



PROYECTO FEMP

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

SERVICIOS SOCIALES

DOCUMENTO DE TRABAJO

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

VERSIÓN JUNIO 2008

ÍNDICE DEL DOCUMENTO

❖	INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA COMPARABILIDAD	
I.	INDICADORES DE ACTIVIDAD.....	3
II.	INDICADORES ECONÓMICOS.....	12
	II.1 INDICADORES DE PRESUPUESTO.....	12
	II.2 INDICADORES DE COSTE.....	15
III.	INDICADORES DE ENTORNO.....	17
	CUADRO-RESUMEN	21
	ANEXO I: RELACIÓN DE GESTORES DEL SERVICIO QUE COLABORAN EN EL PROYECTO	23

Nota:

En la primera fase de este proyecto se llevo 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”.

INDICADOR N ° 1: Índice de personas atendidas en los servicios sociales.	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
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>Notas aclaratorias sobre el numerador de este indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se considera, exclusivamente, la atención individualizada y no la grupal. ▪ Hace referencia a los expedientes activos en los centros de servicios sociales, con independencia de la gestión realizada. ▪ Se entiende por personas atendidas las directamente beneficiarias de las prestaciones. ▪ 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 el año anterior y siga abierto durante el año actual. Solo se computan como expedientes activos aquellos que hayan tenido alguna intervención durante el año. ▪ Se entiende por intervención cualquier actividad, cualquier tipo de acción directa o indirecta. ▪ En este indicador no se tiene en cuenta la población transeúnte. ▪ 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. 	

□ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
1: Índice de personas atendidas en los servicios sociales.	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.	34: 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.



DATOS DE LA POBLACIÓN TOMADOS DEL PADRÓN MUNICIPAL CORRESPONDIENTE A LOS AYUNTAMIENTOS ADHERIDOS AL PROYECTO

AYUNTAMIENTO	Población a 1 de enero 2008
Albacete	
Avilés	
Barcelona	
Córdoba	
Gijón	
Girona	
Madrid	
Málaga	
Pamplona	
San Cugat del Vallés	
Vitoria	

INDICADOR N ° 2: 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.
<p>Notas aclaratorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se considera exclusivamente la atención individualizada y no la grupal. <p>Numerador:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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... <p>Denominador:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hace referencia a las personas atendidas en los centros de servicios sociales, con independencia de la gestión realizada. 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.). 	

□ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
2: Índice de intervenciones por persona atendida en servicios sociales.	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.	34: 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: <i>Porcentaje de atención domiciliaria a personas mayores de 64 años.</i>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la cobertura de la demanda en la ayuda domiciliaria para mayores de 64 años.	<p><i>Numerador:</i> Número medio mensual de personas que reciben ayuda domiciliaria de más de 64 años.</p> <p><i>Denominador:</i> Total población de más de 64 años.</p> <p>Fuente: Padrón Municipal.</p>
<p>Notas aclaratorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consideramos el número medio mensual para tener en cuenta la permanencia de los usuarios en el servicio. ▪ El resultado de este indicador deberá venir expresado en tanto por ciento (%). <p>Numerador:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El número medio se calcula de la siguiente forma: $(\Sigma \text{número de personas de más de 64 años atendidas a lo largo del año})/12$. 	

INDICADOR N ° 3.2 <i>Porcentaje de atención domiciliaria a la vejez.</i>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
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>Notas aclaratorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consideramos el número medio mensual para tener en cuenta la permanencia de los usuarios en el servicio. ▪ El resultado de este indicador deberá venir expresado en tanto por ciento (%). <p>Numerador:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El número medio se calcula de la siguiente forma: $(\Sigma \text{número de personas de 80 o más años atendidas a lo largo del año})/12$. 	

❑ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
3: <i>Porcentaje de atención domiciliaria a la vejez.</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: Coste por hora del servicio de Atención Domiciliaria: Ayuda prestada en domicilio.	32.1: Índice de Vejez (mayores de 64 años). 32.2: Índice de Vejez (80 o más años). 33: Índice de Sobreenvejecimiento. 36: Renta familiar disponible por habitante.

