

Indicadores Carta de Servicios 2016-2017

Nuestros Servicios	Nuestros Compromisos	Nuestros Medidores	Resultados 2016-2017
PROGRAMA DE INTEGRACIÓN FAMILIAR	Conseguir que el 70% del equipo humano de Meniños tenga un nivel de estudios de experto (Master, Postgrado o cursos de especialización).	Número de profesionales que evidencian su nivel de estudios como experto del total de equipo humano.	El 70,5% (12 personas)
	Obtener 8 puntos de media sobre 10 en la valoración global del servicio por parte de clientes y de personas usuarias a través del procedimiento de evaluación de satisfacción.	Puntuación media obtenida de las encuestas recibidas.	Relación con técnico: 9,46 Metas y temas: 9,42 Satisfacción global con la entrevista: 9,45 Utilidad: 9,26
PROGRAMA DE ATENCIÓN FAMILIAR	Obtener 8 puntos de media sobre 10 en la valoración global del servicio por parte de clientes y de personas usuarias a través del procedimiento de evaluación de satisfacción.	Puntuación media obtenida de las encuestas recibidas.	Relación con técnico: 9,32 Metas y temas: 9,33 Satisfacción global con la entrevista: 9,30 Utilidad: 9,19
	Conseguir que el 70% del equipo humano de Meniños tenga un nivel de estudios de experto (Master, Postgrado o cursos de especialización).	Número de profesionales que evidencian su nivel de estudios como experto del total de equipo humano.	100% (3)
ACOGIMIENTOS Y ADOPCIONES ESPECIALES	Ampliar el alcance del certificado actual de calidad según la norma ISO 9001:2008 al servicio de acogimientos y adopciones.	Certificado de calidad según la norma ISO 9001:2008 con alcance ampliado a los servicios de acogimientos temporales y acogimientos y adopciones especiales.	Conseguida certificación ampliada al servicios de acogimientos Madrid
	Conseguir que el 90% de los acogimientos y adopciones se consoliden del total de acogimientos y adopciones (sin interrupciones).	Nº de casos consolidados en cada una de las líneas.	100%

Indicadores Carta de Servicios 2016-2017

Nuestros Servicios	Nuestros Compromisos	Nuestros Medidores	Resultados 2016-2017
PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	Conseguir que el 50% de los casos cerrados se realice por acuerdo entre partes.	Número de casos cerrados por acuerdo entre partes del total de casos cerrados.	Solo se consiguió en el 26% de los casos cerrados, 41 de 156.
	Conseguir que en más del 80% de los casos, las partes acepten recibir intervenciones centradas en negociación familiar.	Número de intervenciones realizadas centradas en negociación familiar del total de casos atendidos.	El 77% de las intervenciones realizadas han estado centradas en la negociación familiar.
VOLUNTARIADO	Que un 10% de las personas usuarias se beneficien por los servicios realizados a través del plan de voluntariado.	Número de personas usuarias beneficiadas por servicios realizados a través del plan de voluntariado del total de personas usuarias atendidas.	129 personas usuarias se han beneficiado de los servicios.
PROGRAMA DE ATENCIÓN A NIÑOS Y NIÑAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO	Conseguir que más de un 90% de personas usuarias logren finalizar la terapia consiguiendo los objetivos establecidos.	Número de personas usuarias que finalizan la terapia alcanzando los objetivos sobre el total de personas usuarias atendidas	Finalizan alcanzando objetivos 51, sobre 56 (91%).
	Obtener 7 puntos de media sobre 10 en la percepción del servicio por parte de las personas usuarias a través de las encuestas de satisfacción.	Puntuación media obtenida de las encuestas recibidas	Relación con técnico: 8,9 Metas y temas: 8,8 Satisfacción global con la entrevista: 8,9 Utilidad:8,9
PROYECTOS EDUCATIVOS Y PREVENTIVOS	Conseguir que todos los proyectos tengan una valoración por parte del cliente.	Cuestionarios de evaluación recogidos del 70% de los participantes.	Se recogen cuestionarios en al menos el 50% de las personas participantes. Con valoraciones superiores a 7 sobre 10.
	Elaboración y difusión de un nuevo proyecto con carácter bianual.	Número de proyectos nuevos.	1 Nuevo: "Viaxe ao Reino das Emocions".

Indicadores Carta de Servicios 2016-2017

Nuestros Servicios	Nuestros Compromisos	Nuestros Medidores	Resultados 2016-2017
CENTRO DE ASESORAMIENTO Y PSICOTERAPIA	Conseguir que más de un 90% de personas usuarias logren finalizar la terapia consiguiendo los objetivos establecidos.	Número de personas usuarias que finalizan la terapia alcanzando los objetivos sobre el total de personas usuarias atendidas.	Finalizan alcanzando objetivos 16, sobre 18 (89%). Todos los casos que se han finalizado lo han hecho por cumplimiento de objetivos. 2 han sido abandono.
	Garantizar la primera sesión con las personas usuarias que demandan el servicio en un plazo máximo de 15 días.	Plazo (nº días naturales) transcurrido entre la solicitud y la primera sesión por persona usuaria.	100% menos de 15 días.
	Obtener 7 puntos de media sobre 10 en la percepción del servicio por parte de las personas usuarias a través de las encuestas de satisfacción.	Puntuación media obtenida de las encuestas recibidas.	Relación con técnico: 8,9 Metas y temas: 8,6 Satisfacción global con la entrevista: 8,7 Utilidad: 8,7.
GENERACIÓN Y DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO (GEDICO)	Elaboración y difusión de 1 proyecto bianual y/o manual propio con carácter anual.	Nº de proyectos y/o manuales propios elaborados.	1
	Colaborar con una Universidad para investigación e innovación.	Nº de colaboraciones acordadas.	2
	Colaboración con una entidad para la realización de prácticas profesionales en Meniños.	Nº de colaboraciones para la realización de prácticas profesionales en Meniños.	15
	Realización del Plan de formación interna anual con al menos 5 acciones formativas.	Nº de acciones formativas internas.	16
	Difusión de al menos 3 acciones formativas externas.	Nº de acciones formativas externas.	14

Indicadores Carta de Servicios 2016-2017

Nuestros Servicios	Nuestros Compromisos	Nuestros Medidores	Resultados 2016-2017
MEJORA CONTINUA	Dotar a todas las delegaciones de Fundación Meniños de un sistema informático integral en la nube.	Nº de delegaciones que se han dotado de un sistema informático integral.	El 100% de delegaciones.
	Contestación por escrito en menos de 20 días a quejas y reclamaciones (días naturales).	Nº de quejas y reclamaciones contestadas por escrito en más de 15 días. Nº de quejas contestadas por escrito en menos de 15 días. Nº de reclamaciones contestadas por escrito en menos de 15 días.	4 quejas, 100% contestadas en menos de 15 días.
	Certificar la presente Carta de servicios bajo la norma UNE93200.	Certificado emitido por una Entidad de Certificación.	Se pospone la certificación por nueva planificación anual.