



**PROYECTO FEMP**

**IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE COSTES  
EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL**

**SERVICIOS SOCIALES**

*COSTES DE LAS PRESTACIONES E INDICADORES DE  
GESTIÓN PARA LA COMPARABILIDAD*

**VERSIÓN NOVIEMBRE 2009**

## **ÍNDICE DEL DOCUMENTO**

<b>INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA COMPARABILIDAD SERVICIOS SOCIALES</b>		
1.	<a href="#"><u>INDICADORES DE ACTIVIDAD</u></a> .....	3
2.	<a href="#"><u>INDICADORES ECONÓMICOS</u></a> .....	16
2.1.	<a href="#"><u>INDICADORES DE PRESUPUESTO</u></a> .....	16
2.2.	<a href="#"><u>INDICADORES DE COSTE</u></a> .....	19
2.3.	<a href="#"><u>INDICADORES DE COBERTURA</u></a> .....	22
3.	<a href="#"><u>INDICADORES DE ENTORNO</u></a> .....	23
	<a href="#"><u>CUADRO-RESUMEN</u></a> .....	26

**Nota:**

En la primera fase de este proyecto se llevó a cabo el estudio de las prestaciones de este servicio; en el enlace que se recoge a continuación puede encontrarse la publicación en la que se expone el diseño de las trazas de costes y mapa de actividades de estas prestaciones.

<http://www.femp.es/index.php/femp/content/download/5065/42978/file/GuiaImplant.pdf>

**“GUIA PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE COSTES EN LA  
ADMINISTRACIÓN LOCAL”**

**Coordinadores:**

- Carlos Prieto Martín
- Helio Robleda Cabezas

## INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA COMPARABILIDAD

### I. INDICADORES DE ACTIVIDAD

Estos indicadores miden y evalúan el desempeño logrado por los servicios prestados por el ayuntamiento, tratando de reflejar la cantidad física de *outputs* generados para satisfacer las necesidades de los usuarios y el impacto ocasionado sobre la demanda, así como estimar la calidad de los referidos servicios desde la perspectiva del ciudadano como “cliente”.

<b>INDICADOR N ° 1.1: Índice de personas atendidas en los servicios sociales.</b>	
<b>OBJETIVO</b>	<b>FORMA DE CÁLCULO</b>
Medir la respuesta a las demandas de los ciudadanos, tanto orientativas o de derivación, sea cual sea ésta última.	<p><i>Numerador:</i> Número de personas atendidas en los expedientes activos.</p> <p><i>Denominador:</i> Total población, expresado en miles.</p> <p>Fuente: Padrón Municipal.</p>
<p><b>Notas aclaratorias sobre el numerador de este indicador:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se considera, exclusivamente, la atención individualizada y no la grupal.</li> <li>▪ Hace referencia a los expedientes activos en los centros de servicios sociales, con independencia de la gestión realizada.</li> <li>▪ Se entiende por personas atendidas las directamente beneficiarias de las prestaciones.</li> <li>▪ Expediente activo es cualquier expediente que cumpla una de las siguientes condiciones: a) haber sido abierto durante el año y seguir en curso; b) haber sido abierto y cerrado durante el mismo año; c) haber sido abierto en años anteriores y siga abierto durante el año actual. Solo se computan como expedientes activos aquellos que hayan tenido alguna intervención durante el año.</li> <li>▪ Se entiende por intervención cualquier actividad, cualquier tipo de acción directa o indirecta.</li> <li>▪ En este indicador no se tiene en cuenta la población transeúnte.</li> <li>▪ Consideramos los casos de las personas que han sido orientadas, derivadas o denegada su petición, excluyendo las que han recibido únicamente información, esto es, las que realmente han sido atendidas por personal técnico (entrevista, reunión, etc..) de los servicios sociales de base, atención primaria o cualquier otra “puerta de entrada” a los servicios sociales.</li> <li>▪ El resultado de este indicador debe venir expresado en tanto por ciento (%).</li> </ul>	

<b>INDICADOR N ° 1.2: Índice de personas atendidas en el servicio de autonomía y atención a la dependencia.</b>	
<b>OBJETIVO</b>	<b>FORMA DE CÁLCULO</b>
Medir la respuesta a las demandas de los ciudadanos en el servicio de autonomía y atención a la dependencia exclusivamente.	<p><i>Numerador:</i> Número de personas atendidas en los expedientes activos en el servicio de autonomía y atención a la dependencia.</p> <p><i>Denominador:</i> Total población, expresado en miles.</p> <p>Fuente: Padrón Municipal.</p>
<p><b>Notas aclaratorias sobre el numerador de este indicador:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se considera, exclusivamente, la atención individualizada y no la grupal.</li> <li>▪ Hace referencia a los expedientes activos en los centros de servicios sociales, con independencia de la gestión realizada.</li> <li>▪ Se entiende por personas atendidas las directamente beneficiarias de las prestaciones.</li> <li>▪ Expediente activo es cualquier expediente que cumpla una de las siguientes condiciones: a) haber sido abierto durante el año y seguir en curso; b) haber sido abierto y cerrado durante el mismo año; c) haber sido abierto en años anteriores y siga abierto durante el año actual. Solo se computan como expedientes activos aquellos que hayan tenido alguna intervención durante el año.</li> <li>▪ Se entiende por intervención cualquier actividad, cualquier tipo de acción directa o indirecta.</li> <li>▪ Consideramos los casos de las personas que han sido orientadas, derivadas o denegada su petición, excluyendo las que han recibido únicamente información, esto es, las que realmente han sido atendidas por personal técnico (entrevista, reunión, etc..) de los servicios sociales de base.</li> <li>▪ El resultado de este indicador debe venir expresado en tanto por ciento (%).</li> </ul>	

□ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
1.1: <i>Índice de personas atendidas en los servicios sociales.</i> 1.2: <i>Índice de personas atendidas en el servicio de autonomía y atención a la dependencia.</i>	14: Gasto corriente en servicios sociales por habitante. 16: Porcentaje de gasto corriente en servicios sociales.	21: Coste de la información y orientación individual en la atención de base, por persona atendida. 29: Coste del servicio de autonomía y atención a la dependencia, por usuario atendido.	37: Índice de dependencia poblacional. 39 Tasa de crecimiento anual de la población. 40: Ingresos impositivos municipales por habitante. 41: Ahorro corriente. 42: Déficit o superávit no financiero.