INDICADOR N ° 4: Índice de cobertura del Servicio de Ayuda a Domicilio.	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el impacto del servicio de ayuda a domicilio sobre la población del municipio.	<i>Numerador:</i> Número de solicitudes S.A.D. aprobadas durante el ejercicio. <i>Denominador:</i> Total población demandante durante el ejercicio.
<p>Nota aclaratoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se entiende por población demandante el número de personas que han solicitado el servicio por escrito. <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 (se modifica por ello este indicador en base a las sugerencias recibidas desde el Ayuntamiento de Málaga después de la reunión de 7 de Mayo 2008).</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: Coste por hora del servicio de Atención Domiciliaria: Ayuda prestada en domicilio.	32.1: Índice de Vejez (mayores de 64 años). 32.2: Índice de Vejez (80 o más años). 33: Índice de Sobreenvejecimiento.

INDICADOR N ° 5: Índice de horas por beneficiario de ayuda domiciliaria.	
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. <i>Denominador:</i> Número anual de personas que reciben la prestación.
<p>Notas aclaratorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> El cómputo de las personas y de las horas de prestación corresponden a todo el servicio de ayuda domiciliaria. <p>Numerador:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	

□ **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: Coste por hora del servicio de Atención Domiciliaria: Ayuda prestada en domicilio.	32.1: Índice de Vejez (mayores de 64 años). 32.2: Índice de Vejez (80 o más años). 33: Índice de Sobreenvejecimiento.



INDICADOR N ° 6: Porcentaje de atención con tele-alarma.	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el grado de cobertura con aparatos de tele-alarma de la población mayor de 64 años.	<i>Numerador:</i> Número de aparatos de tele-alarma activos para personas mayores de 64 años. <i>Denominador:</i> Total población mayor de 64 años.
Notas aclaratorias:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ El resultado de este indicador deberá venir expresado en tanto por ciento (%). 	

□ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
6: <i>Porcentaje de atención con tele-alarma.</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 tele-asistencia domiciliaria por hogar asistido.	32.1: Índice de Vejez (mayores de 64 años). 32.2: Índice de Vejez (80 o más años). 33: Índice de Sobreenvejecimiento.

INDICADOR N ° 7: Índice de percepciones de ayudas económicas de urgencia.	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir que parte de la población recibe ayudas económicas de urgencia.	<i>Numerador:</i> Número de ayudas económicas concedidas. <i>Denominador:</i> Número de personas que han recibido ayudas económicas.
Notas aclaratorias:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ Las prestaciones económicas de urgencias se tramitan cuando están presentes tres elementos: <ol style="list-style-type: none"> 1) Falta de recursos económicos 2) La no existencia de apoyo familiar para cubrirlos 3) Que el gasto sea de carácter urgente 	

□ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
7: <i>Índice de percepciones de ayudas económicas de urgencia.</i>	20: Cuantía media de ayudas económicas.	----	36: Renta familiar disponible por habitante.

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

□ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
<i>8: Porcentaje de inmigrantes atendidos en los servicios sociales.</i>	----	26: Coste de alojamiento día de la población inmigrante. 27: Coste de la pernoctación en centro de acogida para personas sin hogar.	35: Porcentaje de población inmigrante.

INDICADOR N ° 9: <i>Índice de plazas de emergencia para mujeres que sufren violencia de género.</i>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la capacidad del ayuntamiento para facilitar plazas y atención a las mujeres que sufran violencia de género.	<i>Numerador:</i> Número de plazas en casas de acogida para mujeres. <i>Denominador:</i> Total mujeres demandantes.
Nota aclaratoria sobre el numerador:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	

□ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
<i>9: Índice de plazas de emergencia para mujeres que sufren violencia de género.</i>	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).	----

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



□ **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.	36: Renta familiar disponible por habitante. 37: Tasa de Paro.

INDICADOR N ° 11.1: Tiempo medio de resolución de la ayuda a domicilio en servicios sociales.

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.	<i>Numerador:</i> Tiempo medio de espera, desde la solicitud hasta la resolución, de las personas que han solicitado el servicio de ayuda a domicilio. <i>Denominador:</i> Número de personas que solicitan el servicio de ayuda a domicilio.

