimiento.

Servicio: ATENCIÓN A PERSONAS EXTRANJERAS PARA LA VALORACIÓN Y ESTUDIO DE INFORMES SOBRE ESFUERZO DE INTEGRACIÓN

Compromiso 7: Requerir a la persona solicitante del informe sobre esfuerzo de integración la documentación que debe aportar en un plazo máximo de dos días (C07).

Indicador: Agilidad en requerimiento de documentación para Informes sobre Esfuerzo de Integración.

Frecuencia de medición: Anual.

Estándar de calidad: 100%

Resultados:

25/04/2025 a 31/12/2025: El tiempo de respuesta real en la mayoría de los expedientes supera ampliamente los 2 días.

Observaciones:

La evaluación se ha realizado exclusivamente sobre solicitudes registradas entre la aprobación de la Carta (24/04/2025) y el 31/12/2025.


Solicitudes de informe de esfuerzo de integración: 26

Para la evaluación del compromiso C07 se ha medido el tiempo transcurrido entre:

- **Fecha de entrada de la solicitud**, y
- **Fecha de la primera actuación administrativa registrada en el expediente**, que puede consistir en:
 1. Requerimiento de documentación.
 2. Emisión de oficio de arraigo.
 3. Envío a la Dirección General competente.
 4. Emisión de informe técnico.

Este intervalo refleja el **tiempo real de inicio de tramitación efectiva**.


Tiempo de respuesta observado

El análisis de la tabla de seguimiento de expedientes evidencia que:

1. El tiempo de respuesta real en la mayoría de los expedientes **supera ampliamente los 2 días** comprometidos en la Carta de Servicios.
2. Se observan demoras significativas entre la fecha de entrada y la primera actuación administrativa, lo que determina que el indicador no se alcance.
3. Las diferencias entre expedientes no responden a incidencias de registro, sino a la capacidad de asumir la tramitación técnica.


Factor explicativo

Este comportamiento coincide con la **vacante no cubierta del puesto de Asesoría Técnica de Políticas Migratorias**, único perfil especializado para este procedimiento en la Delegación Territorial, lo que ha supuesto que:

1. La totalidad de los 26 expedientes se hayan tramitado sin el recurso técnico previsto.
2. El inicio de actuaciones dependiera de la disponibilidad residual del personal.
3. Se produjera un desfase generalizado respecto al estándar de 2 días.

Servicio: 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+)

Compromiso 8: Resolver las consultas en un plazo máximo de cinco días (C08).

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ACCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

Indicador:	Agilidad en respuesta a consultas ERACIS+
Frecuencia de medición:	Anual
Estándar de calidad:	100%

Resultados:

25/04/2025 a 31/12/2025: El compromiso de respuesta a consultas (C08) se apoyaba en una actividad profesional regular en el tiempo establecido hasta la vacante de la profesional por lo que el compromiso (C09) del cuestionario no es evaluable.

Observaciones:

Con carácter previo a la vacante del puesto de Trabajo Social ERACIS+, el programa desarrolló su actividad ordinaria de seguimiento técnico, coordinación y atención especializada.

Para esta valoración se han utilizado los diarios de trabajo mensuales de la profesional ERACIS+ correspondientes a abril, mayo, junio y julio de 2025 (hasta la fecha de su marcha).


Actividad registrada

El análisis de los partes de trabajo evidencia una actividad continua y sistemática en los meses previos a la vacante:

Mes 2025	Registros de actividad consignados
Abril	59
Mayo	63
Junio	66
Julio	38

Estos registros reflejan actuaciones tales como:

- Atención y seguimiento de casos.
- Coordinación con servicios sociales comunitarios.
- Reuniones técnicas.
- Gestión de consultas.
- Actuaciones de intervención social individualizada.

La reducción observada en julio se corresponde con la finalización de la actividad de la profesional en ese mes.