**INDICADOR N ° 2.1: Índice de intervenciones por persona atendida en servicios sociales.**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la carga media de intervenciones por persona atendida en servicios sociales.	<i>Numerador:</i> Número de intervenciones a los usuarios. <i>Denominador:</i> Número de personas atendidas.
<b>Notas aclaratorias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se considera exclusivamente la atención individualizada y no la grupal.</li> </ul>	
<b>Numerador:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se entiende por intervención al usuario toda entrevista, visita domiciliaria, reunión, sesión, o actividad de coordinación, contacto telefónico y realización de informe encaminada a la atención del caso y a la resolución del mismo. Se considerarán cada una de las intervenciones realizadas por todo el personal técnico adscrito al ámbito de servicios sociales: trabajadores sociales, educadores sociales, psicólogos, pedagogos, etc.</li> </ul>	
<b>Denominador:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hace referencia a las personas atendidas en los centros de servicios sociales, con independencia de la gestión realizada.</li> <li>Consideraremos los casos de las personas que han sido orientadas, derivadas o denegadas, excluyendo las que han recibido únicamente información, esto es las que realmente han sido objeto de atención por personal técnico (entrevista, reunión, etc.).</li> </ul>	

**INDICADOR N ° 2.2: Índice de intervenciones por persona atendida en el servicio de autonomía y atención a la dependencia.**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la carga media de intervenciones por persona atendida en el servicio de autonomía y atención a la dependencia.	<i>Numerador:</i> Número de intervenciones a los usuarios del servicio de autonomía y atención a la dependencia. <i>Denominador:</i> Número de personas atendidas en el servicio de autonomía y atención a la dependencia.
<b>Notas aclaratorias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se considera exclusivamente la atención individualizada y no la grupal.</li> </ul>	
<b>Numerador:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se entiende por intervención al usuario toda entrevista, visita domiciliaria, reunión, sesión, o actividad de coordinación, contacto telefónico y realización de informe encaminada a la atención del caso y a la resolución del mismo. Se considerarán cada una de las intervenciones realizadas por todo el personal técnico adscrito al ámbito de servicios sociales: trabajadores sociales, educadores sociales, psicólogos, pedagogos, etc.</li> </ul>	
<b>Denominador:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hace referencia a las personas atendidas en los centros de servicios sociales en el servicio de</li> </ul>	

autonomía y atención a la dependencia. <ul style="list-style-type: none"> <li>Consideraremos los casos de las personas que han sido orientadas, derivadas o denegadas, excluyendo las que han recibido únicamente información, esto es las que realmente han sido objeto de atención por personal técnico (entrevista, reunión, etc.).</li> </ul>
---

□ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
2.1: Índice de intervenciones por persona atendida en servicios sociales. 2.2: Índice de intervenciones por persona atendida en el servicio de autonomía y atención a la dependencia.	14: Gasto corriente en servicios sociales por habitante. 16: Porcentaje de gasto corriente en servicios sociales.	21: Coste de la información y orientación individual en la atención de base, por persona atendida. 29: Coste del servicio de autonomía y atención a la dependencia, por usuario atendido.	37: Índice de dependencia poblacional. 39 Tasa de crecimiento anual de la población. 40: Ingresos impositivos municipales por habitante. 41: Ahorro corriente. 42: Déficit o superávit no financiero.

**INDICADOR N ° 3.1: Porcentaje de atención domiciliaria a personas menores de 64 años.**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la cobertura de la demanda en la ayuda domiciliaria para menores de 64 años.	<p><i>Numerador:</i> Número medio mensual de personas que reciben ayuda domiciliaria de 64 o menos años.</p> <p><i>Denominador:</i> Total población de 64 o menos años. Fuente: Padrón Municipal.</p>
<p><b>Notas aclaratorias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consideramos el número medio mensual para tener en cuenta la permanencia de los usuarios en el servicio.</li> <li>El resultado de este indicador deberá venir expresado en tanto por ciento (%).</li> <li>Este indicador se refiere a todo el S.A.D. (plan concertado y dependencia).</li> </ul> <p><b>Numerador:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El número medio se calcula de la siguiente forma: <math>(\Sigma \text{número de personas de 64 o menos años atendidas a lo largo del año})/12</math>.</li> </ul>	

**INDICADOR N ° 3.2: Porcentaje de atención domiciliaria a personas mayores de 64 años y menores de 80 años.**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la cobertura de la demanda en la ayuda domiciliaria para mayores de 64 años y menores de 80 años.	<p><i>Numerador:</i> Número medio mensual de personas que reciben ayuda domiciliaria de más de 64 años y menos de 80 años.</p> <p><i>Denominador:</i> Total población de más de 64 años y menos de 80 años. Fuente: Padrón Municipal.</p>
<p><b>Notas aclaratorias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consideramos el número medio mensual para tener en cuenta la permanencia de los usuarios en el servicio.</li> <li>El resultado de este indicador deberá venir expresado en tanto por ciento (%).</li> <li>Este indicador se refiere a todo el S.A.D. (plan concertado y dependencia).</li> </ul> <p><b>Numerador:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El número medio se calcula de la siguiente forma: <math>(\Sigma \text{número de personas de más de 64 años y menos de 80 años atendidas a lo largo del año})/12</math>.</li> </ul>	

<b>INDICADOR N ° 3.3: <i>Porcentaje de atención domiciliaria a la vejez.</i></b>	
<b>OBJETIVO</b>	<b>FORMA DE CÁLCULO</b>
Medir la cobertura de la demanda en la ayuda domiciliaria para mayores de 80 años.	<p><i>Numerador:</i> Número medio mensual de personas que reciben ayuda domiciliaria de 80 o más años.</p> <p><i>Denominador:</i> Total población de 80 años o más años.</p> <p>Fuente: Padrón Municipal.</p>
<p><b>Notas aclaratorias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consideramos el número medio mensual para tener en cuenta la permanencia de los usuarios en el servicio.</li> <li>▪ El resultado de este indicador deberá venir expresado en tanto por ciento (%).</li> <li>▪ Este indicador se refiere a todo el S.A.D. (plan concertado y dependencia).</li> </ul> <p><b>Numerador:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El número medio se calcula de la siguiente forma: <math>(\Sigma \text{número de personas de 80 o más años atendidas a lo largo del año})/12</math>.</li> </ul>	

□ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

<b>INDICADOR DE ACTIVIDAD</b>	<b>VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES</b>		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
<i>3: Porcentaje de atención domiciliaria.</i>	18: Porcentaje de cobertura del gasto corriente en servicios sociales, con transferencias corrientes recibidas. 19: Porcentaje de cobertura del gasto corriente en servicios sociales, con financiación de los usuarios.	23.1: Coste por hora del servicio de atención domiciliaria: ayuda prestada en domicilio (plan concertado). 23.2: Coste del servicio de atención domiciliaria: ayuda prestada en domicilio (dependencia).	35.1: Índice de vejez (mayores de 64 años). 35.2: Índice de vejez (80 o más años). 36: Índice de sobreenvjecimiento.

<b>INDICADOR N ° 4: <i>Índice de cobertura del servicio de ayuda a domicilio.</i></b>	
<b>OBJETIVO</b>	<b>FORMA DE CÁLCULO</b>
Medir el impacto del servicio de ayuda a domicilio sobre la población del municipio.	<p><i>Numerador:</i> Número de solicitudes S.A.D. aprobadas durante el ejercicio.</p> <p><i>Denominador:</i> Total población demandante durante el ejercicio.</p>
<p><b>Nota aclaratoria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se entiende por población demandante el número de personas que han solicitado el servicio por escrito.</li> <li>▪ El resultado de este indicador debe venir expresado en tanto por ciento (%).</li> <li>▪ Este indicador se refiere a todo el S.A.D. (plan concertado y dependencia).</li> </ul> <p>Para que exista una correcta correlación entre el numerador y el denominador de este indicador debemos tomar como denominador las solicitudes aprobadas en el ejercicio ya que las personas atendidas en el S.A.D. no tienen porque haber demandado el servicio en el ejercicio considerado.</p>	

□ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
4: Índice de cobertura del servicio de ayuda a domicilio.	18: Porcentaje de cobertura del gasto corriente en servicios sociales, con transferencias corrientes recibidas. 19: Porcentaje de cobertura del gasto corriente en servicios sociales, con financiación de los usuarios.	23.1: Coste por hora del servicio de atención domiciliaria: ayuda prestada en domicilio (plan concertado). 23.2: Coste del servicio de atención domiciliaria: ayuda prestada en domicilio (dependencia).	35.1: Índice de vejez (mayores de 64 años). 35.2: Índice de vejez (80 o más años). 36: Índice de sobreenvejecimiento.