INDICADOR N ° 11.2: Tiempo medio de inicio efectivo de la prestación de ayuda a domicilio en servicios sociales.

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.	<i>Numerador:</i> Tiempo medio de espera, desde la resolución hasta la incorporación a la prestación, de las personas que han solicitado el servicio de ayuda a domicilio. <i>Denominador:</i> Número de personas que solicitan el servicio de ayuda a domicilio.

INDICADOR N ° 11.3: Tiempo medio total de espera de la prestación de ayuda a domicilio en servicios sociales.

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.	<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. <i>Denominador:</i> Número de personas que solicitan el servicio de ayuda a domicilio.

Notas aclaratorias:

- 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.

□ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
11: Tiempo medio total de espera en servicio de ayuda a domicilio.	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: Coste por hora del servicio de Atención Domiciliaria: Ayuda prestada en domicilio.	32.1: Índice de Vejez (mayores de 64 años). 32.2: Índice de Vejez (80 o más años). 33: Índice de Sobreenvejecimiento.

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.
Notas aclaratorias:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ Se debe considerar el personal propio y el de las contratas. 	

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.
Notas aclaratoria sobre el numerador:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Como personal técnico se computarán los trabajadores y asistentes sociales, trabajadoras familiares, psicólogos, educadores sociales, pedagogos, sociólogos, economistas, abogados y ATS. ▪ Se debe considerar el personal propio y el de las contratas. ▪ 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. 	

❑ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
<p>12.1.: Índice de recursos humanos (<i>trabajadores sociales</i>) de servicios sociales.</p> <p>12.2.: Índice de recursos humanos (<i>trabajadores sociales y otros técnicos</i>) de servicios sociales.</p>	<p>14: Gasto corriente en servicios sociales por habitante.</p> <p>16: Porcentaje de gasto corriente en servicios sociales</p>	<p>21: Coste de la información y orientación individual en la atención de base, por persona atendida.</p>	<p>34: Índice de dependencia poblacional.</p> <p>36: Renta familiar disponible por habitante.</p> <p>37: Tasa de Paro.</p>

INDICADOR Nº 13 : Índice de carga de trabajo del Servicio de Ayuda a Domicilio	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
<p>Medir la repercusión del volumen de actividad en la eficiencia.</p>	<p><i>Numerador:</i> Número de solicitudes gestionadas por los servicios sociales de base.</p> <p><i>Denominador:</i> Plantilla media de trabajadores (en horas anuales). (Fuentes: Sección de Personal y contrata)</p>
<p>Notas aclaratorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se toma como jornada anual por persona 1.592 horas al año (esto es, 35 horas semanales). Si la jornada laboral es diferente, por ejemplo 40 horas semanales se hace la equivalencia, esto es, que equivaldría a 1.840 horas anuales. De esto modo podemos homogeneizar el denominador de este indicador. ▪ Se debe considerar el personal propio y el de las contrata. ▪ Se centrará el contenido de este indicador en el cálculo de la carga de trabajo que corresponde al SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO tal como lo recoge la Ley de Dependencia. 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 objeto de gestionar este recurso tal como lo contempla la Ley de Dependencia, con el objeto 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. ▪ Se elaborara el documento de base que servirá para identificar este itinerario y la puesta en común del consumo de recursos que supone, desde la primera información al usuario, la derivación al trabajador social, la cumplimentación de la solicitud y en su caso derivación a la Comunidad Autónoma hasta la resolución del PIA –y su posterior seguimiento. Se tendrá en cuenta en el diseño de este itinerario la intensidad de la atención, tomando como referencia las intensidades en la prestación del servicio: si este tipo de atención presencial es de baja intensidad (una a 2 entrevistas al año), media intensidad (de 4 a 6 entrevistas al año) o de alta intensidad (10 a 12 entrevistas al año). Como el Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación homogénea y claramente identificada en la Ley de Dependencia, la información que puede aporta el Índice de carga de trabajo que supone atender esta prestación ha de proporcionar una información muy importante para los gestores de los servicios sociales. 	