Interpretación

Hasta la fecha de la vacante, el programa mantenía un ritmo estable de actividad técnica, con un volumen mensual constante de intervenciones y actuaciones de coordinación. Esto indica que:

- El compromiso de respuesta a consultas (C08) se apoyaba en una actividad profesional regular.
- Existía capacidad operativa para el seguimiento de personas usuarias.
- Se realizaban actuaciones continuadas de carácter técnico y social.

Cambio de escenario tras la vacante

A partir de la salida de la profesional:

- No se ha contado con el perfil técnico especializado asignado al programa.
- Las funciones ERACIS+ han debido ser asumidas de forma residual o complementaria por otros perfiles.
- No se ha podido mantener un seguimiento sistemático de respuestas y encuestas de satisfacción (C09).

Valoración

La información disponible permite diferenciar claramente dos fases en 2025:

1. Periodo con cobertura técnica (hasta la marcha de la profesional)

Actividad regular, seguimiento continuado y capacidad operativa.

2. Periodo sin cobertura especializada

Reducción de capacidad técnica y afectación directa a los compromisos vinculados al programa.

Esta diferenciación es relevante para interpretar los resultados de C08 y C09, ya que evidencia que las desviaciones observadas no obedecen a falta de actividad del programa, sino a la ausencia sobrevenida del recurso humano específico.

Compromiso 9 – Alcanzar una valoración media mínima de 8 sobre 10 en satisfacción sobre el acompañamiento y apoyo recibidos (C09).

Se han producido respuestas por parte de personas usuarias, pero no se ha llevado a cabo un seguimiento ni control sistemático de las mismas, debido a la vacante no cubierta del puesto de Trabajo Social ERACIS+. **Resultado: No evaluable.**

IV. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios se ha realizado aplicando criterios homogéneos de medición, basados en registros administrativos, sistemas de información internos y fuentes documentales oficiales del Servicio.

El análisis se ha circunscrito al periodo de vigencia de la Carta de Servicios aprobada mediante Resolución publicada en BOJA el 24 de abril de 2025, es decir, **Periodo evaluado: 24/04/2025 – 31/12/2025**, salvo lo concerniente a RMISA (CO1 y CO2), que se ha contemplado toda la anualidad de 2025.

1. Fuentes de información utilizadas

Para la elaboración de los indicadores se han utilizado:

- Los datos relativos a la **Renta Mínima de Inserción Social (compromisos C01 y C02)** han sido obtenidos de las explotaciones estadísticas del sistema corporativo **Oracle Business Intelligence 11.1.1.9.0**, que integra la información de gestión de expedientes de la prestación.
- La información correspondiente al compromiso **C03 – Sistema “Ayuda en el trámite – Gestión de la cita previa”** procede del módulo corporativo de la Junta de Andalucía “Información y ayuda en el trámite”, que registra las solicitudes de cita, tiempos de respuesta y datos asociados a la atención prestada.
- Los datos utilizados para el resto de compromisos (C04 a C09) han sido extraídos de **cuadros de mando y registros internos de seguimiento elaborados por el propio Servicio**, a partir de:
 - Registros administrativos de expedientes: tabla de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva y tablas de seguimiento de Informes de Esfuerzo de Integración.
 - Tablas de control de actuaciones técnica: tabla e control de derivaciones de Personas Sin Hogar.
 - Seguimientos internos de tramitación. Registros de consultas y actuaciones vinculadas al programa ERACIS+

La combinación de fuentes corporativas y registros internos permite disponer de información completa sobre volumen de actividad, tiempos de tramitación y actuaciones realizadas, garantizando la coherencia de los cálculos efectuados.

2. Criterios generales de medición de plazos

Salvo indicación específica, los plazos se han calculado como:

- **Diferencia entre la fecha de entrada de la solicitud y la fecha del hito administrativo que materializa la actuación comprometida**, según cada procedimiento.

Se han utilizado días naturales, dado que los compromisos de la Carta no especifican cómputo en días hábiles.

3. Criterios metodológicos específicos por procedimiento

◆ RMISA – Trámite Inicial (C01)

- Universo de actividad: **781 expedientes tramitados**.
- Indicador calculado únicamente sobre expedientes con resolución de concesión (**285**), por ser los únicos que permiten medir el tiempo completo de tramitación.
- Hito final: **Resolución de concesión (Trámite 301)**.