**INDICADOR N ° 5.1: Índice de horas por beneficiario de ayuda domiciliaria (plan concertado).**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la dedicación horaria por usuario.	<i>Numerador:</i> Total anual de horas prestadas por el servicio de ayuda a domicilio plan concertado.  <i>Denominador:</i> Número anual de personas que reciben la prestación.
<b>Notas aclaratorias:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El cómputo de las personas y de las horas de prestación corresponden a todo el servicio de ayuda domiciliaria derivado del plan concertado.</li> <li>▪ Este indicador se refiere exclusivamente al S.A.D. plan concertado.</li> </ul>	
<b>Numerador:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se considera el total de horas prestadas por todo el personal de ayuda a domicilio, ya sean propios del servicio o subcontratados, y se incluyen trabajadores familiares, auxiliares del hogar, de limpieza, etc.</li> </ul>	

**INDICADOR N ° 5.2: Índice de horas por beneficiario de ayuda domiciliaria (dependencia).**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la dedicación horaria por usuario.	<i>Numerador:</i> Total anual de horas prestadas por el servicio de ayuda a domicilio dependencia.  <i>Denominador:</i> Número anual de personas que reciben la prestación.
<b>Notas aclaratorias:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Este indicador se refiere exclusivamente al S.A.D. dependencia</li> </ul>	
<b>Numerador:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se considera el total de horas prestadas por todo el personal de ayuda a domicilio dependencia, ya sean propios del servicio o subcontratados, y se incluyen trabajadores familiares, auxiliares del hogar, de limpieza, etc.</li> </ul>	

□ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
5: Índice de horas por beneficiario de ayuda domiciliaria.	18: Porcentaje de cobertura del gasto corriente en servicios sociales, con transferencias corrientes recibidas. 19: Porcentaje de cobertura del gasto corriente en servicios sociales, con financiación de los usuarios.	23.1: Coste por hora del servicio de atención domiciliaria: ayuda prestada en domicilio (plan concertado). 23.2: Coste del servicio de atención domiciliaria: ayuda prestada en domicilio (dependencia).	35.1: Índice de vejez (mayores de 64 años). 35.2: Índice de vejez (80 o más años). 36: Índice de sobreenvjecimiento.

INDICADOR N ° 6: <i>Porcentaje de atención de la teleasistencia.</i>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el grado de cobertura con aparatos de telealarma de la población mayor de 64 años.	<i>Numerador:</i> Número de aparatos de telealarma activos para personas mayores de 64 años. <i>Denominador:</i> Total población mayor de 64 años.
<b>Notas aclaratorias:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se tomará el número de aparatos activos a 31 de diciembre de cada año así como el número de días de prestación al año del servicio.</li> <li>▪ El resultado de este indicador deberá venir expresado en tanto por ciento (%).</li> </ul>	

 □ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
6: <i>Porcentaje de atención de la teleasistencia.</i>	18: Porcentaje de cobertura del gasto corriente en servicios sociales, con transferencias corrientes recibidas. 19: Porcentaje de cobertura del gasto corriente en servicios sociales, con financiación de los usuarios.	22: Coste de la teleasistencia domiciliaria por hogar asistido.	35.1: Índice de vejez (mayores de 64 años). 35.2: Índice de vejez (80 o más años). 36: Índice de sobreenvjecimiento.

INDICADOR N ° 7: <i>Índice de percepciones de ayudas económicas de urgencia.</i>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el número de ayudas económicas de urgencia que percibe cada usuario.	<i>Numerador:</i> Número de ayudas económicas de urgencia concedidas. <i>Denominador:</i> Número de personas que han recibido ayudas económicas de urgencia.
<b>Notas aclaratorias:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se computa como ayudas económicas, las que cubren necesidades que no pueden posponerse y solo se computan en este indicador las financiadas mediante el presupuesto municipal.</li> <li>▪ Las prestaciones económicas de urgencia se tramitan cuando están presentes tres elementos:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Falta de recursos económicos</li> <li>2) La no existencia de apoyo familiar para cubrirlos</li> <li>3) Que el gasto sea de carácter urgente</li> </ol> </li> </ul>	



□ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
7: Índice de percepciones de ayudas económicas de urgencia.	20: Cuantía media de ayudas económicas de urgencia.	----	----

<b>INDICADOR N ° 8: Porcentaje de inmigrantes atendidos en los servicios sociales.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el grado de impacto de la población inmigrante en los servicios sociales.	<p><i>Numerador:</i> Número de inmigrantes atendidos en los servicios sociales.</p> <p><i>Denominador:</i> Total de inmigrantes empadronados en el municipio.</p> <p>Fuente: Padrón Municipal.</p>
<p><b>Nota aclaratoria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El resultado de este indicador deberá venir expresado en tanto por ciento (%).</li> <li>▪ Se entenderá por inmigrante cualquier persona extranjera.</li> </ul>	

 □ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
8: Porcentaje de inmigrantes atendidos en los servicios sociales.	----	26: Coste de alojamiento día de la población inmigrante. 27: Coste de la pernoctación en centro de acogida para personas sin hogar.	38: Porcentaje de población inmigrante.

<b>INDICADOR N ° 9: Índice de plazas de emergencia para mujeres que sufren violencia de género.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la capacidad del ayuntamiento para facilitar plazas y atención a las mujeres que sufran violencia de género.	<p><i>Numerador:</i> Número de plazas en casas de acogida para mujeres.</p> <p><i>Denominador:</i> Total mujeres demandantes.</p>
<p><b>Nota aclaratoria sobre el numerador:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se consideran las plazas de emergencia y de media estancia, no las de larga estancia que en la mayoría de los casos son competencia de la Comunidad Autónoma correspondiente.</li> <li>▪ El resultado de este indicador debe venir expresado en tanto por ciento (%).</li> </ul>	

 □ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
9: Índice de plazas de emergencia para mujeres que sufren violencia de género.	15: Gasto de capital en servicios sociales por habitante. 17: Porcentaje de gasto de capital en servicios sociales.	28: Coste de la plaza de alojamiento en piso de emergencia (violencia de género).	----

<b>INDICADOR N ° 10: Índice de plazas en centros de acogida para personas sin hogar.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la capacidad del ayuntamiento para atender a personas sin hogar en centros de acogida (albergues).	<p><i>Numerador:</i> Total plazas en centros de acogida (albergues) propiedad del ayuntamiento, concertados o subvencionados.</p> <p><i>Denominador:</i> N ° de habitantes, expresado en miles.</p>

□ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
10: Índice de plazas en centros de acogida para personas sin hogar.	15: Gasto de capital en servicios sociales por habitante. 17: Porcentaje de gasto de capital en servicios sociales.	26: Coste de alojamiento día de la población inmigrante. 27: Coste de la pernoctación en centro de acogida para personas sin hogar.	----

<b>INDICADOR N ° 11.1: Tiempo medio de resolución de la ayuda a domicilio en servicios sociales.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la rapidez en la actuación de los servicios de ayuda a domicilio o en su caso de otras dependencias municipales, tomando el tiempo que transcurre desde que se hace la petición hasta que se produce la resolución.	<p><i>Numerador:</i> Sumatorio de los tiempos de espera, desde la solicitud hasta la resolución, de las personas que han solicitado el servicio de ayuda a domicilio.</p> <p><i>Denominador:</i> Número de personas que solicitan el servicio de ayuda a domicilio.</p>