□ **VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES:**

INDICADOR DE ACTIVIDAD	VINCULACIÓN CON OTROS INDICADORES		
	Indicadores Presupuestarios	Indicadores de Coste	Indicadores de Entorno
13: Índice de carga de trabajo.	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.	34: Índice de dependencia poblacional. 36: Renta familiar disponible por habitante. 37: Tasa de Paro.

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.

INDICADOR N ° 14: <i>Gasto corriente en servicios sociales por habitante</i>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el gasto corriente que el ayuntamiento destina a servicios sociales por habitante.	<i>Numerador:</i> Gasto corriente en servicios sociales. <i>Denominador:</i> Total población. Fuentes: Padrón Municipal y presupuesto municipal liquidado.
Nota aclaratoria:	
<ul style="list-style-type: none"> 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 funcionales 313, 314 y 323 según la orden ministerial 20.09.89, así como otros funcionales creados por el propio ayuntamiento destinados a gastos de servicios sociales. Si el funcional 313, económico 160, incluye la seguridad social de toda la entidad, se deberá restar el importe que no corresponda a servicios sociales. 	

INDICADOR N ° 15 : <i>Gasto de capital en servicios sociales por habitante</i>	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el gasto de capital que el ayuntamiento destinada a servicios sociales por habitante.	<i>Numerador:</i> Gasto de capital no financiero en servicios sociales. <i>Denominador:</i> 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 funcionales 313, 314 y 323 según la orden ministerial 20.09.89, así como otros funcionales creados por el propio ayuntamiento destinados a gastos de servicios sociales.

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:	
<ul style="list-style-type: none"> 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 funcionales 313, 314 y 323 según la orden ministerial 20.09.89, así como otros funcionales creados por el propio ayuntamiento destinados a gastos de servicios sociales. Si el funcional 313, económico 160, incluye la seguridad social de toda la entidad, se deberá restar el importe que no corresponda a servicios sociales. 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:	
<ul style="list-style-type: none"> 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 funcionales 313, 314 y 323 según la orden ministerial 20.09.89, así como otros funcionales creados por el propio ayuntamiento destinados a gastos de servicios sociales. 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 funcionales 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 funcionales 313, 314 y 323 según la orden ministerial 20.09.89, así como otros funcionales creados por el propio ayuntamiento destinados a gastos de servicios sociales. Si el funcional 313, económico 160, incluye la seguridad social de toda la entidad, se deberá restar el importe que no corresponda a servicios sociales.
- 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.	<i>Numerador:</i> Tasas y precios públicos procedentes de los beneficiarios de los servicios sociales. <i>Denominador:</i> Gasto corriente en servicios sociales. (Fuente: Presupuesto municipal liquidado).
<p>Notas aclaratorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El numerador recoge los derechos reconocidos netos del capítulo 3 del presupuesto liquidado de ingresos consolidado, de los funcionales de servicios sociales. Son los ingresos procedentes de los beneficiarios de los servicios sociales. ▪ 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 funcionales 313, 314 y 323 según la orden ministerial 20.09.89, así como otros funcionales creados por el propio ayuntamiento destinados a gastos de servicios sociales. Si el funcional 313, económico 160, incluye la seguridad social de toda la entidad, se deberá restar el importe que no corresponda a servicios sociales. ▪ El resultado de este indicador deberá venir expresado en tanto por ciento (%). 	

INDICADOR N ° 20: Cuantía media de ayudas económicas.

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Cuantificar la cuantía media que reciben los perceptores de ayudas económicas.	<i>Numerador:</i> Cuantía total de ayudas económicas de urgencia que se conceden a los usuarios. <i>Denominador:</i> Número de ayudas.
<p>Notas aclaratorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ Las prestaciones económicas de urgencias se tramitan cuando están presentes tres elementos: <ol style="list-style-type: none"> 1) Falta de recursos económicos 2) La no existencia de apoyo familiar para cubrirlos 3) Que el gasto sea de carácter urgente 	

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...)

