



INGESSOC

Indicadors de Gestió de Serveis Socials Comunitaris

Palma, 16 d'octubre de 2025



Govern de les Illes Balears



SUMARI

CAPÍTOL I. PRESENTACIÓ

CAPÍTOL II. QUADRE RESUM D'INDICADORS

CAPÍTOL III. FITXES-GUIES D'INTERPRETACIÓ

Dimensió 1. Estratègia política

Dimensió 2. Organització i recursos humans

Dimensió 3. Persones usuàries

Dimensió 4. Processos de treball

Dimensió 5. Prestacions econòmiques d'urgència social

Dimensió 6. Intervenció comunitària

Dimensió 7. Ajuda a domicili i altres suports a la unitat de convivència

Dimensió 8. Innovació i avaluació

CAPÍTOL IV. FITXES-GUIES D'INTERPRETACIÓ

CAPÍTOL V. PROPOSTES DE FUTUR



CRÈDITS

Títol:

INGESSOC: Indicadors de Gestió de Serveis Socials Comunitaris

Edita:

Servei de Planificació Social

Direcció General de Benestar Social

Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència

Govern Illes Balears

Data:

Octubre de 2025

Propietat de l'edició:

Govern Illes Balears

Es permet la reproducció total o parcial d'aquest document quan se'n citi la font i no se n'alteri o se'n distorsioni el contingut.



CAPÍTOL I. PRESENTACIÓ

El Servei de Planificació Social de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència fa anys que treballa en la construcció d'indicadors de serveis socials. El Servei ha volgut impulsar una nova línia de treball, **els Indicadors de Gestió dels Serveis Socials Comunitaris (INGESSOC)**, aprofitant les dades introduïdes per les entitats locals municipals en la Història Social Integrada (HSI), el sistema informatiu de gestió dels serveis socials municipals. Al llarg de l'any 2025, s'ha duit a terme l'elaboració d'aquesta guia amb la participació activa dels consells insulars en els processos de definició i validació d'indicadors.

INGESSOC consisteix en la creació d'un conjunt d'indicadors orientats a millorar la gestió dels serveis socials municipals. Es pretén, també, que, en un futur immediat, es converteixi en una eina que porti a la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència informació d'indicadors de gestió dels serveis socials comunitaris de manera automatitzada i generalitzada.

Així, aquesta publicació conté una síntesi d'indicadors de mesura dels processos de treball de les persones professionals dels serveis socials comunitaris bàsics a les Illes Balears. El seu objectiu és proporcionar una eina que faciliti als equips professionals una gestió més sistemàtica i eficaç de la seva tasca i, al mateix temps, generar una font d'informació fiable en vista de les actuacions de seguiment i avaluació subsegüents que puguin dur a terme les mateixes entitats locals o la conselleria.

El resultat ha estat la creació dels elements següents:

- Un **quadre resum d'indicadors** format per vuit dimensions: Estratègia política, Organització i recursos humans, Persones usuàries, Processos de treball, Prestacions econòmiques d'urgència social, Intervenció comunitària, Ajuda a domicili i altres suports a la unitat de convivència i Innovació i avaluació.
- Una **fitxa-guia d'interpretació** per a cada indicador en què es recullen la definició, la fórmula de càlcul i les variables implicades en cadascun dels indicadors del quadre.
- Un **qüestionari de recollida d'informació** destinat a informants clau, a fi de recollir les dades que, actualment, no s'introdueixen a l'HSI.

Pel que fa al contingut, el **quadre resum d'indicadors** s'ha estructurat en vuit dimensions i cadascuna conté una selecció d'indicadors. La **fitxa-guia d'interpretació** de cada indicador recull la definició, la fórmula de càlcul i les variables implicades i determina la font de les dades de les variables (dades en



brut) que es necessiten per calcular els indicadors. Ens trobam bàsicament amb tres fonts principals: la justificació del Pla de Finançament dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics, el sistema d'informació HSI i un **qüestionari de recollida d'informació**. De manera residual, també ens trobam amb altres fonts d'informació, com l'Ibestat, el Ministeri i d'altres. El qüestionari de recollida d'informació conté preguntes que no es recullen de manera sistematitzada en l'HSI. El qüestionari s'adreça a informants clau, bàsicament el personal coordinador dels equips dels serveis socials municipals.

El treball finalitza amb un capítol dedicat a presentar possibles actuacions futures per tal de maximitzar l'impacte positiu d'aquesta eina. L'hem anomenat «Propostes de futur».

La publicació ha estat el resultat d'un procés de consulta i treball col·laboratiu entre professionals que pertanyen als organismes següents:

Ana Andreu Mas, del Consell Insular d'Eivissa.

Anna Peix Calvo, del Consell Insular de Formentera.

Agustina de la Torre Acosta, del Consell Insular de Mallorca.

Sara Villalonga Mascaró, del Consell Insular de Menorca.

Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència.

Antònia Pascual Galmés, Clara Juliani Martínez i David Silla De la Rosa, del Servei de Planificació Social de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència.

A totes aquestes persones els volem agrair la seva aportació generosa i valuosa.



CAPÍTOL II. QUADRE RESUM D'INDICADORS



SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS

DIMENSIÓ		MESURA	FONT	
Estratègia política				
Finançament	E1	Pes dels serveis socials comunitaris (SSC) en el pressupost municipal (%)	Estructura i composició del finançament	Ministeri i Pla de Finançament
	E2	Pes dels serveis socials en el pressupost municipal de despesa corrent (%)		
	E3	Pressupost en serveis socials comunitaris per càpita		
	E4	Percentatge de finançament extern dels SSC (per aportacions d'altres institucions)		
Despeses	E5	Pes de les despeses de personal al pressupost dels SSC (%) (inclou tots els perfils sense desglossar)	Estructura i composició de la despesa	Justificació Pla de Finançament
	E6	Despesa per prestació bàsica		
	E7	Despesa serveis socials comunitaris bàsics (SSCB) per persona usuària		
Garantia de prestacions/drets	E8	Existeix un pla estratègic municipal de serveis socials (SI/NO)	Planificació de la intervenció	Qüestionari de recollida de dades
	E9	S'ha publicat una cartera de serveis socials municipals (SI/NO)		
	E10	Altres no garantides: plans de prevenció comunitària aprovats i en vigor (SÍ/NO)		



Organització / Recursos humans

Estructura organitzativa del personal	O1	Taxa de comandament respecte al personal dels SSCB	Model de gestió	Pla de Finançament
	O2	Taxa de personal de suport respecte al personal de la UTS		
	O3	Taxa de dona en comandament respecte al total de comandaments	Estructura de gènere	
	O4	Taxa de personal dona respecte al total de professionals dels SSCB		
Retribucions	O5	Cost salarial mitjà d'un/a treballador/a social (TS) a jornada completa a l'any	Satisfacció retributiva	Justificació Pla de Finançament
	O6	Cost salarial mitjà d'un/a educador/a social (ES) a jornada completa a l'any		
	O7	Cost salarial mitjà d'un/a psicòleg/psicòloga social (PS) a jornada completa a l'any		
	O8	Cost salarial mitjà d'un/a administratiu/iva a jornada completa a l'any		
	O9	Cost salarial mitjà d'un/a tècnic/a sociosanitari/ària a jornada completa a l'any		
	O10	Cost salarial mitjà d'un/a auxiliar administratiu/iva a jornada completa a l'any		
Seguretat en el treball	O11	Taxa de professionals fixes respecte al total de professionals	Estabilitat de la plantilla	Justificació Pla de Finançament
	O12	Taxa de rotació de professionals (TS, ES i aux. admin.)	Rotació dels treballadors/ores	



	O13	Temps de contractació / percentatge de persones amb més de 90 dies de contractació	Temps que es tarda en cobrir	
--	-----	--	------------------------------	--

Condicions de treball	O14	Persones usuàries per professional de referència	Càrrega de feina	HSI / Sistemes informatius
	O15	Ràtio estimada d'hores de dedicació de TS per tasques		
	O16	Ràtio estimada d'hores de dedicació d'ES per tasques		
	O17	Recursos assignats a l'expedient HSI per professional		

Formació	O18	Hores anuals de formació per professional dels SSCB	Millora de les habilitats	Qüestionari de recollida de dades
----------	-----	---	---------------------------	-----------------------------------

Persones usuàries

Perfil	U1	Persones ateses als serveis socials comunitaris bàsics per cada 100 habitants	Incidència poblacional	HSI
	U2	Percentatge de persones amb expedient obert als SSCB des de fa més de 5 anys	Temps de permanència	
	U3	Taxa de població femenina entre les persones usuàries	Estructura demogràfica de la població atesa	Sistemes informatius
	U4	Taxa de població infantil entre les persones usuàries (0-14 anys)		
	U5	Taxa de persones joves entre les persones usuàries (15-30 anys)		
	U6	Taxa de persones de 65 anys i més usuàries dels SSCB		