<b>INDICADOR N ° 11.2: Tiempo medio de inicio efectivo de la prestación de ayuda a domicilio en servicios sociales.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la rapidez en la actuación de los servicios de ayuda a domicilio, desde la resolución hasta el inicio de la prestación.	<p><i>Numerador:</i> Sumatorio de los tiempos de espera, desde la resolución hasta la incorporación a la prestación, de las personas que han solicitado el servicio de ayuda a domicilio.</p> <p><i>Denominador:</i> Número de personas que solicitan el servicio de ayuda a domicilio.</p>

<b>INDICADOR N ° 11.3: Tiempo medio total de espera de la prestación de ayuda a domicilio en servicios sociales.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la rapidez en la actuación de los servicios de ayuda a domicilio y en su caso, de otras dependencias municipales.	<p><i>Numerador:</i> Sumatorio de los tiempos de resolución y de inicio efectivo de la prestación de quienes han solicitado el servicio de ayuda a domicilio.</p> <p><i>Denominador:</i> Número de personas que solicitan el servicio de ayuda a domicilio.</p>

**Notas aclaratorias:**

- Se entiende por fecha de resolución el acto administrativo de conceder o denegar la prestación.
- El tiempo total de espera es el que media entre el momento en que la solicitud queda debidamente cumplimentada y el momento en que se incorpora al servicio a la persona que lo ha solicitado.
- En realidad desde el inicio de la solicitud (fecha de registro de la solicitud, en general) hasta la incorporación efectiva en el recurso, suele transcurrir un plazo que en modo alguno es atribuible en exclusiva a la gestión de los servicios sociales (es frecuente que esa solicitud entre en el ayuntamiento por otras dependencias) por lo que se hace necesario escindir ese tiempo total en dos partes con el objeto de poder identificar correctamente los motivos de la lista de espera y sobre todo medir adecuadamente la capacidad de respuesta de los servicios sociales que debe contar desde la resolución (notificación favorable o desfavorable al interesado) hasta la incorporación al recurso. La suma de estos periodos es el tiempo total de espera.
- Este indicador se refiere exclusivamente al S.A.D. plan concertado.

 □ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
11: <i>Tiempo medio total de espera en servicio de ayuda a domicilio.</i>	14: Gasto corriente en servicios sociales por habitante. 16: Porcentaje de gasto corriente en servicios sociales. 19: Porcentaje de cobertura del gasto corriente en servicios sociales, con financiación de los usuarios.	23.1: Coste por hora del servicio de atención domiciliaria: ayuda prestada en domicilio (plan concertado).	35.1: Índice de vejez (mayores de 64 años). 35.2: Índice de vejez (80 o más años). 36: Índice de sobreenvjecimiento.

**INDICADOR N ° 12.1. : Índice de recursos humanos (trabajadores sociales) de servicios sociales.**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Disponer del número de trabajadores sociales, respecto al total de la población.	<i>Numerador:</i> Número de trabajadores sociales en el servicio. <i>Denominador:</i> Total población, expresado en miles.
<b>Notas aclaratorias:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Para el cómputo de una persona se supondrá la realización de 1.592 horas anuales. En aquellos casos que no alcancen esta cifra se contará la parte proporcional.</li> <li>▪ Se debe considerar el personal propio y el de las contratas.</li> </ul>	

**INDICADOR N ° 12.2. : Índice de recursos humanos (trabajadores sociales y otros técnicos) de servicios sociales.**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir los recursos humanos especializados en servicios sociales de que dispone el municipio respecto al total de la población.	<i>Numerador:</i> Número de personas técnicas en servicios sociales. <i>Denominador:</i> Total población, expresado en miles.
<b>Notas aclaratoria sobre el numerador:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Como personal técnico se computarán los trabajadores y asistentes sociales, trabajadores familiares, psicólogos, educadores sociales, pedagogos, sociólogos, economistas, abogados y ATS.</li> <li>▪ Se debe considerar el personal propio y el de las contratas.</li> <li>▪ Para el cómputo de una persona se supondrá la realización de 1.592 horas anuales. En aquellos casos que no alcancen esta cifra se contará la parte proporcional.</li> </ul>	

**INDICADOR N ° 12.3. : Índice de recursos humanos (personal administrativo) de servicios sociales.**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir los recursos humanos especializados en tareas administrativas de servicios sociales de que dispone el municipio respecto al total de la población.	<p><i>Numerador:</i> Número de personas que realizan tareas administrativas en servicios sociales.</p> <p><i>Denominador:</i> Total población, expresado en miles.</p>
<p><b>Notas aclaratorias sobre el numerador:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se debe considerar el personal propio y el de las contratas.</li> <li>▪ Para el cómputo de una persona se supondrá la realización de 1.592 horas anuales. En aquellos casos que no alcancen esta cifra se contará la parte proporcional.</li> </ul>	

 □ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
12: Índice de recursos humanos.	14: Gasto corriente en servicios sociales por habitante. 16: Porcentaje de gasto corriente en servicios sociales	21: Coste de la información y orientación individual en la atención de base, por persona atendida.	37: Índice de dependencia poblacional.

**INDICADOR N ° 13.1.: Índice de carga de trabajo del servicio de autonomía y atención a la dependencia (reconocimiento).**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la repercusión del volumen de actividad en la eficiencia.	<p><i>Numerador:</i> Número de solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia enviadas a Delegación (CC.AA).</p> <p><i>Denominador:</i> Número de trabajadores que dedican tiempo al servicio de autonomía y atención a la dependencia. (Fuentes: Sección de Personal y contratas)</p>
<p><b>Notas aclaratorias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se debe considerar el personal propio y el de las contratas.</li> <li>▪ Se incluirá todo el personal que dedique tiempo a esta prestación con independencia de su categoría profesional.</li> <li>▪ Se trata de calcular la carga de trabajo de este itinerario de prestación que en la actualidad y en un futuro inmediato consume un volumen importante de recursos en los servicios sociales con el fin de gestionar este recurso tal como lo contempla la Ley de Dependencia, teniendo como objetivo de conocer tanto el coste de la encomienda de gestión como el coste total de la inclusión en el recurso cuando éste se gestiona por el ayuntamiento.</li> <li>▪ A la hora de calcular el denominador deberán computarse las personas equivalentes, es decir, el número de personas ponderado con los tiempos de dedicación de las mismas al servicio de autonomía y atención a la dependencia.</li> </ul>	

**INDICADOR N ° 13.2.: Índice de carga de trabajo del servicio de autonomía y atención a la dependencia (PIA).**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la repercusión del volumen de actividad en la eficiencia.	<p><i>Numerador:</i> Número de propuestas PIA enviadas a Delegación (CC.AA).</p> <p><i>Denominador:</i> Número de trabajadores que dedican tiempo al servicio de autonomía y atención a la dependencia.</p> <p>(Fuentes: Sección de Personal y contrata)</p>

**Notas aclaratorias:**

- Se debe considerar el personal propio y el de las contrata.
- Se incluirá todo el personal que dedique tiempo a esta prestación con independencia de su categoría profesional.
- Se trata de calcular la carga de trabajo de este itinerario de prestación que en la actualidad y en un futuro inmediato consume un volumen importante de recursos en los servicios sociales con el fin de gestionar este recurso tal como lo contempla la Ley de Dependencia, teniendo como objetivo de conocer tanto el coste de la encomienda de gestión como el coste total de la inclusión en el recurso cuando éste se gestiona por el ayuntamiento.
- A la hora de calcular el denominador deberán computarse las personas equivalentes, es decir, el número de personas ponderado con los tiempos de dedicación de las mismas al servicio de autonomía y atención a la dependencia.