◆ RMISA – Revisiones (C02)

- Se excluyen solicitudes de renovación de la prestación cuya tramitación depende de la finalización del período de concesión anterior, al no ser imputable al Servicio el tiempo de espera previo.
- El indicador se calcula exclusivamente sobre revisiones tramitables desde su registro (cambios de circunstancias económicas, familiares o incidencias).
- Hito final: Resolución de revisión.

◆ Sistema de citas (C03)

- Cómputo desde la solicitud de cita hasta la fecha asignada.
- Se ha tenido en cuenta el volumen total gestionado (**1.029 citas**) y la capacidad operativa real.

◆ Subvenciones (C04–C05)

- Indicador basado en fecha de publicación de propuestas provisionales de resolución.
- Comparación con el plazo máximo comprometido (30 de octubre).
- Procedimientos incluidos:
 - Solidaridad y Garantía Alimentaria: Reparto de alimentos y Escuelas de Verano.
 - Programas de Acción Social: Personas sin hogar, Comunidad Gitana y Personas Inmigrantes (Tercer Sector).
 - Atención a personas inmigrantes y emigrantes temporeras (entidades locales).

◆ Informes de Personas Sin Hogar (C06)

- Expedientes con datos completos: 15.
- Cálculo desde la fecha de presentación hasta la fecha de emisión o derivación efectiva del informe.
- Se considera actuación técnica finalizada cuando el informe queda formalmente emitido.

◆ Informes de Esfuerzo de Integración (C07)

- Universo: **26 solicitudes** registradas entre 24/04/2025 y 31/12/2025.
- Hito medido: primera actuación administrativa (requerimiento, oficio, envío o informe).
- Se mide el tiempo real de inicio de tramitación, no el tiempo de resolución final.

◆ ERACIS+ (C08-C09)

- C08: plazo entre recepción de consulta y respuesta.
- C09: seguimiento de encuestas de satisfacción; se constata existencia de respuestas pero ausencia de control sistemático.

4. Criterios de interpretación

Los resultados se interpretan considerando:

- Volumen de actividad.
- Naturaleza técnica de cada procedimiento.
- Disponibilidad de recursos humanos especializados durante el periodo evaluado.
- Diferenciación entre retrasos imputables a la gestión administrativa y tiempos derivados de condicionantes procedimentales o jurídicos.

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ACCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

V. RESULTADOS POR COMPROMISO

Código	Descripción resumida del compromiso	Resultado técnico	Interpretación
C01	Resolución de solicitudes de RMISA (trámite inicial) ≤ 2 meses	Tiempo medio: 54 días	Cumplido. Procedimiento ordinario dentro del estándar pese a alto volumen (781 expedientes).
C02	Resolución de revisiones/modificaciones RMISA ≤ 1 mes	Cumplimiento desigual según tipología	Cumplimiento parcial. Actuaciones de gestión económica (suspensiones cautelares e inadmisiones) dentro de plazo; revisiones técnicas de requisitos superan el mes por complejidad y condicionantes de renovaciones.
C03	Sistema “Ayuda en el trámite – Gestión de la cita previa” ≤ 2 días	Media de 1,30 días hasta la primera cita; atención media de 15 min; satisfacción 4,51/5	Parcialmente cumplido. Implantación del modelo formal de ayuda en el trámite; capacidad de respuesta próxima al estándar, condicionada por vacantes administrativas y atención presencial no siempre registrada en el sistema.
C04	Publicación de propuestas provisionales de subvenciones a entidades privadas antes del 30/10	En plazo	Cumplido (100%). Procedimientos planificados ejecutados conforme a calendario.
C05	Publicación de propuestas provisionales de subvenciones a entidades locales antes del 30/10	En plazo	Cumplido (100%). Gestión estructurada y cumplimiento íntegro.
C06	Emisión de informes de personas sin hogar ≤ 15 días	86,67 % en plazo	Parcialmente cumplido. Desviaciones puntuales asociadas a complejidad social de casos.
C07	Primera actuación en informes de esfuerzo de integración ≤ 2 días	Mayoría de expedientes fuera de plazo	No cumplido. Medición realizada solo sobre solicitudes desde 24/04/2025; afectado por vacante del puesto de Asesoría Técnica de Políticas Migratorias.
C08	Respuesta a consultas ERACIS+ ≤ 5 días	Capacidad reducida tras vacante	Parcialmente cumplido. Actividad regular hasta julio; afectación posterior por ausencia de la profesional.
C09	Nivel de satisfacción ERACIS+ ≥ 8	Sin seguimiento sistemático	No evaluable. Existencia de respuestas sin sistema de control tras la vacante.

