

## 7. SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS.

### 7.4. Cartas de servicio, compromisos y grados de cumplimiento.

#### 7.4.1. Servicio y compromisos.

En la página web de la Fundación y en el propio Portal de Transparencia de la Fundación constan los servicios, programas, compromisos y objetivos por áreas de actividad. En la memoria constan los objetivos por áreas, así como el grado de cumplimiento de los distintos Centros. En todo caso, los distintos Centros disponen de información específica a su actividad para aquellos entes o personas que la requieran.

A groso modo remitimos a la página web de la Fundación donde se puede encontrar, además de la información del Portal de Transparencia, el acceso a la siguiente información:

- Áreas de actividad.
- Información detallada de los distintos centros y programas:
  - Detalle de los servicios.
  - Información específica de ubicación, teléfonos, correo electrónico, horarios, etc.
- Objetivos de la Fundación y actividades fundacionales.
- Plan Estratégico 2017 – 2021.
- Misión, visión y valores.
- Líneas estratégicas.

En la memoria de la Fundación se encuentran datos concretos de cada Centros: presupuestos, personal, grado de cumplimiento, etc.

#### 7.5. Grado de cumplimiento.

Como ya se indicó, tanto en la memoria, en forma detallada, como en el Portal de transparencia, en forma resumida, constan los objetivos y grados de cumplimiento por centro de actividad.

Para dicha información se puede acceder:

<https://www.fcanariasagradafamilia.org/>

[Enlace a la memoria 2019](#)

En modo resumido, el grado de cumplimiento por áreas de actividad y centros se pueden observar en el siguiente cuadro:

RESULTADOS INDICADORES DE GESTIÓN PLAN DE ACTUACIÓN FTCSF 2019

Objetivo	Indicador	Variables	LC	HP	CR	UAT	CM	GT	FTCSF	MEDIA DE LA FCSF
Cumplir con la normativa en prevención de riesgos laborales y protección de datos	1.- Cumplir la planificación de la actividad preventiva	Punto 1 = 100% si se cumple toda la planificación	100%	70%	75%	100%	100%	70%	70%	98%
	2.- Implementación del Nuevo Reglamento General de Protección de Datos	Punto 2.- Logrado si el % es mayor al 80%	100%	80%	80%	100%	100%	80%	80%	103%
Llevar a cabo un control del absentismo laboral	1.- % de absentismo medio anual a través del sistema de control horario por huella	Punto 1 = Valor < ó = 8%	12,78%	3,64%	0,22%	No procede	2,95%	0,63%	4,61%	4,14%
Desarrollo de las medidas establecidas en el Plan Estratégico de la FCSF 2016/2017-2021	1.- Ejecución de las medidas establecidas para el ejercicio 2019	Punto 1 = Logrado si el % es igual o superior al 80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Garantizar unos servicios a los usuarios de los distintos Centros y Programas acordes a sus características, capacidades y necesidades	1.- Cumplir la Programación General Anual	Punto 1.- valor > ó = 90%	100%	80%	100%	100%	100%	75%	80%	91%
Medir la satisfacción de los usuarios	1.- N° reclamaciones/N° total atendidos.	Punto 1.- valor entre 0% y 5%.	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,36%	1,73%	1,73%
	2.- Nivel de Satisfacción según Encuesta	Punto 2.- valor entre 8 y 10.	8,15	8,74	9	8,9	9,43	No procede	8,84	8,84
Garantizar el cumplimiento de los contratos de servicios	1.- N° Incidencias Producidad/N° Incidencias Resueltas	Punto 1.- valor > ó = 90%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
	2.- Encuesta Responsables/Directores Centros/Servicios	Punto 2.- valor entre 8 y 10.	8,75	10,00	9,40	8,75	9,50	10,00	9,40	9,40
Lograr el equilibrio de Gastos e Ingresos de los Centros y Programas	1.- Ingresos por Centro / Gastos por Centro.	Punto 1.- valor = 1.	1	1	1	1	1	1	1	1
Reducir el Déficit Acumulado	1.- Reducción del Resultado negativo acumulado de ejercicios anteriores.	Punto 1.- Reducción > ó = 30.869,63 €	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	55.292,14 €	55.292,14 €
Acometer las inversiones necesarias en infraestructura en los Centros	1.- Subvención de Capital.	Punto 1.- valor = 40.000,00 €	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	Logrado	Logrado
Cumplir con los plazos de pago establecidos para las entidades con presupuesto estimativo*	1.- Plazo medio de conformidad.	Punto 1.- Plazo medio de conformidad = ó < 30 días	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	13,79	13,79
	1.- Plazo medio de pago.*	Punto 1.- Plazo medio de pago = ó < 30 días	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	30,33	30,33

\*Método de cálculo: Resolución de 29 de enero de 2016, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, sobre la información a incorporar en la memoria de las cuentas anuales en relación con el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales.\*