II.2 Indicadores de costes

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: <i>Coste de la información y orientación individual en la atención de base.</i>		
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	Notas explicativas del cálculo del coste
Conocer el coste unitario de la atención individualizada (incluyendo la atención telefónica), en las unidades de entrada a los servicios sociales del ayuntamiento.	<i>Numerador:</i> Según ficha explicativa del cálculo del coste total de la prestación. <i>Denominador:</i> Número total de personas atendidas individualmente.	Metodología común para el cálculo de costes del modelo FEMP.

INDICADOR N ° 22: <i>Coste de la tele-asistencia domiciliaria por hogar asistido.</i>		
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	Notas explicativas del cálculo del coste
Conocer el coste de la prestación anual de este servicio por hogar asistido, excluido el coste de la prestación que se deriva.	<i>Numerador:</i> Según ficha explicativa del cálculo del coste total de la prestación. <i>Denominador:</i> Número total de hogares asistidos.	Metodología común para el cálculo de costes del modelo FEMP.

INDICADOR N ° 23: <i>Coste del servicio de Atención Domiciliaria: Ayuda prestada en domicilio.</i>		
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	Notas explicativas del cálculo del coste
Conocer el coste por hora dedicada a la atención de personas mayores en su medio.	<i>Numerador:</i> Según ficha explicativa del cálculo del coste total de la prestación. <i>Denominador:</i> Número de horas prestadas.	Metodología común para el cálculo de costes del modelo FEMP.

INDICADOR N ° 24: Coste del acogimiento familiar de menores, por menor atendido.		
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	Notas explicativas del cálculo del coste
Conocer el coste de este tipo de acogida en familias para menores.	<p><i>Numerador:</i> Según ficha explicativa del cálculo del coste total de la prestación.</p> <p><i>Denominador:</i> Número de menores atendidos durante 365 días al año.</p>	<p>Metodología común para el cálculo de costes del modelo FEMP.</p> <p><i>Se computan así “menores equivalentes”, para evitar la distorsión de las atenciones en fines de semana.</i></p>

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

INDICADOR N ° 26: Coste de alojamiento día de la población inmigrante.		
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	Notas explicativas del cálculo del coste
Conocer el coste de los recursos dedicados al alojamiento de la población inmigrante.	<p><i>Numerador:</i> Según ficha explicativa del cálculo del coste total de la prestación.</p> <p><i>Denominador:</i> Número de pernoctaciones/ año</p>	<p>Metodología común para el cálculo de costes del modelo FEMP.</p>

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

INDICADOR N ° 28: Coste de la plaza de alojamiento en piso de emergencia (Violencia de género).

OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	Notas explicativas del cálculo del coste
Conocer el coste de la plaza en piso protegido a disposición de las personas víctimas de la violencia de género.	<p><i>Numerador:</i> Según ficha explicativa del cálculo del coste total de la prestación.</p> <p><i>Denominador:</i> Número de plazas /año ofertadas.</p>	Metodología común para el cálculo de costes del modelo FEMP.

--	--	--

--	--	--

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

INDICADOR N ° 29 : Índice de infancia	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el porcentaje de población infantil del municipio.	<p><i>Numerador:</i> Población comprendida entre cero y once años.</p> <p><i>Denominador:</i> Total de población. Fuente: Padrón Municipal</p>
<p>Nota aclaratoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	

INDICADOR N ° 30: Índice de adolescencia	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el porcentaje de población juvenil del municipio	<p><i>Numerador:</i> Población comprendida entre doce y diecisiete años.</p> <p><i>Denominador:</i> Total de población. Fuente: Padrón Municipal</p>
<p>Nota aclaratoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	

INDICADOR N ° 31 : Índice de Juventud	
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

INDICADOR N ° 32.1: Índice de Vejez (mayores de 64 años)	
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

INDICADOR N ° 32.2: Índice de Vejez (80 o más años)	
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

INDICADOR N ° 33: Índice de Sobreenvjecimiento	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el envejecimiento interno del municipio.	<i>Numerador:</i> Número de personas de 80 o más años. <i>Denominador:</i> Número de personas de más 64 años. Fuente: Padrón Municipal

INDICADOR N ° 34: Índice de dependencia poblacional	
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.	<i>Numerador:</i> Población menor de 18 y mayor de 64 años. <i>Denominador:</i> Total población. Fuente: Padrón Municipal.

