

# Indicadores Carta de Servicios 2018-2019

Nuestros Servicios	Nuestros Compromisos	Nuestros medidores	Resultados Obtenidos
<b>PROGRAMA DE INTEGRACION FAMILIAR</b>	Mantener 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.	
	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.	
	Mantener el nivel de éxito en los programas de Preservación y Reunificación. 70% de Preservaciones 60% de Reunificaciones	Nº de niños y niñas que al final de la intervención viven en su familia en condiciones de seguridad y afecto.	
<b>PROGRAMA DE ATENCIÓN FAMILIAR</b>	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.	
	Mantener 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.	

# Indicadores Carta de Servicios 2018-2019

Nuestros Servicios	Nuestros Compromisos	Nuestros medidores	Resultados Obtenidos
<b>PROGRAMA DE ATENCIÓN FAMILIAR</b>	Conseguir que el 80% de personas usuarias logren finalizar la intervención consiguiendo los objetivos establecidos.	Nº de casos que se cierran por cumplimiento de objetivos del total de casos atendidos.	
<b>ACOGIMIENTOS Y ADOPCIONES ESPECIALES</b>	Mantener la consolidación en el 90% de los acogimientos y adopciones que se realicen (sin interrupciones).	Nº de casos consolidados en cada una de las líneas.	
<b>PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR</b>	Conseguir que el 25% de los casos cerrados se realice por acuerdo entre partes.	Número de casos cerrados por acuerdo entre partes del total de casos cerrados.	
	Conseguir que en al menos el 50% 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.	

# Indicadores Carta de Servicios 2018-2019

Nuestros Servicios	Nuestros Compromisos	Nuestros Medidores	Resultados obtenidos
<b>VOLUNTARIADO</b>	Que un 10% de las personas usuarias que participan en los programas de intervención 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 en los programas de intervención.	
<b>PROGRAMA DE ATENCIÓN A NIÑOS Y NIÑAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO</b>	Conseguir que un 70% 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.	
	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.	
<b>PROYECTOS EDUCATIVOS Y PREVENTIVOS</b>	Conseguir que todos los proyectos tengan una valoración por parte del cliente.	Cuestionarios de evaluación recogidos de al menos el 50% de las participantes.	
	Elaboración y difusión de nuevas propuestas o materiales complementarios al proyecto en curso.	Número de propuestas o materiales nuevos.	

# Indicadores Carta de Servicios 2018-2019

Nuestros Servicios	Nuestros Compromisos	Nuestros Medidores	Resultados obtenidos
<b>CENTRO DE ASESORAMIENTO Y PSICOTERAPIA</b>	Conseguir que al menos un 70% 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.	
<b>PROGRAMA DE ATENCIÓN PRENATAL</b>	El 90% De las madres que inician la intervención en el programa durante el embarazo, mantienen la intervención una vez nace el bebé.	Nº de mujeres que continúa la intervención tras el parto del total de mujeres con las que se interviene.	
	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 realizadas.	
<b>PROGRAMA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE ABUSO SEXUAL</b>	Conseguir que al menos un 70% de personas usuarias logren finalizar las terapia consiguiendo los objetivos establecidos.	Número de personas usuarias que finalizan la terapia alcanzando los objetivos sobre el total de personas usuarias atendidas.	
	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 realizadas.	

# Indicadores Carta de Servicios 2018-2019

Nuestros Servicios	Nuestros Compromisos	Nuestros Medidores	Resultados obtenidos
<b>GENERACIÓN Y DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	Colaborar con una Universidad para investigación e innovación.	Nº de colaboraciones acordadas.	
	Colaboración con entidades y universidades para la realización de prácticas profesionales en Meniños.	Nº de colaboraciones para la realización de prácticas profesionales en Meniños.	
	Realización del Plan de formación interna anual con al menos 5 acciones formativas.	Nº de acciones formativas internas.	
	Difusión de al menos 3 acciones formativas externas.	Nº de acciones formativas externas.	

# Indicadores Carta de Servicios 2018-2019

Nuestros Servicios	Nuestros Compromisos	Nuestros Medidores	Resultados obtenidos
MEJORA CONTINUA	Garantizar a todas las delegaciones de la Fundación Meniños un sistema informático integral en la nube	Nº de delegaciones que tienen instalado un sistema informático integral	
	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	