	U7	Taxa de persones nascudes a l'estranger usuàries dels SSCB		IBESTAT
	U8	Taxa de persones nascudes en països extracomunitaris respecte a les nascudes a l'estranger usuàries dels SSCB		
	U9	Primer col·lectiu atès als SSCB		
	U10	Segon col·lectiu atès als SSCB		
	U11	Tercer col·lectiu atès als SSCB		

Processos de treball

Expedients	P1	Expedients per 100 habitants	Cobertura	HSI / Sistemes informatius
	P2	Expedients gestionats per professional (TS, ES, PS i auxiliar administratiu)	Càrrega de feina	
	P3	Nombre de professionals per expedient	Interdisciplinari etat dels equips	
	P4	Taxa d'expedients oberts sense activitat des de fa més d'1 any	Actualització dels expedients	
	P5	Temps mitjà d'expedients oberts	Maneres d'actuar / proce diments	
	P6	Mitjana de recursos per expedient		

Atenció	P7	Temps mitjà transcorregut (dies) entre la petició i la primera visita als SSCB	Accessibilitat del servei	Qüestionari de recollida de dades
	P8	Mitjana anual d'entrevistes per expedient actiu	Qualitat del servei	
	P9	Temps estimat de durada d'una entrevista de primera visita o acollida		
	P10	Temps estimat de durada d'una entrevista de seguiment		



Diagnòstics	P11	Proporció de diagnòstics aplicats relacionats amb necessitats d'una informació adequada sobre l'accés als recursos	Necessitats / Demanda	HSI / Sistemes informatius
	P12	Proporció de diagnòstics aplicats relacionats amb una convivència personal/familiar adequada		
	P13	Proporció de diagnòstics aplicats relacionats amb necessitats d'una integració social adequada		
	P14	Proporció de diagnòstics aplicats relacionats amb la manca de mitjans per a la cobertura de necessitats		
Recursos	P15	Proporció de recursos aplicats relacionats amb prestacions i actuacions d'informació, orientació, valoració i mobilització de recursos	Oferta Tipologia de recursos	HSI / Sistemes informatius
	P16	Proporció de recursos aplicats relacionats amb prestacions i actuacions de suport a la unitat de convivència i ajuda a domicili		
	P17	Proporció de recursos aplicats relacionats amb prestacions, actuacions i mesures d'allotjament alternatiu		
	P18	Proporció de recursos aplicats relacionats amb prestacions i actuacions de prevenció i inserció		
	P19	Proporció de recursos aplicats relacionats amb prestacions complementàries per cobrir les necessitats de subsistència		
	P20	Recursos en què intervenen per perfil professional		



PRESTACIONS ECONÒMIQUES

DIMENSIÓ			MESURA	FONT
Prestacions econòmiques d'urgència social				
Perfil persones titulars	PE1	Taxa de població femenina entre les persones titulars d'un expedient amb un recurs, o més, de prestacions econòmiques d'urgència social	Estructura de gènere	HSI / Sistemes informatius Justificació Pla de Finançament
	PE2	Proporció d'ajudes concedides segons franges d'edat (titulars d'un expedient amb un recurs, o més, de prestacions econòmiques d'urgència social)	Perfil poblacional	
Perfil persones beneficiàries	PE3	Ràtio de persones beneficiàries per titulars d'un expedient amb un recurs, o més, de prestacions econòmiques d'urgència social		
	PE4	Taxa de població beneficiària per franges d'edat		
	PE5	Taxa de població beneficiària per sexe		
Quantia			Capacitat del sistema per ajudar a afrontar despeses	
	PE6	Quantia mitjana per prestació		
Despesa	PE7	Despesa de prestacions econòmiques d'urgència social per càpita	Rellevància de la	



			despesa en prestacions en el sistema	IBESTAT
	PE8	Percentatge de despesa en ajudes econòmiques en relació amb la despesa dels SSCB		
Concepte de les ajudes	PE9	Proporció d'ajudes segons el concepte que impliquen	Tipologia de les ajudes	
Gestió	PE10	Relació d'ajudes per perfil tècnic assignador	Procediment i accés a les ajudes	Qüestionari de recollida de dades
	PE11	Temps mitjà estimat entre l'assignació i la percepció efectiva de l'ajuda econòmica per part de la persona titular		



PROJECTES COMUNITARIS

DIMENSIÓ

MESURA

FONT

Intervenció comunitària

Projectes	IC1	Ràtio de projectes comunitaris per expedient treballat	Rellevància de l'acció comunitària en el servei / en la tasca	HSI / Sistemes informatius
	IC2	Ràtio de projectes comunitaris per càpita	Abast/incidència poblacional	
	IC3	Persones participants en projectes comunitaris per càpita		
Sector de població	IC4	Ràtio de projectes comunitaris per tipus de sector de població destinatària		
Despesa	IC5	Despesa en intervenció comunitària per càpita	Estructura i composició de la despesa	Justificació Pla de Finançament
	IC6	Percentatge de despesa en intervenció comunitària en relació amb la despesa dels SSCB		
Tipologia de les accions	IC7	Formatives i de sensibilització	Orientació estratègica	IBESTAT
	IC8	De suport a grups socials i col·lectius		
	IC9	De suport a iniciatives veïnals i col·lectives d'un territori		
	IC10	Adreçades a la cohesió i transformació social per millorar la realitat del territori		



Tipus de gestió	IC11	Proporció de projectes de gestió pròpia		
-----------------	------	---	--	--

AJUDA A DOMICILI I ALTRES SUPORTS A LA UNITAT DE CONVIVÈNCIA

DIMENSIÓ			MESURA	FONT
----------	--	--	--------	------

Estratègia política

Pressupost	SAD1	Pes del SAD social en el pressupost municipal	Estructura i composició del finançament	Justificació Pla de Finançament
------------	------	---	---	---------------------------------

Despeses	SAD2	Pes de les despeses de personal en el pressupost del SAD (inclou tots els perfils sense desglossar)	Estructura i composició de la despesa	Justificació Pla de Finançament
	SAD3	El SAD és de gestió pròpia, concertada o mixta		

Tipus de SAD	SAD4	Percentatge del SAD social	Contingut del servei	HSI / Sistemes informatius
	SAD5	Percentatge del SAD social de la tercera edat		



Total persones usuàries del SAD

Perfil	SAD6	Percentatge de persones amb expedient obert al SAD des de fa més de 5 anys	Estructura demogràfica de la població atesa	HSI / Sistemes informatius
	SAD7	Taxa de població femenina entre les persones usuàries del SAD		IBESTAT
	SAD8	Taxa de població infantil (0-14 anys) entre les persones usuàries del SAD		
	SAD9	Taxa de persones joves (15-30 anys) entre les persones usuàries del SAD		
	SAD10	Taxa de persones de 65 anys i més usuàries del SAD		
	SAD11	Taxa de persones de 80 anys i més entre les persones usuàries del SAD		



Persones usuàries 65 i més del SAD

Persones ateses	SAD12	Persones usuàries de 65 i més del SAD per cada 100 habitants de 65 anys i més	Incidència poblacional	HSI / Sistemes informatius
Perfil	SAD13	Proporció i sexe de persones de 65 a 79 anys usuàries del SAD	Estructura demogràfica de la població atesa	IBESTAT
	SAD14	Proporció i sexe de persones de 80 anys i més usuàries del SAD		
Atenció	SAD15	Mitjana del temps amb recurs actiu al SAD	Permanència	Justificació Pla de Finançament
	SAD16	Preu públic per hora/usuari (euros/hora)	Preu i finançament	
	SAD17	Mitjana del preu del servei abonat per la persona usuària		
	SAD18	Hores d'atenció dispensades (any)	Qualitat del servei	Ordenances municipals
	SAD19	Intensitat horària (mitjana d'hores / mes / usuari)		
	SAD20	Temps ocupat en cures (%)	Contingut del servei	Qüestionari de recollida de dades
	SAD21	Temps ocupat en tasques domèstiques (%)		
	SAD22	Temps ocupat en activitats (%)		
Ocupació	SAD23	Proporció de llocs de treball d'atenció directa	Estructura del	



			servei	
--	--	--	--------	--

Altres serveis d'atenció domiciliària a persones i prestacions econòmiques (persones de 65 anys i més)

Altres serveis d'atenció domiciliària	SAD24	Taxa de persones usuàries de menjar a domicili per total de persones usuàries del SAD	Contingut del servei	HSI / Sistemes informatius
	SAD25	Taxa de persones usuàries de bugaderia a domicili per total de persones usuàries del SAD		
	SAD26	Taxa de persones usuàries de programes de suport familiar i a la dependència per total de persones usuàries del SAD		
Prestacions econòmiques	SAD27	Taxa de persones que reben prestacions per adequar l'habitatge respecte al total de persones usuàries del SAD		
	SAD28	Taxa de persones que reben prestacions per ajudes tècniques a l'autonomia personal respecte al total de persones usuàries del SAD		

Teleassistència (persones de 65 anys i més)