INDICADOR N ° 35: Porcentaje de población inmigrante	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la relación existente entre número de inmigrantes frente al total de la población.	<i>Numerador:</i> Número de inmigrantes. <i>Denominador:</i> Total población. Fuente: Padrón Municipal.
Nota aclaratoria:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El resultado de este indicador deberá venir expresado en tanto por ciento (%). 	

. INDICADORES DE RENTA Y TASA DE PARO

INDICADOR N ° 36: Renta familiar disponible por habitante	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el nivel medio de renta disponible por habitante.	Fuente: Anuario Económico de la CAIXA.

CIUDAD	Nivel económico	Renta familiar disponible por habitante 2007
Avilés		
Barcelona		
Córdoba		
Gijón		
Girona		
Madrid		
Málaga		
Pamplona		
San Cugat del Vallés		
Vitoria		

Explicación del cálculo de este indicador:

Nivel económico: Es un indicador de la renta familiar disponible por habitante estimada para el 2003. Se clasifica la renta familiar disponible en diez niveles diferentes:

Nivel 1: Hasta 7.000€

Para una posterior utilización de este indicador hemos decidido representar a cada intervalo por un dato calculado realizando la media entre los extremos inferior y superior de cada intervalo, y considerando como representante del nivel 10º la obtención de una renta familiar de 15.000€.

Ejemplo con los datos 2003:

Nivel 1: Hasta 7.200€

Nivel 2. Desde 7.200 a 8.300€

Nivel 3. Desde 8.300 a 9.300€

Nivel 4. Desde 9.300 a 10.200€

Nivel 5. Desde 10.200 a 11.300€

Nivel 6. Desde 11.300 a 12.100€

Nivel 7. Desde 12.100 a 12.700€

Nivel 8. Desde 12.700 a 13.500€

Nivel 9. Desde 13.500 a 14.500€

Nivel 10. Más de 14.500

INDICADOR N ° 37 : Tasa de Paro	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la proporción de personas en situación de desempleo frente al total de población activa.	Porcentaje de parados multiplicado por la población activa. Fuente: INE

. NIVEL DE ESTUDIOS

INDICADOR N ° 38: Índice de población analfabeta y sin estudios.	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir el número de personas sin estudios frente al total de la población.	Porcentaje de personas sin estudios por total población. Fuente: INE

. VARIACIÓN DE LA POBLACIÓN DEL MUNICIPIO

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

. INDICADORES PRESUPUESTARIOS DE ENTORNO

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

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

INDICADOR N ° 41: Ahorro corriente.	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la capacidad del ayuntamiento para generar ahorro corriente.	<i>Numerador:</i> Importe de los capítulos 1 a 5 de ingresos, menos gastos de los capítulos 1 a 4. <i>Denominador:</i> Total ingresos corrientes del ayuntamiento. Fuente: Presupuesto municipal liquidado
Nota aclaratoria:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	

INDICADOR N ° 42: Déficit o superávit no financiero.	
OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO
Medir la capacidad o necesidad de financiación del ayuntamiento.	<i>Numerador:</i> Ingresos capítulos 1 a 7 menos Gastos capítulos 1 a 7. <i>Denominador:</i> Ingresos capítulos 1 a 7. <i>Fuente:</i> Presupuesto municipal liquidado.
Nota aclaratoria:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	
Observación:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	

CUADRO-RESUMEN (Versión 2008)