**INDICADOR N ° 13.3.: Índice de carga de trabajo del servicio de ayuda a domicilio (dependencia).**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la repercusión del volumen de actividad en la eficiencia.	<p><i>Numerador:</i> Número anual de personas que reciben el servicio de ayuda a domicilio de dependencia (prestación directa).</p> <p><i>Denominador:</i> Número de trabajadores que dedican tiempo al servicio de ayuda a domicilio (dependencia).</p> <p>(Fuentes: Sección de Personal y contrata)</p>

**Notas aclaratorias:**

- Se debe considerar el personal propio y el de las contrata.
- Se incluirá todo el personal que dedique tiempo a esta prestación con independencia de su categoría profesional.
- Se trata de calcular la carga de trabajo de este itinerario de prestación que en la actualidad y en un futuro inmediato consume un volumen importante de recursos en los servicios sociales con el fin de gestionar este recurso tal como lo contempla la Ley de Dependencia, teniendo como objetivo de conocer tanto el coste de la encomienda de gestión como el coste total de la inclusión en el recurso cuando éste se gestiona por el ayuntamiento.
- A la hora de calcular el denominador deberán computarse las personas equivalentes, es decir, el número de personas ponderado con los tiempos de dedicación de las mismas al servicio de autonomía y atención a la dependencia.

□ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
13.1: Índice de carga de trabajo del servicio de autonomía y atención a la dependencia (reconocimiento). 13.2: Índice de carga de trabajo del servicio de autonomía y atención a la dependencia (PIA) 13.3: Índice de carga de trabajo del servicio de ayuda a domicilio (dependencia)	14: Gasto corriente en servicios sociales por habitante. 16: Porcentaje de gasto corriente en servicios sociales.	23.1: Coste por hora del servicio de atención domiciliaria: ayuda prestada en domicilio (plan concertado). 29: Coste del servicio de autonomía y atención a la dependencia, por usuario atendido.	37: Índice de dependencia poblacional.

## II. INDICADORES ECONÓMICOS

### II.1. Indicadores de presupuesto

Estos indicadores parten del presupuesto elaborado por el ayuntamiento y de su ejecución y liquidación y se identifican, generalmente, con ratios que permiten interpretar partidas, proporciones e índices que posibilitan evaluar la gestión de naturaleza presupuestaria. Los valores de estos indicadores suelen estar correlacionados con los propios de los indicadores de coste, puesto que a mayor consumo de recursos mayor necesidad financiera para prestar el servicio.

<b>INDICADOR N ° 14: Gasto corriente en servicios sociales por habitante.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el gasto corriente que el ayuntamiento destina a servicios sociales por habitante.	Numerador: Gasto corriente en servicios sociales. Denominador: Total población. Fuentes: Padrón municipal y presupuesto municipal liquidado.
<b>Nota aclaratoria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>En el numerador se computan las obligaciones reconocidas netas de los capítulos 1 a 4 de la liquidación del presupuesto de gastos consolidado. Se tomarán los gastos referidos a servicios sociales incluidos en los grupos de programa 230, 231, 232 y 233, según la orden ministerial 03.12.08.</li> </ul>	

<b>INDICADOR N ° 15: Gasto de capital en servicios sociales por habitante.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el gasto de capital que el ayuntamiento destina a servicios sociales por habitante.	Numerador: Gasto de capital no financiero en servicios sociales. Denominador: Total población. Fuentes : Padrón municipal y presupuesto municipal liquidado

**Nota aclaratoria:**

- En el numerador se recogen las obligaciones reconocidas netas de los capítulos 6 y 7 de la liquidación del presupuesto de gastos consolidado. Se tomarán los gastos referidos a servicios sociales incluidos en los grupos de programa 230, 231, 232 y 233, según la orden ministerial 03.12.08.

**Observación :**

- Debe evitarse el efecto “*perverso*” que puede suscitar este indicador si lo interpretamos exclusivamente para un ejercicio presupuestario. Para una interpretación que refleje mejor el volumen de la inversión municipal se debe observar la evolución de este indicador en un período mínimo de 4 años

**INDICADOR N ° 16: Porcentaje de gasto corriente en servicios sociales.**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el esfuerzo presupuestario corriente en prestaciones de carácter social respecto al total del gasto corriente municipal.	<i>Numerador:</i> Gasto corriente en servicios sociales. <i>Denominador:</i> Total gasto corriente del presupuesto municipal liquidado. <i>Fuente:</i> Presupuesto municipal liquidado.

**Notas aclaratorias:**

- El numerador recoge las obligaciones reconocidas netas de los capítulos 1 a 4 de la liquidación del presupuesto de gastos consolidado. Se tomarán los gastos referidos a servicios sociales incluidos en los grupos de programa 230, 231, 232 y 233, según la orden ministerial 03.12.08.
- El denominador recoge el importe total de los capítulos 1, 2 y 4 de la liquidación del presupuesto de gastos consolidado, quedando excluido el capítulo 3.
- El resultado de este indicador deberá venir expresado en tanto por ciento (%).

**INDICADOR N ° 17: Porcentaje en gasto de capital en servicios sociales.**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el esfuerzo presupuestario en inversiones para prestaciones de carácter social respecto al total del presupuesto municipal.	<i>Numerador:</i> Gasto de capital no financiero en servicios sociales. <i>Denominador:</i> Gasto total de capital del presupuesto municipal liquidado. (Fuente: Presupuesto municipal liquidado).

**Notas aclaratorias:**

- En el numerador se imputan las obligaciones reconocidas netas de los capítulos 6 y 7 de la liquidación del presupuesto de gastos consolidado. Se tomarán los gastos referidos a servicios sociales incluidos en los grupos de programa 230, 231, 232 y 233, según la orden ministerial 03.12.08.
- El denominador recoge el importe total de los capítulos 6 y 7 de la liquidación del presupuesto de gastos consolidado.
- El resultado de este indicador deberá venir expresado en tanto por ciento (%).

**INDICADOR N ° 18: Porcentaje de cobertura del gasto corriente en servicios sociales, con transferencias corrientes recibidas.**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el porcentaje de gasto corriente en servicios sociales del ayuntamiento cubierto por subvenciones, donaciones, etc.	<i>Numerador:</i> Importe de las transferencias corrientes recibidas específicas para servicios sociales. <i>Denominador:</i> Gasto corriente en servicios sociales. (Fuente: Presupuesto municipal liquidado).

**Notas aclaratorias:**

- En el numerador se imputan los derechos reconocidos netos del capítulo 4 del presupuesto liquidado de ingresos consolidado, de los grupos de programa de servicios sociales. Incluye aportaciones de otras administraciones, patrocinios y donaciones.
- El denominador recoge las obligaciones reconocidas netas de los capítulos 1 a 4 de la liquidación del presupuesto de gastos consolidado. Se tomarán los gastos referidos a servicios sociales incluidos en los grupos de programa 230, 231, 232 y 233, según la orden ministerial 03.12.08.
- El resultado de este indicador deberá venir expresado en tanto por ciento (%).