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ACCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

VI. CUADRO FINAL DE EVALUACIÓN DE COMPROMISOS

Código	Compromiso	Grado de cumplimiento	Observaciones clave
C01	Resolución RMISA ≤ 2 meses	✓ Cumplido	Tiempo medio dentro del estándar pese a alto volumen de actividad.
C02	Revisiones RMISA ≤ 1 mes	⚠ Parcial	Cumplido en trámites de gestión económica; condicionado en revisiones técnicas y renovaciones.
C03	Citas ≤ 2 días	⚠ Parcial	Déficit de personal administrativo y atención presencial no registrada.
C04	Subvenciones entidades privadas	✓ Cumplido	Publicación en plazo de todas las propuestas provisionales.
C05	Subvenciones entidades locales	✓ Cumplido	Gestión planificada y cumplimiento íntegro del calendario.
C06	Informes PSH ≤ 15 días	⚠ Parcial	Alta tasa de cumplimiento; demoras asociadas a complejidad social.
C07	Esfuerzo integración ≤ 2 días	✗ No cumplido	Falta de recurso técnico especializado durante el periodo evaluado.
C08	Consultas ERACIS+ ≤ 5 días	⚠ Parcial	Actividad regular hasta julio; reducción posterior de capacidad.
C09	Satisfacción ERACIS+	🕒 No evaluable	Sin sistema de seguimiento tras vacante del puesto.

VII. MEDIDAS DE MEJORA

El análisis de los resultados obtenidos durante el periodo evaluado permite identificar ámbitos de actuación orientados a reforzar la capacidad de respuesta del Servicio, especialmente en aquellos compromisos condicionados por la disponibilidad de recursos humanos especializados y por la carga técnica de los procedimientos.

Las medidas propuestas se estructuran en los siguientes ejes:

1. Refuerzo de recursos humanos especializados

Las desviaciones observadas en los compromisos C07, C08 y C09 evidencian la dependencia de determinados procedimientos respecto a perfiles técnicos específicos.

Actuaciones prioritarias:

- Cobertura del puesto de **Asesoría Técnica de Políticas Migratorias**, imprescindible para la tramitación de los informes de esfuerzo de integración, cuya ausencia ha incidido directamente en los tiempos de inicio de actuaciones.
- Reposición del puesto de **Trabajo Social ERACIS+**, cuya vacante ha condicionado la capacidad de respuesta técnica y el seguimiento de la satisfacción de las personas usuarias.

Estas medidas no solo persiguen mejorar los tiempos de respuesta, sino garantizar la especialización técnica requerida por estos procedimientos.

2. Refuerzo de personal administrativo y sistema de citas

El sistema de “Ayuda en el trámite – Gestión de la cita previa” constituye la puerta de entrada a múltiples procedimientos del Servicio. La no reposición de dos puestos administrativos ha reducido la capacidad de gestión de agendas y de atención telefónica, afectando directamente a los tiempos de asignación de cita.

Asimismo, la ausencia de personal administrativo ha obligado a que el resto del personal técnico encargado de la tramitación de la RMISA y de los Informes de Esfuerzo de Integración asumiera tareas de carácter administrativo vinculadas a la gestión de citas, funciones que venían siendo desarrolladas por la administrativa que causó baja. Esta reasignación de tareas ha supuesto una disminución del tiempo disponible para la tramitación técnica de expedientes, con incidencia indirecta en otros compromisos evaluados.