Perfil	SAD29	Proporció i sexe de persones de 65 a 79 anys usuàries de teleassistència	Estructura demogràfica de la població atesa	HSI / Sistemes informatius IBESTAT
	SAD30	Proporció i sexe de persones de 80 anys i més entre les persones usuàries de teleassistència		
Recursos	SAD31	Nombre d'aparells de teleassistència	Contingut del servei	Justificació Pla de Finançament
Atenció	SAD32	Preu anual/usuari (euros/any)	Preu i	Ordenances



			finançament	municipals
	SAD33	Mitjana del preu del servei abonat per la persona usuària		

INNOVACIÓ

DIMENSIÓ

MESURA

FONT

Innovació

Dinàmiques generadores d'innovació	IN1	Accions de millora / innovacions implantades en serveis socials	Innovació	Qüestionari de recollida de dades
------------------------------------	-----	---	-----------	-----------------------------------

Ordenació

Avaluació	IN2	Nombre d'accions d'avaluació periòdica del rendiment i dels resultats obtinguts pels serveis socials comunitaris (SSC)	Avaluació	Qüestionari de recollida de dades
-----------	-----	--	-----------	-----------------------------------



CAPÍTOL III. FITXES – GUIES D'INTERPRETACIÓ

DIMENSIÓ 1. ESTRATÈGIA POLÍTICA



FINANÇAMENT

E1. Pes dels serveis socials comunitaris (SSC) en el pressupost municipal (%)	
Explicació de l'indicador	Calcula el percentatge que suposa la despesa dels SSC sobre el total de les despeses del pressupost municipal.
Objectiu	Calcular la importància relativa atorgada als SSC respecte al pressupost total de l'Ajuntament.
Fórmula de càlcul	$(\text{Pressupost destinat als serveis socials comunitaris} / \text{Total del pressupost de la corporació local}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Despesa total dels SSC: suma del total de despeses del pressupost liquidat i consolidat dels SSC incloses en els capítols 1, 2, 4, 6 i 7.
	2. Total del pressupost per a despeses municipals: és la suma de totes les partides previstes en el municipi en relació amb el pressupost liquidat i consolidat (capítols 1, 2, 4, 6 i 7) de l'Ajuntament.
Font de les dades	Presupuestos y Liquidaciones. Ministerio de España
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

E2. Pes dels serveis socials en el pressupost municipal de despesa corrent (%)	
Explicació de l'indicador	Calcula el pes de la despesa corrent en serveis socials comunitaris respecte al pressupost corrent municipal.
Objectiu	Mesurar la prioritat relativa que el municipi dona als serveis socials dins de la seva despesa ordinària.
Fórmula de càlcul	$(\text{Despesa corrent dels SSC (capítols 1, 2 i 4)} / \text{Pressupost de la despesa corrent municipal}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Despesa total dels SSC: suma del total de despeses del pressupost liquidat i consolidat dels SSC incloses en els capítols 1, 2 i 4.
	2. Total del pressupost per a despeses municipals: és la suma de totes les partides previstes en el municipi en relació amb el pressupost liquidat i consolidat (capítols 1, 2 i 4) de l'Ajuntament. No inclou amortitzacions ni despeses financeres.
Font de les dades	Presupuestos y Liquidaciones Entidades Sociales. Ministerio de España
Responsable de la informació	Servei de Planificació Social



E3. Pressupost en serveis socials comunitaris per càpita	
Explicació de l'indicador	Calcula el pes del pressupost total destinat a serveis socials comunitaris en relació amb la població del municipi.
Objectiu	Establir una unitat de mesura que permeti comparar l'esforç econòmic dels municipis en matèria de serveis socials.
Fórmula de càlcul	Pressupost municipal destinat als SSC / Nombre d'habitants al municipi
Unitat de mesura	€/habitant
Variables emprades	1. Total del pressupost per a despeses municipals: és la suma de totes les partides previstes en el municipi en relació amb el pressupost liquidat i consolidat (capítols 1, 2, 4, 6 i 7) de l'Ajuntament.
	2. Nombre d'habitants al municipi.
Font de les dades	Presupuestos y Liquidaciones Entidades Sociales. Ministerio de España
	2. IBESTAT
Responsable de la informació	Servei de Planificació Social

E4. Percentatge de finançament extern dels SSC (per aportacions d'altres institucions)	
Explicació de l'indicador	Mesura el percentatge del finançament dels SSC que prové d'aportacions d'altres administracions públiques o institucions, en relació amb el finançament total dels serveis socials comunitaris bàsics (SSC).
Objectiu	Analitzar el grau de participació d'altres institucions en el finançament dels SSC.
Fórmula de càlcul	$(\text{Aportacions externes als SSC} / \text{Finançament total dels SSC}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Aportació municipal al pressupost dels SSC.
	2. Aportació del consell insular al pressupost dels SSC.
	3. Aportació del Govern autonòmic al pressupost dels SSC.
	4. Aportació d'altres institucions al pressupost dels SSC.
	5. Aportació de persones usuàries (copagament de serveis) al pressupost dels SSC.
Font de les dades	1. Fitxa 3 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



DESPESA

E5. Pes de les despeses de personal al pressupost dels SSC (%) (inclou tots els perfils sense desglossar)

Explicació de l'indicador	Mesura el percentatge del finançament dels SSC destinat a despeses de personal.
Objectiu	Analitzar el nivell de pressupost destinat al cost salarial dels professionals dels SSC.
Fórmula de càlcul	$(\text{Despesa en personal (capítols I, II i IV)} / \text{Pressupost SSC}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Despesa en personal del capítol I. 2. Despesa en personal dels capítols II i IV. 3. Pressupost dels SSC.
Font de les dades	1. Fitxa 1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

E6. Despesa per prestació bàsica

Explicació de l'indicador	Indica la despesa efectuada destinada a cadascuna de les quatre prestacions bàsiques establertes pel Ministeri (Informació i Orientació, Suport a la Unitat de Convivència i Servei d'Ajuda a Domicili, Allotjament Alternatiu i Prevenció i Inserció Social).
Objectiu	Analitzar de manera individualitzada els esforços econòmics destinats a cada prestació bàsica.
Fórmula de càlcul	$\text{Ajudes en espècie} + \text{ajudes econòmiques} / \text{Prestació}$
Unitat de mesura	€/prestació
Variables emprades	1. Despesa en ajudes en espècie per prestació. 2. Despesa en ajudes econòmiques per prestació.
Font de les dades	1. Fitxes 2 i 3 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

E7. Despesa de serveis socials comunitaris per persona usuària

Explicació de l'indicador	Indica la despesa efectiva efectuada des dels SSC en relació amb la població del municipi que ha tingut un expedient obert en els SSC dins del període analitzat.
Objectiu	Establir una unitat de mesura que permeti comparar la despesa



	dels municipis en matèria de serveis socials en relació amb el nombre de persones ateses.
Fórmula de càlcul	Despesa dels SSC / Nombre de persones usuàries
Unitat de mesura	€/persona usuària
Variables emprades	1. Despesa total dels SSC. 2. Persones ateses.
Font de les dades	1. Fitxes 2 i 3 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027 2. IBESTAT
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

GARANTIA DE PRESTACIONS/DRETS

E8. Existeix un pla estratègic municipal de serveis socials	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador avalua si el municipi disposa d'un pla estratègic específic per als serveis socials.
Objectiu	Comprovar si el municipi planifica de manera estructurada i a mitjà/llarg termini les seves polítiques de serveis socials.
Fórmula de càlcul	/
Unitat de mesura	Sí/No
Variables emprades	1. Pla Estratègic Municipal de Serveis Socials.
Font de les dades	1. Enllaç al document
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

E9. Cartera de serveis socials municipals publicada	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador avalua si el municipi disposa de cartera de serveis socials pública i accessible.
Objectiu	Comprovar si el municipi garanteix la transparència i el dret a la informació de la ciutadania sobre els serveis socials disponibles.
Fórmula de càlcul	/
Unitat de mesura	Sí/No
Variables emprades	1. Cartera de serveis socials publicada en el BOIB.
Font de les dades	1. BOIB
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



E10. Altres no garantides: plans de prevenció comunitària aprovats i en vigor	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador avalua si el municipi disposa de plans de prevenció comunitària específicament aprovats i actualment en vigor. Aquests plans formen part dels serveis socials de caràcter no garantits, però són estratègicament importants per promocionar el benestar social i la cohesió comunitària.
Objectiu	Comprovar si el municipi aposta per la prevenció com a eina clau per reduir les desigualtats i anticipar problemes socials, reforçant així la intervenció comunitària des dels serveis socials bàsics.
Fórmula de càlcul	/
Unitat de mesura	Sí/No
Variables emprades	1. Plans de prevenció comunitària aprovats i en vigor.
Font de les dades	1. Enllaç al document
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



DIMENSIÓ 2. ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS

ESTRUCTURA ORGANITZATIVA DEL PERSONAL

O1. Taxa de comandament respecte al personal dels SSCB	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el pes de la direcció en l'estructura organitzativa dels SSCB.
Objectiu	Analitzar l'estructura dels equips dels SSCB en relació amb el comandament.
Fórmula de càlcul	$(\text{Unitats de jornada laboral dedicades a tasques de comandament} / \text{Unitats de jornada laboral completa totals}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Unitats de jornada laboral per competència professional. 2. Unitats de jornada laboral dedicades a tasques de coordinació i direcció de centres i equips.
Font de les dades	1. Fitxa 2 de l'annex 3 del Pla de Finançament 2025-2027 1. Fitxa 1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