**INDICADOR N ° 19: Porcentaje de cobertura del gasto corriente en servicios sociales, con financiación de los usuarios.**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el porcentaje de gasto corriente en servicios sociales del ayuntamiento, cubierto por ingresos procedentes de los usuarios.	<p><i>Numerador:</i> Tasas y precios públicos procedentes de los beneficiarios de los servicios sociales.</p> <p><i>Denominador:</i> Gasto corriente en servicios sociales. (Fuente: Presupuesto municipal liquidado).</p>
<p><b>Notas aclaratorias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El numerador recoge los derechos reconocidos netos del capítulo 3 del presupuesto liquidado de ingresos consolidado, de los grupos de programa de servicios sociales. Son los ingresos procedentes de los beneficiarios de los servicios sociales.</li> <li>▪ En el denominador se imputan las obligaciones reconocidas netas de los capítulos 1 a 4 de la liquidación del presupuesto de gastos consolidado. Se tomarán los gastos referidos a servicios sociales incluidos en los grupos de programa 230, 231, 232 y 233, según la orden ministerial 03.12.08.</li> <li>▪ El resultado de este indicador deberá venir expresado en tanto por ciento (%).</li> </ul>	

**INDICADOR N ° 20: Cuantía media de ayudas económicas de urgencia.**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Cuantificar la cuantía media que reciben los perceptores de ayudas económicas.	<p><i>Numerador:</i> Cuantía total de ayudas económicas de urgencia que se conceden a los usuarios.</p> <p><i>Denominador:</i> Número de ayudas económicas de urgencia concedidas.</p>
<p><b>Notas aclaratorias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se computa como ayudas económicas de urgencia, las que cubren necesidades que no pueden posponerse y solo se computan en este indicador las financiadas mediante el presupuesto municipal.</li> <li>▪ Debe especificarse si el ayuntamiento se encuentra en una Comunidad Autónoma que conceda salario social o renta básica.</li> <li>▪ Las prestaciones económicas de urgencias se tramitan cuando están presentes tres elementos:                     <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Falta de recursos económicos</li> <li>2) La no existencia de apoyo familiar para cubrirlos</li> <li>3) Que el gasto sea de carácter urgente</li> </ol> </li> </ul>	

**Catálogo ilustrativo, a modo orientativo, de este tipo de ayudas por conceptos:**

- Vivienda: alquiler, electrodomésticos básicos, luz, gas, teléfono, mobiliario básico, realojo, reparaciones menores.
- Necesidades familiares básicas: alimentación infantil, alimentos en general, medicamentos.
- Minusvalías: transporte.
- Tercera edad: alojamientos y otras necesidades básicas.
- Toxicomanías: transporte.
- Infancia: comedores, guarderías, prótesis y órtesis, leche maternizada.
- Becas escolares (libros, transporte, etc.)



## II.2 Indicadores de coste

Estos indicadores tienen por objeto representar el consumo de recursos derivado de la gestión y prestación de los servicios ofertados por el ayuntamiento, al objeto de contribuir a la evaluación de la eficiencia productiva del mismo, expresándose normalmente en euros, y pueden ir referidos tanto a determinados factores de coste como a actividades o servicios en conjunto. Como ya se ha dicho, los valores de los indicadores de coste suelen presentar una alta correlación con los de actividad y presupuesto.

### **INDICADOR N° 21: Coste de la información y orientación individual en la atención de base.**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Conocer el coste unitario de la atención individualizada (incluyendo la atención telefónica), en las unidades de entrada a los servicios sociales del ayuntamiento.	<p><i>Numerador:</i> Según ficha explicativa del cálculo del coste total de la prestación.</p> <p><i>Denominador:</i> Número total de personas atendidas individualmente.</p>

### **INDICADOR N° 22: Coste de la teleasistencia domiciliaria por hogar asistido.**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Conocer el coste de la prestación anual de este servicio por hogar asistido, excluido el coste de la prestación que se deriva.	<p><i>Numerador:</i> Según ficha explicativa del cálculo del coste total de la prestación.</p> <p><i>Denominador:</i> Número total de hogares asistidos.</p>

### **INDICADOR N° 23.1: Coste del servicio de atención domiciliaria: ayuda prestada en domicilio (plan concertado).**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Conocer el coste por hora dedicada a la atención de personas mayores en su medio.	<p><i>Numerador:</i> Según ficha explicativa del cálculo del coste total de la prestación.</p> <p><i>Denominador:</i> Número de horas prestadas.</p>

### **INDICADOR N° 23.2: Coste del servicio de atención domiciliaria: ayuda prestada en domicilio (dependencia).**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Conocer el coste por hora dedicada a la atención de personas en situación de dependencia.	<p><i>Numerador:</i> Según ficha explicativa del cálculo del coste total de la prestación.</p> <p><i>Denominador:</i> Número de usuarios atendidos</p>

<b>INDICADOR N ° 24: Coste del acogimiento familiar de menores, por menor atendido.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Conocer el coste de este tipo de acogida en familias para menores.	<i>Numerador:</i> Según ficha explicativa del cálculo del coste total de la prestación.  <i>Denominador:</i> Número de menores atendidos durante 365 días al año.
<b>Notas aclaratorias:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se computan “menores equivalentes” para evitar la distorsión de las atenciones en fines de semana.</li> </ul>	

<b>INDICADOR N ° 25: Coste por plaza en centros de día para personas mayores.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Conocer el coste anual por plaza en los centros de día de atención a mayores.	<i>Numerador:</i> Según ficha explicativa del cálculo del coste total de la prestación.  <i>Denominador:</i> Número total de plazas ofertadas al año.

<b>INDICADOR N ° 26: Coste de alojamiento día de la población inmigrante.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Conocer el coste de los recursos dedicados al alojamiento de la población inmigrante.	<i>Numerador:</i> Según ficha explicativa del cálculo del coste total de la prestación.  <i>Denominador:</i> Número de pernотaciones/ año.

<b>INDICADOR N ° 27: Coste de la pernoctación en centro de acogida para personas sin hogar.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Conocer lo que cuesta atender a una persona que disfrute de una pernoctación en centros de acogida (o albergues)	<i>Numerador:</i> Según ficha explicativa del cálculo del coste total de la prestación.  <i>Denominador:</i> Número de pernoctaciones reales

<b>INDICADOR N ° 28: Coste de la plaza de alojamiento en piso de emergencia (violencia de género).</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Conocer el coste de la plaza en piso protegido a disposición de las personas víctimas de la violencia de género.	<i>Numerador:</i> Según ficha explicativa del cálculo del coste total de la prestación.  <i>Denominador:</i> Número de plazas /año ofertadas.

<b>INDICADOR N ° 29: Coste del servicio de autonomía y atención a la dependencia por usuario atendido.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Conocer el coste de los recursos utilizados para el servicio de autonomía y atención a la dependencia	<i>Numerador:</i> Según ficha explicativa del cálculo del coste total de la prestación.  <i>Denominador:</i> Número de usuarios atendidos.