Número	INDICADOR
	<i>INDICADORES DE ACTIVIDAD</i>
1	<i>Índice de personas atendidas en los servicios sociales</i>
2	<i>Índice de intervenciones por persona atendida en servicios sociales.</i>
3.1	<i>Porcentaje de atención domiciliaria a personas mayores de 64 años</i>
3.2	<i>Porcentaje de atención domiciliaria a la vejez.</i>
4	<i>Índice de cobertura del Servicio de Ayuda a Domicilio</i>
5	<i>Índice de horas por beneficiario de ayuda domiciliaria</i>
6	<i>Porcentaje de atención con tele-alarma</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>
13	<i>Índice de carga de trabajo del Servicio de Ayuda a Domicilio</i>
	<i>INDICADORES PRESUPUESTARIOS</i>
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</i>
	INDICADORES DE COSTES
21	<i>Coste de la información y orientación individual en la atención de base</i>
22	<i>Coste de la tele-asistencia domiciliaria por hogar asistido.</i>
23	<i>Coste del servicio de Atención Domiciliaria: Ayuda prestada en domicilio</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>
	INDICADORES DE ENTORNO
29	<i>Índice de infancia</i>
30	<i>Índice de adolescencia</i>
31	<i>Índice de Juventud</i>
32.1	<i>Índice de Vejez (mayores de 64 años)</i>
32.2	<i>Índice de Vejez (80 o más años)</i>
33	<i>Índice de Sobreenvejecimiento</i>
34	<i>Índice de dependencia poblacional</i>
35	<i>Porcentaje de población inmigrante</i>
36	<i>Renta familiar disponible por habitante</i>
37	<i>Tasa de Paro</i>
38	<i>Índice de población analfabeta y sin estudios</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>

ANEXO I
RELACIÓN DE GESTORES DEL SERVICIO QUE COLABORAN EN EL PROYECTO

<i>AYUNTAMIENTOS</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>Contacto</i>
AVILES	Ana María CASTAÑO Directora del Departamento de Servicios Sociales	email: amcastano@ayto-aviles.es
BARCELONA	Jorge SANCHEZ Director del Área de Servicios Sociales	email: jsanchezma@bcn.cat
CORDOBA	Ana Maria FERNANDEZ Directora General de Bienestar Social y Defensa del Consumidor <i>Otros colaboradores :</i> Carmen García Palomo Francisca Suárez Segovia Antonia GARRIDO LUQUE Titular del Órgano de Planificación Económica y Presupuestaria	email: anam.fernandez@ayuncordoba.es Tfno 957 499992 e.mail: antonia.garrido@ayuncordoba.es Tfno. : 957 49 99 00 ext.7303
GERONA	Amadeo MORA Director del Departamento de Servicios Sociales	email: amora@ajgirona.org Tfno : 972.419.072
GIJON	Beatriz CEREZO Directora de la Fundación Municipal de Serivicios Sociales Alejandra Menéndez Robledo Socióloga FMSS	email: bcerezo@gijon.es Tfno: 985 18 28 59 e-mail: amrobledo@gijon.es Tfno: 985 18 28 32



MADRID	<p>María Concepción SERRANO Jefa Departamento de Planificación y Gestión de la Atención Social Primaria</p>	<p>email: serranosmc@munimadrid.es Tfno: 91 588 32 74</p>
MALAGA	<p>Manuel Jiménez Rodríguez Coordinador General de Asuntos Sociales</p> <p>Francisco Pomares Fuertes Director Técnico de Bienestar Social</p> <p>M^a José Llamas Centeno Directora Técnica Área de Accesibilidad Universal</p> <p>Pepe VEGAS FERNANDEZ Jefe de Sección de Planificación y Administración</p>	<p>email: Jimenez@malaga.eu Tfno: 952 13 49 45</p> <p>fpomares@malaga.eu Tfno: 952 13 49 45</p> <p>mjllamas@malaga.eu Tfno: 952 13 49 45</p> <p>email: jvegas@malaga.eu Tfno: 952 13 49 81</p>
PAMPLONA	<p>Rosa LOPEZ Directora del Área de Servicios Sociales</p>	<p>email: r.lopez@pamplona.es</p>
SANT CUGAT DEL VALLES	<p>Marta RECIO Directora del Área de Servicios Sociales</p>	<p>email: martarecio@santcugat.cat</p>
VITORIA	<p>Loli GARCIA Directora Departamento</p> <p>Rosana Urtaran Técnico</p> <p>Gorka Urtaran Técnico</p>	<p>email: lgarcia@vitoria-gasteiz.org</p> <p>e.mail: rurtaran@vitoria-gasteiz.org</p> <p>gurtaran@vitoria-gasteiz.org</p>