O2. Taxa de personal de suport respecte al personal dels SSCB	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el pes del personal de suport en l'estructura organitzativa dels SSCB (perfils diferents de TS, ES, PS i TF).
Objectiu	Analitzar l'estructura dels equips dels SSCB en relació amb el personal de suport.
Fórmula de càlcul	$(\text{Persones dedicades a tasques de suport} / \text{Persones treballadores totals}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de persones treballadores per competència professional.
Font de les dades	1. Fitxa 1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



O3. Taxa de dona en comandament respecte al total de comandaments	
Explicació de l'indicador	Mesura el pes de les dones en els càrrecs de coordinació i gestió en l'estructura organitzativa dels SSCB.
Objectiu	Analitzar el grau de feminització en les funcions de comandament dels SSCB.
Fórmula de càlcul	$(\text{Dones dedicades a tasques de comandament} / \text{Persones dedicades a tasques de comandament}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de persones treballadores per competència professional i sexe.
Font de les dades	1. Fitxa 1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

O4. Taxa de personal dona respecte al total de professionals dels SSCB	
Explicació de l'indicador	Mesura el pes de les dones en l'estructura organitzativa dels SSCB.
Objectiu	Analitzar el grau de feminització del personal dels SSCB.
Fórmula de càlcul	$(\text{Dones treballadores als SSCB} / \text{Total de persones treballadores als SSCB}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de persones treballadores per sexe.
Font de les dades	1. Fitxa 1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

RETRIBUCIONS

O5. Cost salarial mitjà d'una persona treballadora social (TS) a jornada completa a l'any	
Explicació de l'indicador	Mesura el cost salarial mitjà del lloc de treball del treballador o treballadora social a jornada completa.
Objectiu	Analitzar les condicions de feina del personal dels SSCB.
Fórmula de càlcul	$\sum \text{Cost salarial del treballador o treballadora social a l'any (jornada completa)} / \text{Nombre total de treballadors i treballadores socials}$
Unitat de mesura	€
Variables emprades	1. Cost salarial de les persones contractades com a TS a jornada



	completa.
	2. Nombre de professionals contractats com a TS a jornada completa.
Font de les dades	1. Fitxa 1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

O6. Cost salarial mitjà d'un educador o educadora social (ES) a jornada completa a l'any	
Explicació de l'indicador	Mesura el cost salarial mitjà del lloc d'educador o educadora social a jornada completa.
Objectiu	Analitzar les condicions de feina del personal dels SSCB.
Fórmula de càlcul	Σ Cost salarial de l'educador o educadora social a l'any (jornada completa) / Nombre total d'educadors i educadores socials
Unitat de mesura	€
Variables emprades	1. Cost salarial de les persones contractades com a ES a jornada completa.
	2. Nombre de professionals contractats com a ES a jornada completa.
Font de les dades	1. Fitxa 1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

O7. Cost salarial mitjà d'un psicòleg o psicòloga social (PS) a jornada completa a l'any	
Explicació de l'indicador	Mesura el cost salarial mitjà del lloc de psicòleg o psicòloga social a jornada completa.
Objectiu	Analitzar les condicions de feina del personal dels SSCB.
Fórmula de càlcul	Σ Cost salarial del psicòleg o psicòloga social a l'any (jornada completa) / Nombre total de psicòlegs o psicòlogues socials
Unitat de mesura	€
Variables emprades	1. Cost salarial de les persones contractades com a PS a jornada completa.
	2. Nombre de professionals contractats com a PS a jornada completa.
Font de les dades	1. Fitxa 1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027



Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats
-------------------------------------	-------------------------

O8. Cost salarial mitjà d'un administratiu o administrativa a jornada completa a l'any	
Explicació de l'indicador	Mesura el cost salarial mitjà d'un administratiu o administrativa a jornada completa a l'any.
Objectiu	Analitzar les condicions de feina del personal dels SSCB.
Fórmula de càlcul	Σ Cost salarial de l'administratiu o administrativa a l'any (jornada completa) / Nombre total d'administratius o administratives
Unitat de mesura	€
Variables emprades	1. Cost salarial de les persones contractades com a administratiu o administrativa a jornada completa. 2. Nombre de professionals contractats com a administratiu o administrativa a jornada completa.
Font de les dades	1. Fitxa 1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

O9. Cost salarial mitjà d'un tècnic o tècnica sociosanitària a jornada completa a l'any	
Explicació de l'indicador	Mesura el cost salarial mitjà d'un tècnic o tècnica sociosanitària a jornada completa a l'any.
Objectiu	Analitzar les condicions de feina del personal dels SSCB.
Fórmula de càlcul	Σ Cost salarial del tècnic o tècnica sociosanitària a l'any (jornada completa) / Nombre total de persones tècniques sociosanitàries
Unitat de mesura	€
Variables emprades	1. Cost salarial de persones contractades com a personal tècnic sociosanitari a jornada completa. 2. Nombre de professionals contractats com a personal tècnic sociosanitari a jornada completa.
Font de les dades	1. Fitxa 1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

O10. Cost salarial mitjà d'una persona auxiliar administrativa a jornada completa a l'any
--



l'any	
Explicació de l'indicador	Mesura el cost salarial mitjà d'una persona auxiliar administrativa a jornada completa a l'any.
Objectiu	Analitzar les condicions de feina del personal dels SSCB.
Fórmula de càlcul	Σ Cost salarial de la persona auxiliar administrativa a l'any (jornada completa) / Nombre total de persones auxiliars administratives
Unitat de mesura	€
Variables emprades	1. Cost salarial de persones contractades com a personal auxiliar administratiu a jornada completa.
	2. Nombre de professionals contractats com a personal auxiliar administratiu a jornada completa.
Font de les dades	1. Fitxa 1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

SEGURETAT EN EL TREBALL

O11. Taxa de professionals fixos respecte al total de professionals

Explicació de l'indicador	Mesura la relació entre el personal propi i el consolidat de la plantilla de l'Ajuntament i el personal eventual o subcontractat.
Objectiu	Analitzar les condicions de feina del personal dels SSCB en relació amb l'estabilitat laboral.
Fórmula de càlcul	$[\text{Personal funcionari de carrera} + \text{Personal laboral fix} / \text{Tot el personal (inclòs el personal interí, temporal i subcontractat)}] \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Persones amb nomenament de funcionari o funcionària de carrera en el servei.
	2. Persones amb condició de personal laboral fix en el servei.
	3. Total de persones treballadores en el servei.
Font de les dades	1. Fitxa 1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

O12. Taxa de rotació de professionals (TS, ES i aux. admin.)



Explicació de l'indicador	Proporció de treballadors que han deixat el servei respecte al nombre total de llocs de treball establerts per normativa.
Objectiu	Analitzar les condicions de feina del personal dels SSCB en relació amb l'estabilitat i el clima laboral.
Fórmula de càlcul	$(\text{Cessaments} / \text{Llocs de feina taxats}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de cessaments produïts durant l'any natural. 2. Nombre de professionals per perfil que estableix el Decret 48/2011.
Font de les dades	1. Fitxa 2 de l'annex 3 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

013. Temps mitjà de contractació per perfil UTS (TS, ES i aux. admin.)	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el temps mitjà que transcorre entre la necessitat detectada de cobrir una plaça (nova o vacant) i la seva contractació efectiva, desglossat per perfil professional dins de les unitats de treball social (UTS): treballadors o treballadores socials (TS), educadors o educadores socials (ES) i auxiliars administratius o administratives.
Objectiu	Avaluar l'agilitat dels processos de contractació per assegurar que els equips professionals dels SSCB es mantenen amb la dotació adequada i establerta per llei.
Fórmula de càlcul	$(\text{Data d'inici de l'activitat} - \text{Data de cessament de la persona titular anterior}) / \text{Nombre total de contractacions per perfil}$
Unitat de mesura	Dies
Variables emprades	1. Data de cessament de la persona titular d'una plaça. 2. Data d'inici de l'activitat del nou professional. 3. Total de contractacions efectuades l'any segons cada perfil professional de la UTS.
Font de les dades	1. Fitxa 2 de l'annex 3 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

CONDICIONS DE TREBALL



O14. Persones usuàries per professional de referència (TS, ES, PS i aux. admin.)	
Explicació de l'indicador	Obtenir el nombre absolut de persones ateses que tenen assignat un professional de referència, desglossat segons el perfil professional (treball social, educació social, psicologia, auxiliar administració).
Objectiu	Analitzar les condicions de feina del personal dels SSCB en relació amb la ràtio de casos i la càrrega de feina.
Fórmula de càlcul	Persones usuàries amb professional de referència assignat del perfil X / Nombre de professionals actius del perfil X
Unitat de mesura	Persones/Professional de referència
Variables emprades	1. Persones usuàries amb professional de referència assignat. 2. Nombre total de professionals per perfil.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats
O15. Ràtio estimada d'hores de dedicació de TS per tasques	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador reflecteix el nombre mitjà d'hores que una persona professional del treball social (TS) dedica a les diferents tasques que formen part de la seva activitat habitual.
Objectiu	Analitzar les condicions de feina del personal dels SSCB en relació amb la ràtio de casos i la càrrega de feina.
Fórmula de càlcul	(Hores destinades a cada tasca / Nombre total d'hores per jornada) x 100
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Estimació d'hores dedicades a: atenció directa, coordinació – organització de feina i gestió. 2. Hores de jornada laboral completa.
Font de les dades	1. Qüestionari de recollida de dades
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

O16. Ràtio estimada d'hores de dedicació de l'ES per tasques	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador reflecteix el nombre mitjà d'hores que una persona professional de l'educació social (ES) dedica a les diferents tasques que formen part de la seva activitat habitual.
Objectiu	Analitzar les condicions de feina del personal dels SSCB, en relació amb la ràtio de casos i la càrrega de feina.