### II.3 Indicadores de cobertura

#### **INDICADOR N ° 30: Grado de cobertura del servicio de autonomía y atención a la dependencia, con transferencias corrientes recibidas.**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el porcentaje del coste que supone para el ayuntamiento el servicio de autonomía y atención a la dependencia cubierto por subvenciones, donaciones, etc.	<p><i>Numerador:</i> Importe de las transferencias corrientes recibidas específicas para financiar el servicio de autonomía y atención a la dependencia.</p> <p><i>Denominador:</i> Coste total del servicio de autonomía y atención a la dependencia (Metodología común para el cálculo de costes del modelo FEMP)</p>
<p><b>Notas aclaratorias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El resultado de este indicador deberá venir expresado en tanto por ciento (%).</li> </ul>	

#### **INDICADOR N ° 31.1: Grado de cobertura del servicio de ayuda a domicilio (dependencia), con transferencias corrientes recibidas.**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el porcentaje del coste que supone para el ayuntamiento el servicio de ayuda a domicilio (dependencia) cubierto por subvenciones, donaciones, etc.	<p><i>Numerador:</i> Importe de las transferencias corrientes recibidas específicas para financiar el servicio de ayuda a domicilio (dependencia).</p> <p><i>Denominador:</i> Coste total del servicio de ayuda a domicilio (dependencia) (Metodología común para el cálculo de costes del modelo FEMP)</p>
<p><b>Notas aclaratorias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El resultado de este indicador deberá venir expresado en tanto por ciento (%).</li> </ul>	

#### **INDICADOR N ° 31.2: Grado de cobertura del servicio de ayuda a domicilio (dependencia), con financiación de los usuarios.**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el porcentaje del coste que supone para el ayuntamiento el servicio de ayuda a domicilio (dependencia) cubierto por los propios usuarios del servicio.	<p><i>Numerador:</i> Importe de ingresos procedentes de los beneficiarios del servicio de ayuda a domicilio (dependencia).</p> <p><i>Denominador:</i> Coste total del servicio de ayuda a domicilio (dependencia). (Metodología común para el cálculo de costes del modelo FEMP)</p>
<p><b>Notas aclaratorias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El resultado de este indicador deberá venir expresado en tanto por ciento (%).</li> </ul>	

#### **INDICADOR N ° 31.3: Grado total de cobertura del servicio de ayuda a domicilio (dependencia), con transferencias corrientes recibidas y financiación de los usuarios.**

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el porcentaje del coste que supone para el ayuntamiento el servicio de ayuda a domicilio (dependencia) cubierto por tanto por las transferencias recibidas como por los propios usuarios del servicio.	<p><i>Numerador:</i> Importe de las transferencias corrientes recibidas específicas para financiar el servicio de ayuda a domicilio (dependencia) más importe de los ingresos procedentes de los beneficiarios de dicho servicio.</p> <p><i>Denominador:</i> Coste total del servicio de ayuda a domicilio (dependencia). (Metodología común para el cálculo de costes del modelo FEMP)</p>
<p><b>Notas aclaratorias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El resultado de este indicador deberá venir expresado en tanto por ciento (%).</li> </ul>	

### III. INDICADORES DE ENTORNO

Son aquellos que informan sobre determinadas variables que, escapando del control del ayuntamiento encargado de los servicios, pueden influir en las condiciones de prestación de los mismos, especialmente en la demanda, en el impacto ocasionado sobre la población, en los costes incurridos y en la calidad de los servicios prestados.

#### . PIRÁMIDE POBLACIONAL

<b>INDICADOR N ° 32: Índice de infancia.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el porcentaje de población infantil del municipio.	<i>Numerador:</i> Población comprendida entre cero y once años. <i>Denominador:</i> Total de población. Fuente: Padrón Municipal
<b>Nota aclaratoria:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>El tramo de edad comprende desde que nace un nuevo individuo hasta que culmina la fase de educación primaria, esto es, de 0 a 11 años.</li> </ul>	

<b>INDICADOR N ° 33: Índice de adolescencia.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el porcentaje de población juvenil del municipio	<i>Numerador:</i> Población comprendida entre doce y diecisiete años. <i>Denominador:</i> Total de población. Fuente: Padrón Municipal
<b>Nota aclaratoria:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>El tramo comprende desde que se cumplen los doce años, edad a la que se inicia la educación secundaria, hasta la mayoría de edad, esto es, de 12 a 17 años.</li> </ul>	

<b>INDICADOR N ° 34: Índice de juventud.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la representatividad de los jóvenes, frente al total de la población.	<i>Numerador:</i> Población comprendida entre dieciocho y veintinueve años. <i>Denominador:</i> Total de población. Fuente: Padrón Municipal

<b>INDICADOR N ° 35.1: Índice de vejez (mayores de 64 años).</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el porcentaje de personas más de 64 años, frente al total de la población.	<i>Numerador:</i> Número de personas más de 64 años. <i>Denominador:</i> Total de población. Fuente: Padrón Municipal.

<b>INDICADOR N ° 35.2: Índice de vejez (80 o más años).</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el porcentaje de personas de 80 o más años, frente al total de la población.	<i>Numerador:</i> Número de personas de 80 o más años. <i>Denominador:</i> Total de población. Fuente: Padrón Municipal.

<b>INDICADOR N ° 36: Índice de sobrevejecimiento.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el envejecimiento interno del municipio.	<p><i>Numerador:</i> Número de personas de 80 o más años.</p> <p><i>Denominador:</i> Número de personas de más 64 años.</p> <p>Fuente: Padrón Municipal</p>

<b>INDICADOR N ° 37: Índice de dependencia poblacional.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la proporción que representan las personas que están en edades más necesitadas de asistencia frente al total de la población.	<p><i>Numerador:</i> Población menor de 18 y mayor de 64 años.</p> <p><i>Denominador:</i> Total población.</p> <p>Fuente: Padrón Municipal.</p>

<b>INDICADOR N ° 38: Porcentaje de población inmigrante.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la relación existente entre número de inmigrantes frente al total de la población.	<p><i>Numerador:</i> Número de inmigrantes.</p> <p><i>Denominador:</i> Total población.</p> <p>Fuente: Padrón Municipal.</p>
<b>Nota aclaratoria:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El resultado de este indicador deberá venir expresado en tanto por ciento (%).</li> </ul>	

## . VARIACIÓN DE LA POBLACIÓN DEL MUNICIPIO

<b>INDICADOR N ° 39: Tasa de crecimiento anual de la población.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el crecimiento anual de la población.	<p><i>Numerador:</i> Diferencia entre el total población del año “n” y la del año anterior, “n-1”, o sea <math>P_n - P_{n-1}</math>.</p> <p><i>Denominador:</i> Total población año n-1, o sea <math>P_{n-1}</math>.</p> <p>Fuente: Padrón Municipal.</p>
<b>Notas aclaratorias:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Numerador:</i> Se tomará la población empadronada en el municipio a fecha 31 de diciembre de cada año.</li> <li>▪ <i>Denominador:</i> Se tomará la población empadronada a fecha 31 de diciembre del año n-1.</li> </ul>	

## . INDICADORES PRESUPUESTARIOS DE ENTORNO

Recogemos en este apartado ciertos indicadores de carácter global sobre la situación presupuestaria del municipio.