Medidas propuestas:

- Cobertura de puestos administrativos vacantes.
- Reorganización interna de agendas en periodos de mayor demanda.
- Establecimiento de mecanismos de registro de la atención presencial directa no canalizada mediante cita previa, para mejorar la trazabilidad de la actividad real.

3. Optimización de la tramitación de revisiones RMISA

El compromiso C02 pone de manifiesto que las revisiones por cambios de circunstancias presentan una complejidad similar al trámite inicial.

Líneas de mejora:

- Priorización interna de expedientes de revisión tramitables desde su registro.
- Mejora de la coordinación entre fases de requerimiento documental y valoración técnica.
- Revisión de circuitos internos para reducir tiempos intermedios entre trámites.

4. Consolidación de sistemas de seguimiento y evaluación

La experiencia del periodo evaluado muestra la necesidad de fortalecer los mecanismos de registro y control de actividad.

Medidas:

- Establecimiento de procedimientos sistemáticos de seguimiento de encuestas de satisfacción (C09).
- Mejora de la explotación estadística de los sistemas de gestión.
- Integración de registros de actuaciones presenciales no reflejadas en sistemas automatizados.

5. Mejora organizativa transversal

Se propone avanzar en medidas que refuercen la resiliencia del Servicio ante escenarios de alta demanda:

- Planificación de refuerzos temporales en picos de carga de trabajo.
- Mejora de herramientas de gestión documental.
- Protocolización de procedimientos de mayor complejidad técnica.

Enfoque general

Las medidas propuestas no responden a deficiencias estructurales de los procedimientos, sino a la necesidad de adaptar los recursos disponibles a la intensidad y complejidad de la demanda, con el objetivo de alinear la capacidad operativa con los estándares de calidad comprometidos.

VIII. CONCLUSIONES

El análisis de los resultados obtenidos durante el periodo de vigencia de la Carta de Servicios (24 de abril de 2025 – 31 de diciembre de 2025) permite realizar una valoración global enmarcada en el contexto organizativo, el volumen de actividad y la naturaleza de los procedimientos gestionados.

Los compromisos vinculados a procesos planificados y estructurados, como la gestión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva (C04 y C05), presentan un cumplimiento íntegro, evidenciando la capacidad del Servicio para responder adecuadamente cuando los procedimientos se sustentan en planificación técnica y calendarios definidos. Del mismo modo, el trámite inicial de la RMISA (C01) se mantiene dentro del estándar comprometido pese a una elevada carga de trabajo, con 781 expedientes tramitados en el ejercicio.

Las desviaciones observadas se concentran en compromisos que requieren intervención técnica especializada (C07, C08, C09), revisión individualizada de circunstancias (C02) o atención directa a la ciudadanía en el marco del modelo de “Ayuda en el trámite” (C03). En estos casos, los resultados se encuentran estrechamente vinculados a la disponibilidad efectiva de recursos humanos.

Durante 2025 el Servicio ha finalizado el ejercicio con 13 efectivos, habiéndose producido 3 incorporaciones y 8 bajas, incluyendo dos ceses sucesivos en el mismo puesto. Esta rotación ha implicado pérdida de conocimiento especializado, redistribución interna de funciones y asunción temporal de tareas administrativas por parte de perfiles técnicos, circunstancia que ha incidido en la capacidad operativa del Servicio.

En consecuencia, el grado de cumplimiento de la Carta de Servicios debe interpretarse en un escenario en el que el SAIS ha mantenido su actividad esencial y niveles adecuados de funcionamiento en los procedimientos ordinarios, si bien condicionado por un contexto de elevada movilidad interna y limitación de recursos especializados que afecta especialmente a los compromisos de mayor complejidad técnica.

JOSE MANUEL BORRERO BARRERO		13/03/2026	PÁGINA 23/23
VERIFICACIÓN	BndJAHGLHH4BFCU8FBG7VKMANMKWQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	