Fórmula de càlcul	(Hores destinades a cada tasca / Nombre total hores jornada) x 100
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Estimació hores dedicades a: atenció directa, coordinació – organització feina i gestió. 2. Hores de jornada laboral completa.
Font de les dades	1. Qüestionari de recollida de dades
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

O17. Recursos assignats a l'expedient HSI / Sistemes informàtics per professional	
Explicació de l'indicador	Mesura el nombre de recursos en els quals ha fet o fa feina un professional, dins l'any analitzat.
Objectiu	Analitzar les condicions de feina del personal dels SSCB en relació amb la càrrega de feina.
Fórmula de càlcul	Nombre total de recursos relacionats amb cada professional.
Unitat de mesura	Nombre de recursos / Professional
Variables emprades	1. Recursos actius en algun moment de l'any analitzat. 2. Professionals amb recursos assignats.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

MILLORA DE LES HABILITATS

O18. Hores anuals de formació per professional dels SSCB	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador identifica la durada i/o la intensitat de la formació que reben els professionals dels SSCB.
Objectiu	Avaluar el compromís amb el desenvolupament professional i la millora contínua del personal per part de l'Administració local.
Fórmula de càlcul	Nombre total d'hores de formació efectuades en jornada laboral / Nombre total de personal
Unitat de mesura	Hores
Variables emprades	1. Hores de formació autoritzades o impartides per al personal dels serveis socials. 2. Nombre total de professionals dels SSCB (tots els perfils, no exclusivament UTS).



Font de les dades	1. Qüestionari de recollida de dades
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

DIMENSIÓ 3. PERSONES USUÀRIES

PERFIL

U1. Persones ateses als serveis socials comunitaris bàsics per cada 100 habitants

Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura la proporció de població que ha estat atesa pels serveis socials comunitaris bàsics en relació amb el total de població del territori de referència. Té en compte el nombre de persones diferents que han rebut alguna atenció per part dels SSCB durant un període determinat.
Objectiu	Avaluar el grau de cobertura i d'accessibilitat dels SSCB dins d'un territori i identificar el percentatge de la població que ha requerit atenció.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre total de persones diferents ateses pels SSCB} / \text{Població total del municipi}) \times 100$
Unitat de mesura	Nombre de persones ateses /100 habitants
Variables emprades	1. Persones ateses, com a mínim, una vegada dins l'any analitzat pels SSCB. 2. Població del municipi.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius 2. IBESTAT
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

U2. Percentatge de persones amb expedient obert als SSCB des de fa més de 5 anys

Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el pes relatiu de les persones que tenen un expedient actiu als serveis socials comunitaris bàsics des de fa més de 5 anys, en relació amb el total de persones amb expedient obert. Reflecteix situacions d'atenció de llarga durada, sovint vinculades a situacions de cronicitat o complexitat social.
Objectiu	Identificar i quantificar els casos de llarga durada atesos als SSCB.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre de persones amb expedient obert des de fa més de 5 anys} / \text{Total de persones amb expedient obert dins l'any analitzat}) \times 100$



Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Expedients amb recurs obert en el període des d'abans de l'any analitzat fa 5 anys. 2. Expedients oberts i en actiu dins l'any analitzat.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

U3. Taxa de població femenina entre les persones usuàries	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el pes relatiu de les dones en relació amb el total de persones usuàries ateses des dels SSCB.
Objectiu	Analitzar el perfil demogràfic de la població usuària dels SSCB, amb especial atenció a la distribució per gènere, a fi d'identificar possibles biaixos o desigualtats de gènere en l'accés, l'ús o la necessitat dels serveis socials.
Fórmula de càlcul	$\left(\frac{\text{Nombre total de dones ateses als SSCB dins l'any analitzat}}{\text{Nombre total de persones ateses als SSCB dins l'any analitzat}} \right) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Dones amb expedient actiu dins l'any analitzat. 2. Total de persones amb expedient actiu dins l'any analitzat.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

U4. Taxa de població infantil entre les persones usuàries (0-14 anys)	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el pes relatiu de la població infantil en relació amb el total de persones usuàries ateses des dels SSCB.
Objectiu	Analitzar el pes de la població infantil (de 0 a 14 anys) dins del conjunt de persones ateses pels SSCB amb l'objectiu d'identificar la presència de menors en situació de necessitat social i orientar la planificació de recursos i serveis específics per a la infància.
Fórmula de càlcul	$\left(\frac{\text{Nombre total de persones de 0 a 14 anys ateses als SSCB dins l'any analitzat}}{\text{Nombre total de persones ateses als SSCB dins l'any analitzat}} \right) \times 100$
Unitat de mesura	%



Variables emprades	1. Persones amb edat entre 0 i 14 anys incloses en un expedient actiu dins l'any analitzat.
	2. Total de persones amb expedient actiu dins l'any analitzat.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

U5. Taxa de persones joves entre les persones usuàries (15-30 anys)	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el pes relatiu de la població juvenil en relació amb el total de persones usuàries ateses des dels SSCB.
Objectiu	Analitzar el pes de la població juvenil (de 15 a 30 anys) dins del conjunt de persones ateses pels SSCB, amb l'objectiu d'identificar la presència de persones joves en situació de necessitat social i orientar la planificació de recursos i serveis específics per a la joventut.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre total de persones de 15 a 30 anys ateses als SSCB dins l'any analitzat} / \text{Nombre total de persones ateses als SSCB dins l'any analitzat}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Persones amb edat entre 15 i 30 anys incloses en un expedient actiu dins l'any analitzat.
	2. Total de persones amb expedient actiu dins l'any analitzat.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

U6. Taxa de persones de 65 anys i més usuàries dels SSCB	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el pes relatiu de la població de més de 65 anys en relació amb el total de persones usuàries ateses des dels SSCB.
Objectiu	Analitzar el pes de la població de més de 65 anys dins del conjunt de persones ateses pels SSCB amb l'objectiu d'identificar la presència de persones grans en situació de necessitat social i orientar la planificació de recursos i serveis específics per a la gent gran.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre total de persones de més de 65 anys ateses als SSCB dins l'any analitzat} / \text{Nombre total de persones ateses als SSCB dins l'any analitzat}) \times 100$



Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Persones amb més de 65 anys incloses en un expedient actiu dins l'any analitzat. 2. Total de persones amb expedient actiu dins l'any analitzat.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

U7. Taxa de persones nascudes a l'estranger usuàries dels SSCB	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura la proporció de població estrangera (nascuda en un país diferent d'Espanya) en relació amb el total de població usuària dels SSCB.
Objectiu	Analitzar el pes de la població nascuda a l'estranger dins del conjunt de persones ateses pels SSCB amb l'objectiu d'identificar la presència de persones estrangeres en situació de necessitat social i orientar la planificació de recursos i serveis específics.
Fórmula de càlcul	$(\text{Població estrangera usuària dels SSCB} / \text{Població total usuària dels SSCB}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Població estrangera usuària dels SSCB. 2. Total de persones usuàries dels SSCB.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

U8. Taxa de persones nascudes en països extracomunitaris respecte a les nascudes a l'estranger usuàries dels SSCB	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el pes relatiu de la població nascuda en països que no formen part de la Unió Europea en relació amb el total de persones estrangeres usuàries dels SSCB.
Objectiu	Analitzar el pes de la població extracomunitària dins del conjunt de persones estrangeres ateses pels SSCB amb l'objectiu d'identificar el perfil de les persones estrangeres en situació de necessitat social i orientar la planificació de recursos i serveis específics.
Fórmula de càlcul	$(\text{Població estrangera nascuda en països NO UE usuària dels SSCB} / \text{Total de població estrangera usuària dels SSCB}) \times 100$
Unitat de mesura	%



Variables emprades	1. Persones usuàries dels SSCB per país de naixement.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

U9. Primer col·lectiu atès als SSCB	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador identifica quin és el col·lectiu social més prevalent entre els recursos assignats a les persones ateses pels SSCB.
Objectiu	Conèixer quin és el col·lectiu predominant entre les persones ateses pels SSCB.
Fórmula de càlcul	Nombre de recursos per sector de població / Total de recursos assignats
Unitat de mesura	Nominal (sector de població X)
Variables emprades	1. Recursos assignats per perfil de població.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

U10. Segon col·lectiu atès als SSCB	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador identifica quin és el segon col·lectiu social més prevalent entre els recursos assignats a les persones ateses pels SSCB.
Objectiu	Conèixer quin és el segon col·lectiu predominant entre les persones ateses pels SSCB.
Fórmula de càlcul	Nombre de recursos per sector de població / Total de recursos assignats
Unitat de mesura	Nominal (sector de població X)
Variables emprades	1. Recursos assignats per perfil de població.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

U11. Tercer col·lectiu atès als SSCB	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador identifica quin és el tercer col·lectiu social més prevalent entre els recursos assignats a les persones ateses pels SSCB.