<b>INDICADOR N ° 40: Ingresos impositivos municipales por habitante.</b>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el nivel de ingresos ordinarios por habitante.	<p><i>Numerador:</i> Total de impuestos directos e indirectos liquidados.</p> <p><i>Denominador:</i> Total población.</p> <p>Fuente: Padrón Municipal</p>
<b>Notas aclaratorias:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Numerador:</i> Recoge los derechos reconocidos netos consolidados de los capítulos 1 y 2 de la liquidación presupuestaria, siempre excluyendo IVA e IRPF.</li> <li>▪ <i>Denominador:</i> Población según padrón a 1 de enero del año objeto de estudio.</li> <li>▪ Este indicador no mide la presión fiscal impositiva.</li> </ul>	

<b>INDICADOR N ° 41: Ahorro corriente.</b>	
<b>OBJETIVO</b>	<b>FORMA DE CÁLCULO</b>
Medir la capacidad del ayuntamiento para generar ahorro corriente.	<p><i>Numerador:</i> Importe de los capítulos 1 a 5 de ingresos, menos gastos de los capítulos 1 a 4.</p> <p><i>Denominador:</i> Total ingresos corrientes del ayuntamiento. Fuente: Presupuesto municipal liquidado</p>
<p><b>Nota aclaratoria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tanto el numerador como el denominador recogen los ingresos que se refieren a derechos reconocidos netos consolidados y los gastos a obligaciones reconocidas netas consolidadas de la liquidación del presupuesto municipal. Ingresos corrientes = Capítulos 1 a 5. Gastos corrientes = Capítulos 1 a 4.</li> </ul>	

<b>INDICADOR N ° 42: Déficit o superávit no financiero.</b>	
<b>OBJETIVO</b>	<b>FORMA DE CÁLCULO</b>
Medir la capacidad o necesidad de financiación del ayuntamiento.	<p><i>Numerador:</i> Ingresos capítulos 1 a 7 menos Gastos capítulos 1 a 7.</p> <p><i>Denominador:</i> Ingresos capítulos 1 a 7. Fuente: Presupuesto municipal liquidado.</p>
<p><b>Nota aclaratoria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Numerador y Denominador: Los ingresos se refieren a derechos reconocidos netos consolidados y los gastos a obligaciones reconocidas netas consolidadas de la liquidación del presupuesto municipal.</li> </ul> <p><b>Observación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se expresa el déficit o superávit no financiero en términos relativos respecto los ingresos no financieros. Si es positivo indica que el ayuntamiento tiene capacidad de financiación, si es negativo indica la necesidad de financiación.</li> </ul>	

**CUADRO-RESUMEN**

Número	INDICADOR
	<b>INDICADORES DE ACTIVIDAD</b>
1.1	<i>Índice de personas atendidas en los servicios sociales.</i>
1.2	<i>Índice de personas atendidas en servicio de autonomía y atención a la dependencia.</i>
2.1	<i>Índice de intervenciones por persona atendida en servicios sociales.</i>
2.2	<i>Índice de intervenciones por persona atendida en el servicio de autonomía y atención a la dependencia.</i>
3.1	<i>Porcentaje de atención domiciliaria a personas menores de 64 años.</i>
3.2	<i>Porcentaje de atención domiciliaria a personas mayores de 64 años y menores de 80 años.</i>
3.3	<i>Porcentaje de atención domiciliaria a la vejez.</i>
4	<i>Índice de cobertura del servicio de ayuda a domicilio.</i>
5.1	<i>Índice de horas por beneficiario de ayuda domiciliaria (plan concertado).</i>
5.2	<i>Índice de horas por beneficiario de ayuda domiciliaria (dependencia).</i>
6	<i>Porcentaje de atención con teleasistencia.</i>
7	<i>Índice de percepciones de ayudas económicas de urgencia.</i>
8	<i>Porcentaje de inmigrantes atendidos en los servicios sociales.</i>
9	<i>Índice de plazas de emergencia para mujeres que sufren violencia de género.</i>
10	<i>Índice de plazas en centros de acogida para personas sin hogar.</i>
11.1	<i>Tiempo medio de resolución de la ayuda a domicilio en servicios sociales.</i>
11.2	<i>Tiempo medio de inicio efectivo de la prestación de ayuda a domicilio en servicios sociales.</i>
11.3	<i>Tiempo medio total de espera de la prestación de ayuda a domicilio en servicios sociales.</i>
12.1	<i>Índice de recursos humanos (trabajadores sociales) de servicios sociales.</i>
12.2	<i>Índice de recursos humanos (trabajadores sociales y otros técnicos) de servicios sociales.</i>
12.3	<i>Índice de recursos humanos (personal administrativo) de servicios sociales.</i>
13.1	<i>Índice de carga de trabajo del servicio de autonomía y atención a la dependencia (reconocimiento).</i>
13.2	<i>Índice de carga de trabajo del servicio de autonomía y atención a la dependencia (PIA).</i>
13.3	<i>Índice de carga de trabajo del servicio de ayuda a domicilio (dependencia).</i>
	<b>INDICADORES PRESUPUESTARIOS</b>
14	<i>Gasto corriente en servicios sociales por habitante.</i>
15	<i>Gasto de capital en servicios sociales por habitante.</i>
16	<i>Porcentaje de gasto corriente en servicios sociales.</i>
17	<i>Porcentaje en gasto de capital en servicios sociales.</i>
18	<i>Porcentaje de cobertura del gasto corriente en servicios sociales, con transferencias corrientes recibidas.</i>
19	<i>Porcentaje de cobertura del gasto corriente en servicios sociales, con financiación de los usuarios.</i>
20	<i>Cuantía media de ayudas económicas de urgencia.</i>
	<b>INDICADORES DE COSTES</b>



Número	INDICADOR
21	<i>Coste de la información y orientación individual en la atención de base.</i>
22	<i>Coste de la teleasistencia domiciliaria por hogar asistido.</i>
23.1	<i>Coste del servicio de atención domiciliaria: ayuda prestada en domicilio (plan concertado).</i>
23.2	<i>Coste del servicio de atención domiciliaria: ayuda prestada en domicilio (dependencia).</i>
24	<i>Coste del acogimiento familiar de menores, por menor atendido.</i>
25	<i>Coste por plaza en centros de día para personas mayores.</i>
26	<i>Coste de alojamiento día de la población inmigrante.</i>
27	<i>Coste de la pernoctación en centro de acogida para personas sin hogar.</i>
28	<i>Coste de la plaza de alojamiento en piso de emergencia (violencia de género).</i>
29	<i>Coste del servicio de autonomía y atención a la dependencia por usuario atendido.</i>
<b>INDICADORES DE COBERTURA</b>	
30	<i>Grado de cobertura del servicio de autonomía y atención a la dependencia, con transferencias corrientes recibidas.</i>
31.1	<i>Grado de cobertura del servicio de ayuda a domicilio (dependencia), con transferencias corrientes recibidas.</i>
31.2	<i>Grado de cobertura del servicio de ayuda a domicilio (dependencia), con financiación de los usuarios.</i>
31.3	<i>Grado de cobertura del servicio de ayuda a domicilio (dependencia), con transferencias corrientes recibidas y financiación de los usuarios.</i>
<b>INDICADORES DE ENTORNO</b>	
32	<i>Índice de infancia.</i>
33	<i>Índice de adolescencia.</i>
34	<i>Índice de juventud.</i>
35.1	<i>Índice de vejez (mayores de 64 años).</i>
35.2	<i>Índice de vejez (80 o más años).</i>
36	<i>Índice de sobreenvjecimiento.</i>
37	<i>Índice de dependencia poblacional.</i>
38	<i>Porcentaje de población inmigrante.</i>
39	<i>Tasa de crecimiento anual de la población.</i>
40	<i>Ingresos impositivos municipales por habitante.</i>
41	<i>Ahorro corriente.</i>
42	<i>Déficit o superávit no financiero.</i>