

## **ANNEX 2: BALANÇ SEMESTRAL**

Aquestes dades s'hauran de presentar desagregades per ciutat i per districtes.

L'empresa adjudicatària haurà de revisar i valorar el grau d'assoliment dels nivells de qualitat establerts per a l'any en curs, i indicar, si escau, les adaptacions, reajustaments o mesures correctores necessàries per garantir-ne el seu compliment. Aquesta revisió s'haurà d'integrar de manera explícita dins cada bloc de l'informe, fent referència, com a mínim a:

- Compliment dels nivells de servei
- Temps de resposta
- Incidències rellevants
- Propostes de millora

El balanç haurà de comptar com a mínim dels següents apartats:

### **1. SERVEI D'ACOMPANYAMENT I TRAMITACIÓ AL REAGRUPAMENT FAMILIAR**

#### **1.1 Accés al servei**

- Nombre de nous expedients del servei
- Via d'entrada: INFH / iniciativa pròpia / derivacions municipals / altres
- Nombre de reagrupants contactats i no contactats
- Percentatge d'expedients que no compleixen criteris del programa

#### **1.2 Perfils**

Desagregant persones reagrupants i persones reagrupades:

- País d'origen, edat, gènere
- Situació administrativa.

#### **1.3 Seguiment i resultats**

- Nombre total de famílies i persones ateses
- Nombre d'arribades detectades i evolució semestral
- Plans de treball oberts en el període, actius i tancats

### **2. SERVEIS D'ACOMPANYAMENT AL REAGRUPAMENT FAMILIAR**

#### **2.1 Servei de Referents Territorials**

- Espais Inicials programats i realitzats (per tipologia, si escau)
- Participants únics i grau d'absentisme (usuaris convocats no assistents)
- Entrevistes inicials i de seguiment
- Temps d'espera per entrevista individual (desagregant primera o seguiment)

#### **2.2 Servei d'Orientació i Assessorament Jurídic**

- Persones ateses individualment i grupal
- Tipologia de consultes més freqüents

- Temps d'espera per entrevista individual

## **2.3 Servei d'Acompanyament a Joves**

### **2.3.1 Formatiu**

- Joves atesos (nous i totals)
- Perfil:
  - país d'origen
  - edat
  - gènere
  - llengua materna
  - nivell d'estudis finalitzats a país d'origen
  - situació administrativa
- Mares i/o pares atesos (nous i totals)
- Atencions transnacionals, individuals i/o grupals
- Inserció acadèmica i transició a recursos

### **2.3.2 Lleure**

- Joves atesos (nous i totals).
- Perfil:
  - país d'origen
  - edat
  - gènere
  - llengua materna
  - situació administrativa
- Mares i/o pares atesos (nous i totals)
- Participants en "Punt de Trobada" i "Barcelona t'Acull"
- Atencions individuals
- Transició a recursos

## **2.4 Servei de Suport a la Reunificació Familiar**

- Nuclis atesos.
- Sessions individuals i grupals
- Temps d'espera fins a primera sessió
- Derivacions específiques i/o transició a recursos

## **2.5 Servei de Dones Reagrupades**

- Persones ateses (noves i totals).
- Perfils:
  - temps d'arribada

- país d'origen
- edat
- nivell d'estudis finalitzats a país d'origen
- llengua materna
- situació familiar
- situació administrativa
- Activitats grupals
- Atencions individuals

### **3. TREBALL EN XARXA I TERRITORIALITAT**

- Volum i tipologia d'accions de treball en xarxa
- Nombre i perfil dels agents territorials implicats (serveis, entitats...)
- Intensitat i sostenibilitat de les relacions (freqüència i recurrència)
- Cobertura territorial per districtes i coherència amb el volum d'expedients
- Derivacions cap al servei i retorns dels agents detectats
- Àmbits d'intervenció (formatiu, comunitari, socioeconòmic, salut, etc.)
- Actualització i ús del mapa de recursos
- Indicadors qualitatius sobre dificultats, necessitats i oportunitats de millora

### **4. SERVEI DE TRAMITACIÓ PEL REAGRUPAMENT FAMILIAR**

#### **4.1 Activitat tramitadora**

- Nombre total de sol·licituds rebudes (diferenciant reagrupació/renovació)
- Propostes emeses: finalitzades, no finalitzades, sense proposta, arxivades i renúncies
- Sol·licituds urgents i temps mitjà de tramitació
- Temps total de resolució dels expedients (mitjana, mínim i màxim)
- Temps mitjà de gestió dels expedients en cada fase de tramitació entre l'entrada de l'expedient i la finalització de cada fase
- Nombre de verificacions d'habitatge realitzades
- Règim de tinença de l'habitatge (propietat/lloguer/altres)
- Nombre de persones que es volen reagrupar per expedient (mitjana i distribució)
- Relació de parentiu sol·licitada (descendents, cònjuge, ascendents, combinacions)

#### **4.2 Perfil de les persones sol·licitants d'INFH**

- Nacionalitat (amb ranking anual)
- Edat (segons franges utilitzades pel servei)
- Gènere (incloent no binari quan aporta)
- Situació administrativa (regular, irregular, irregularitat sobrevinguda)
- Districte i barri de residència