	SSCB.
Objectiu	Conèixer quin és el tercer col·lectiu predominant entre les persones ateses pels SSCB.
Fórmula de càlcul	Nombre de recursos per sector de població / Total de recursos assignats
Unitat de mesura	Nominal (sector de població X)
Variables emprades	1. Recursos assignats per perfil de població.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



DIMENSIÓ 4. PROCESSOS DE TREBALL

EXPEDIENTS	
P1. Expedients per 100 habitants	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mostra quants expedients s'han treballat per cada 100 habitants en un període determinat (1 any natural).
Objectiu	Mesurar la càrrega de feina dels SSCB en funció de la seva població per avaluar-ne l'activitat i planificar recursos.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre total d'expedients treballats dins l'any analitzat} / \text{Població total}) \times 100$
Unitat de mesura	Expedients / 100 habitants
Variables emprades	1. Expedients oberts o amb un diagnòstic, objectiu o recurs introduït dins l'any analitzat.
	2. Nombre d'habitants al municipi.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
	2. IBESTAT
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



P2. Expedients gestionats per professional (TS, educadors i educadores, psicòlegs i psicòlogues i personal auxiliar administratiu)	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mostra quants expedients ha treballat, de mitjana, cada professional implicat en l'atenció o la tramitació d'aquests expedients.
Objectiu	Mesurar la càrrega de treball de les persones professionals en funció del seu perfil professional per avaluar la distribució i la suficiència dels recursos humans.
Fórmula de càlcul	Nombre d'expedients en què ha treballat el perfil TS / Nombre total de TS a la plantilla
	Nombre d'expedients en què ha treballat el perfil ES / Nombre total d'ES a la plantilla
	Nombre d'expedients en què ha treballat el perfil PS / Nombre total de PS a la plantilla
	Nombre d'expedients en què ha treballat el perfil de persona auxiliar administrativa / Nombre total de persones auxiliars administratives la plantilla
Unitat de mesura	Nombre d'expedients.
Variables emprades	1. Nombre total d'expedients treballats desagregats per perfils professionals que hi ha intervingut.
	2. Nombre total de cada tipus de professional (TS, ES, PS i personal auxiliar administratiu).
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



P3. Nombre de professionals per expedient	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el nombre mitjà de professionals diferents (TS, ES, PS, TF i personal auxiliar administratiu) que han intervingut en la gestió d'un expedient al llarg de l'any de referència.
Objectiu	Avaluar el grau d'intervenció multidisciplinària per expedient per identificar la complexitat dels casos i la coordinació d'equips.
Fórmula de càlcul	Nombre total de persones professionals que han intervingut en expedients multidisciplinaris / Nombre total d'expedients multidisciplinaris
Unitat de mesura	Nombre
Variables emprades	1. Expedients multidisciplinaris = expedients en què ha intervingut més d'un perfil professional al llarg de l'any analitzat. 2. Nombre total de professionals que han intervingut en expedients multidisciplinaris.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

P4. Taxa d'expedients oberts sense activitat des de fa més d'1 any	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el percentatge d'expedients que continuen oberts, però que no han registrat cap activitat en els darrers 12 mesos.
Objectiu	Identificar si hi ha expedients «adormits», inactius o pendents de tancar dins del sistema de gestió i si s'està mantenint una supervisió adequada del conjunt d'expedients oberts.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre total d'expedients oberts sense activitat des de fa més d'1 any} / \text{Nombre total d'expedients oberts dins l'any analitzat}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Expedients oberts en els quals no s'ha registrat cap diagnòstic, objectiu, recurs o seguiment des del dia 1 de gener de l'any de referència. 2. Expedients oberts dins l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



P5. Temps mitjà d'expedients oberts	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura la mitjana de durada (dies) dels expedients que actualment estan oberts, és a dir, el temps que ha passat des de la seva obertura fins a la data actual. Ajuda a identificar quant de temps estan actius els casos dins del sistema i pot donar informació sobre la seva complexitat, cronificació o sobre retards en el tancament administratiu.
Objectiu	Avaluar la durada mitjana dels expedients oberts per detectar possibles cronificacions o millorar l'eficiència en la gestió i el tancament de casos.
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{Data de tall} - \text{Data d'obertura de cada expedient obert})}{\text{Nombre total d'expedients oberts}}$
Unitat de mesura	Dies de mitjana.
Variables emprades	1. Data de tall: 31 de desembre de l'any analitzat.
	2. Data d'obertura de cada expedient.
	3. Nombre total d'expedients oberts en la data de tall.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

P6. Mitjana de recursos per expedient	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el nombre mitjà de recursos que s'han assignat per a cada expedient en actiu dins l'any de referència.
Objectiu	Avaluar la càrrega i la complexitat dels expedients a través del nombre mitjà de recursos mobilitzats per garantir una resposta adequada a les necessitats.
Fórmula de càlcul	$\frac{\text{Total de recursos assignats}}{\text{Nombre total d'expedients actius}}$
Unitat de mesura	Nombre de recursos per expedient.
Variables emprades	1. Recursos assignats.
	2. Expedients actius en qualque moment dins l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



ATENCIÓ

P7. Temps mitjà transcorregut (dies) entre la petició i la primera visita als SSCB	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el temps mitjà, en dies, que passa entre la data en què es fa la petició d'una cita i la data en què l'usuari hi assisteix al Centre Municipal de Serveis Socials.
Objectiu	Avaluar la capacitat del servei per respondre ràpidament a les sol·licituds d'atenció i millorar la qualitat i l'oportunitat de la intervenció social.
Fórmula de càlcul	$\sum(\text{Data de la cita} - \text{Data de la sol·licitud de la cita}) / \text{Nombre de cites demanades}$
Unitat de mesura	Dies.
Variables emprades	1. Nombre de dies transcorreguts entre la sol·licitud i la realització de l'entrevista. 2. Nombre total de cites demanades al Centre Municipal de Serveis Socials.
Font de les dades	1. Qüestionari de recollida de dades
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

P8. Mitjana anual d'entrevistes per expedient actiu	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el nombre mitjà d'entrevistes efectuades per expedient que està actiu dins l'any de referència.
Objectiu	Avaluar la intensitat d'atenció directa per expedient actiu a fi d'optimitzar recursos i assegurar una intervenció adequada a les necessitats.
Fórmula de càlcul	$\text{Nombre total d'entrevistes} / \text{Nombre total expedients actius}$
Unitat de mesura	Nombre.
Variables emprades	1. Nombre total d'entrevistes efectuades pels perfils TS, ES, PS i auxiliar administratiu o administrativa en expedients actius dins l'any de referència. 2. Expedients actius en qualque moment dins l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics 2. Qüestionari de recollida de dades
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



P9. Temps estimat de durada d'una entrevista de primera visita o acollida	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el temps mitjà que es dedica a fer una entrevista inicial o d'acollida.
Objectiu	Mesurar el temps necessari per dur a terme una entrevista del procés de valoració per optimitzar recursos i planificar millor les càrregues de treball.
Fórmula de càlcul	-
Unitat de mesura	Minuts.
Variabls emprades	1. Temps estimat necessari per al desenvolupament d'una entrevista del procés de valoració.
Font de les dades	1. Qüestionari de recollida de dades
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

P10. Temps estimat de durada d'una entrevista de seguiment	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el temps mitjà que es dedica a fer una entrevista de seguiment dins d'un procés d'intervenció social.
Objectiu	Mesurar el temps necessari per dur a terme una entrevista de seguiment per optimitzar recursos i planificar millor les càrregues de treball.
Fórmula de càlcul	-
Unitat de mesura	Minuts.
Variabls emprades	1. Temps estimat necessari per al desenvolupament d'una entrevista de seguiment.
Font de les dades	1. Qüestionari de recollida de dades
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



DIAGNÒSTICS

P11. Proporció de diagnòstics aplicats relacionats amb les necessitats d'una informació adequada sobre l'accés als recursos

Explicació de l'indicador	Aquest indicador reflecteix el pes dels diagnòstics socials vinculats a actuacions d'informació sobre l'accés als recursos.
Objectiu	Detectar les necessitats socials més freqüents i fonamentar la creació o l'adaptació de recursos i serveis per donar-hi resposta.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre de diagnòstics aplicats del Bloc 1} / \text{Nombre total de diagnòstics aplicats}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de diagnòstics aplicats del Bloc 1: «Necessitat relacionada amb una informació adequada sobre l'accés als recursos» dins l'any de referència. 2. Total de diagnòstics assignats dins l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

P12. Proporció de diagnòstics aplicats relacionats amb una convivència personal/familiar adequada

Explicació de l'indicador	Aquest indicador reflecteix el pes dels diagnòstics socials vinculats a actuacions relacionades amb una convivència personal/familiar adequada.
Objectiu	Detectar les necessitats socials més freqüents i fonamentar la creació o l'adaptació de recursos i serveis per donar-hi resposta.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre de diagnòstics aplicats del Bloc 2} / \text{Nombre total de diagnòstics aplicats}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de diagnòstics aplicats del Bloc 2: «Necessitat relacionada amb una convivència personal/familiar adequada», dins l'any de referència. 2. Total de diagnòstics assignats dins l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



P13. Proporció de diagnòstics aplicats relacionats amb les necessitats d'una integració social adequada	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador reflecteix el pes dels diagnòstics socials vinculats a actuacions relacionades amb una integració social adequada.
Objectiu	Detectar les necessitats socials més freqüents i fonamentar la creació o l'adaptació de recursos i serveis per donar-hi resposta.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre de diagnòstics aplicats del Bloc 3} / \text{Nombre total de diagnòstics aplicats}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de diagnòstics aplicats del Bloc 3: «Necessitat relacionada amb una integració social adequada» dins l'any de referència.
	2. Total de diagnòstics assignats dins l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

P14. Proporció de diagnòstics aplicats relacionats amb la manca de mitjans per a la cobertura de necessitats	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador reflecteix el pes dels diagnòstics socials vinculats a actuacions relacionades amb la cobertura de necessitats.
Objectiu	Detectar les necessitats socials més freqüents i fonamentar la creació o l'adaptació de recursos i serveis per donar-hi resposta.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre de diagnòstics aplicats del Bloc 4} / \text{Nombre total de diagnòstics aplicats}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	4. Nombre de diagnòstics aplicats del Bloc 4: «Necessitat relacionada amb la manca de mitjans per a la cobertura de necessitats».
	2. Total de diagnòstics assignats dins l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



RECURSOS

P15. Proporció de recursos aplicats relacionats amb les prestacions i les actuacions d'informació, orientació, valoració i mobilització de recursos	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador reflecteix el pes dels recursos socials vinculats amb actuacions d'informació, orientació, valoració i mobilització de recursos.
Objectiu	Permet analitzar la distribució i el pes relatiu dels diferents tipus de recursos aplicats en l'atenció social bàsica per identificar tendències i orientar la planificació de les intervencions.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre de recursos aplicats del Bloc 1} / \text{Nombre total de recursos aplicats}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de recursos aplicats del Bloc 1: «Informació, orientació, valoració i mobilització de recursos» dins l'any de referència.
	2. Total de recursos assignats dins l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

P16. Proporció de recursos aplicats relacionats amb les prestacions i les actuacions de suport a la unitat de convivència i ajuda a domicili	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador reflecteix el pes dels recursos socials vinculats amb prestacions i actuacions de suport a la unitat de convivència i ajuda a domicili.
Objectiu	Permet analitzar la distribució i el pes relatiu dels diferents tipus de recursos aplicats en l'atenció social bàsica per identificar tendències i orientar la planificació de les intervencions.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre de recursos aplicats del Bloc 2} / \text{Nombre total de recursos aplicats}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de recursos aplicats del Bloc 2: «Prestacions i actuacions de suport a la unitat de convivència i ajuda a domicili» dins l'any de referència.
	2. Total de recursos assignats dins l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



P17. Proporció de recursos aplicats relacionats amb les prestacions, actuacions i mesures d'allotjament alternatiu	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador reflecteix el pes dels recursos socials vinculats amb les prestacions, actuacions i mesures d'allotjament alternatiu.
Objectiu	Permet analitzar la distribució i el pes relatiu dels diferents tipus de recursos aplicats en l'atenció social bàsica per identificar tendències i orientar la planificació de les intervencions.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre de recursos aplicats del Bloc 3} / \text{Nombre total de recursos aplicats}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de recursos aplicats del Bloc 3: «Prestacions, actuacions i mesures d'allotjament alternatiu» dins l'any de referència.
	2. Total de recursos assignats dins l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

P18. Proporció de recursos aplicats relacionats amb les prestacions i les actuacions de prevenció i inserció	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador reflecteix el pes dels recursos socials vinculats amb les prestacions i les actuacions de prevenció i inserció.
Objectiu	Permet analitzar la distribució i el pes relatiu dels diferents tipus de recursos aplicats en l'atenció social bàsica per identificar tendències i orientar la planificació de les intervencions.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre de recursos aplicats del Bloc 4} / \text{Nombre total de recursos aplicats}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de recursos aplicats del Bloc 4: «Prestacions i actuacions de prevenció i inserció» dins l'any de referència.
	2. Total de recursos assignats dins l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



P19. Proporció de recursos aplicats relacionats amb recursos complementaris per a la cobertura de necessitats de subsistència	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador reflecteix el pes dels recursos socials vinculats amb recursos complementaris per a la cobertura de necessitats de subsistència.
Objectiu	Permet analitzar la distribució i el pes relatiu dels diferents tipus de recursos aplicats en l'atenció social bàsica per identificar tendències i orientar la planificació de les intervencions.
Fórmula de càlcul	(Nombre de recursos aplicats del Bloc 5 / Nombre total de recursos aplicats) x 100
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de recursos aplicats del Bloc 5: «Recursos complementaris per a la cobertura de necessitats de subsistència» dins l'any de referència.
	2. Total de recursos assignats dins l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

P20. Recursos en què intervenen per perfil professional	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador recull els recursos en què intervenen els diferents perfils professionals (TS, ES, PS) i permet conèixer quines figures tècniques participen en cada tipus d'actuació o recurs aplicat.
Objectiu	Identificar i analitzar el grau de participació dels diferents perfils professionals en l'aplicació de recursos per valorar la multidisciplinarietat de les intervencions i orientar una planificació adequada dels equips.
Fórmula de càlcul	(Nombre de recursos amb intervenció dels perfils TS/ES/PS / Nombre total de recursos aplicats) x 100
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Recursos aplicats en què intervenen TS dins l'any de referència.
	2. Recursos aplicats en què intervenen ES dins l'any de referència.
	3. Recursos aplicats en què intervenen PS dins l'any de referència.
	4. Nombre total de recursos aplicats dins l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la	Municipis/Mancomunitats



informació



DIMENSIÓ 5. PRESTACIONS ECONÒMIQUES D'URGÈNCIA SOCIAL

PERFIL DE PERSONES TITULARS

PE1. Taxa de població femenina entre les persones titulars d'un expedient amb un recurs, o més, de prestacions econòmiques d'urgència social	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura la proporció de dones entre les persones titulars d'un expedient al qual els serveis socials comunitaris bàsics (SSCB) han atorgat un ajut econòmic d'urgència social, o més, durant un període determinat.
Objectiu	Analitzar la distribució per gènere entre les persones titulars dels expedients beneficiaris de prestacions econòmiques d'urgència social dels SSCB.
Fórmula de càlcul	$\left(\frac{\text{Dones titulars d'un expedient amb una prestació econòmica d'urgència social associada o més}}{\text{Total de persones titulars d'un expedient amb una prestació econòmica d'urgència social associada o més}} \right) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	<ol style="list-style-type: none">1. Persones titulars d'expedients amb una prestació econòmica d'urgència social associada, o més, dins l'any de referència.2. Sexe de les persones titulars dels expedients amb una prestació vinculada o més.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



PE2. Proporció d'ajudes concedides segons franges d'edat (persones titulars d'un expedient amb un recurs, o més, de prestacions econòmiques d'urgència social)	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador permet identificar quins grups d'edat concentra una proporció d'ajudes més alta o més baixa i ofereix una visió detallada del perfil d'edat de la població titular dels expedients amb els quals es relacionen aquestes.
Objectiu	Analitzar si l'assignació de recursos econòmics es correspon amb les necessitats socials dels diferents grups d'edat i detectar els possibles desequilibris o biaixos en la distribució de les ajudes. Aquesta informació és clau per orientar millor les polítiques socials i ajustar els criteris d'accés als recursos segons la realitat demogràfica i social.
Fórmula de càlcul	$\left(\frac{\text{Nombre de persones titulars d'un expedient amb una prestació econòmica d'urgència social associada, o més, per franja d'edat}}{\text{Total de persones titulars d'un expedient amb una prestació econòmica d'urgència social associada o més}} \right) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	<ol style="list-style-type: none">1. Persones titulars d'un expedient amb una prestació econòmica d'urgència social associada, o més, de 18 a 29 anys.2. Persones titulars d'un expedient amb una prestació econòmica d'urgència social associada, o més, de 30 a 64 anys.3. Persones titulars d'un expedient amb una prestació econòmica d'urgència social associada, o més, de 65 anys o més.4. Total de persones titulars de prestacions econòmiques.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



PERFIL DE PERSONES BENEFICIÀRIES

PE3. Ràtio de persones beneficiàries per persones titulars d'un expedient amb un recurs, o més, de prestacions econòmiques d'urgència social

Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el nombre mitjà de persones beneficiàries per cada persona titular d'un expedient als serveis socials comunitaris bàsics (SSCB) amb un recurs, o més, de prestacions econòmiques d'urgència social relacionat. Calcula quantes persones, a part de la persona titular, són ateses o formen part de la unitat de convivència que rep la prestació.
Objectiu	Conèixer la càrrega familiar o convivencial associada a cada persona titular d'expedient.
Fórmula de càlcul	Nombre total de persones ateses / Nombre total de persones titulars d'un expedient amb un recurs, o més, de prestacions econòmiques d'urgència social
Unitat de mesura	Ràtio
Variables emprades	1. Nombre total de persones ateses. 2. Nombre de persones titulars d'un expedient.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

PE4. Taxa de població beneficiària per franges d'edat

Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el nombre relatiu de persones amb un recurs, o més, de prestacions econòmiques d'urgència social incloses en un expedient, distribuïdes per franges d'edat, en relació amb el total de persones a les quals s'ha assignat aquesta prestació.
Objectiu	Analitzar la distribució per franges d'edat de la població que rep prestacions o recursos socials, amb la finalitat d'identificar quins grups etaris en són els beneficiaris principals i detectar les possibles necessitats específiques de cada franja d'edat.
Fórmula de càlcul	$\left(\frac{\text{Nombre de persones beneficiàries per cada franja d'edat}}{\text{Nombre total de persones beneficiàries}} \right) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Persones beneficiàries per franges d'edat en l'any analitzat (franges d'edat: 0-17; 18-64; 65 i més). 2. Nombre total de persones beneficiàries d'un recurs, o més, de prestacions econòmiques d'urgència social.



Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

PE5. Taxa de població beneficiària per sexe	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el nombre relatiu de persones amb un recurs, o més, de prestacions econòmiques d'urgència social incloses en un expedient, distribuïdes per sexe, en relació amb el total de persones a les quals s'ha assignat aquesta prestació.
Objectiu	Analitzar la distribució per sexe de la població que rep prestacions o recursos socials, amb la finalitat d'identificar quins grups etaris en són els beneficiaris principals i detectar les possibles necessitats específiques de cada franja per sexe.
Fórmula de càlcul	(Nombre de persones beneficiàries per cada sexe / Nombre total de persones beneficiàries) x 100
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Dones beneficiàries. 2. Homes beneficiaris.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats
QUANTIA	

PE6. Quantia mitjana per prestació	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura la quantitat econòmica mitjana assignada per cada prestació concedida pels serveis socials comunitaris bàsics (SSCB) durant un període determinat.
Objectiu	Avaluar el nivell mitjà de cobertura econòmica de les prestacions atorgades pels SSCB.
Fórmula de càlcul	Nombre total de prestacions concedides / Import total de les prestacions econòmiques concedides
Unitat de mesura	€
Variables emprades	1. Despesa total efectuada en ajudes econòmiques. 2. Nombre d'ajudes concedides.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius 2. Fitxa 3 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027



Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats
-------------------------------------	-------------------------

DESPESA

PE7. Despesa de les prestacions econòmiques d'urgència social per càpita

Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura l'esforç econòmic efectuat a cada municipi en el finançament de prestacions econòmiques d'urgència social, incloses les aportacions d'ajuntaments, mancomunitats, consells insulars i govern, i relaciona la despesa total amb el nombre d'habitants del municipi.
Objectiu	Avaluar el grau d'inversió municipal per habitant en prestacions econòmiques.
Fórmula de càlcul	Despesa total en prestacions econòmiques / Nombre total de persones empadronades al municipi
Unitat de mesura	€/habitant
Variables emprades	1. Total de la despesa en prestacions econòmiques, independentment de la font de finançament. 2. Nombre total d'habitants.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics 2. Fitxes 2 i 3 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027 3. IBESTAT
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

PE8. Percentatge de despesa en ajudes econòmiques en relació amb la despesa dels SSCB

Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el pes relatiu de la despesa efectuada en prestacions econòmiques en relació amb la despesa total dels serveis socials comunitaris bàsics (SSCB).
Objectiu	Avaluar l'equilibri entre la despesa destinada a prestacions econòmiques i altres tipus d'actuacions, així com identificar el model d'intervenció predominant (més assistencialista o més comunitari/preventiu) i orientar la presa de decisions en la planificació pressupostària i en la definició de les prioritats d'actuació social.
Fórmula de càlcul	$(\text{Despesa total en ajudes econòmiques individuals/familiars} / \text{Despesa total en SSCB}) \times 100$



Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Despesa en ajudes econòmiques. 2. Despesa total en SSCB.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius 2. Fitxa 3 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

PE9. Proporció d'ajudes segons el concepte que impliquen	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mostra la distribució percentual de les ajudes econòmiques concedides pels serveis socials comunitaris bàsics (SSCB) segons el concepte o la finalitat per la qual s'atorguen (vestimenta, manteniment de l'allotjament habitual, subministraments de la mateixa llar, adquisició i reparació d'equipament bàsic, productes d'higiene i neteja, ajuda de menjador escolar, mediació, vals de compra, targeta moneder). Permet identificar quins àmbits o necessitats socials reben més cobertura econòmica.
Objectiu	Analitzar la composició de la despesa en ajudes econòmiques per categories de necessitat, amb la finalitat de detectar les prioritats i necessitats socials predominants en la població atesa.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre total d'ajudes concedides} / \text{Nombre total d'ajudes en concepte X, Y, Z...}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre d'ajudes econòmiques concedides. 2. Nombre d'ajudes per concepte/finalitat.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

GESTIÓ

PE10. Relació d'ajudes per perfil tècnic assignador	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mostra la distribució de les ajudes econòmiques concedides segons el perfil professional del personal tècnic que ha gestionat o assignat cadascuna d'aquestes ajudes.
Objectiu	Conèixer quins col·lectius professionals participen



	majoritàriament en el procés d'assignació de recursos econòmics dins dels SSCB.
Fórmula de càlcul	Recursos de prestacions econòmiques atorgats per perfil professional / Nombre total de recursos de prestacions econòmiques atorgats
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Recursos de prestacions econòmiques atorgats per perfils TS. 2. Recursos de prestacions econòmiques atorgats per perfils ES. 3. Recursos de prestacions econòmiques atorgats per perfils PS.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

PE11. Temps mitjà estimat entre l'assignació i la percepció efectiva de l'ajuda econòmica per part de la persona titular	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el temps mitjà que transcorre entre la data d'assignació d'una ajuda econòmica (registre del recurs en el sistema informatiu) i el moment en què la persona titular rep efectivament l'import corresponent.
Objectiu	Avaluar l'eficiència del procés administratiu de tramitació i pagament de les ajudes.
Fórmula de càlcul	(Data de registre del recurs - Data en què s'efectua el pagament de l'ajuda) / Nombre total de prestacions atorgades
Unitat de mesura	Dies naturals
Variables emprades	1. Data de registre del recurs en el sistema informatiu. 2. Data en què s'efectua el pagament de l'ajuda des de l'Ajuntament. 3. Nombre total de prestacions atorgades dins l'any de referència.
Font de les dades	1. Qüestionari de recollida de dades
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

DIMENSIÓ 6. INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA

PROJECTES

IC1. Ràtio de projectes comunitaris per expedient treballat



Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el nombre mitjà de projectes comunitaris impulsats per cada expedient de treball social gestionat. Estableix una relació entre l'atenció individualitzada i la intervenció comunitària.
Objectiu	Comparar el pes de les intervencions comunitàries respecte a les intervencions individuals per identificar el tipus d'intervenció social predominant en els diferents territoris.
Fórmula de càlcul	$\text{Nombre total de projectes comunitaris} / \text{Nombre total d'expedients treballats}$
Unitat de mesura	Nombre
Variables emprades	1. Nombre total de projectes comunitaris impulsats/liderats pels SSCB que s'hagin iniciat o executat dins l'any de referència. 2. Nombre total d'expedients iniciats o amb un recurs actiu dins l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius 2. Fitxa 2.1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

IC2. Ràtio de projectes comunitaris per càpita

Explicació de l'indicador	Aquest indicador relaciona el nombre de projectes comunitaris impulsats des d'un territori amb la seva població.
Objectiu	Definir una unitat de mesura que permeti quantificar i comparar la intensitat de la intervenció comunitària entre diferents territoris.
Fórmula de càlcul	$\text{Nombre total de projectes comunitaris} / \text{Població}$
Unitat de mesura	Nombre de projectes / habitant
Variables emprades	1. Nombre total de projectes comunitaris impulsats/liderats pels SSCB que s'hagin iniciat o executat dins l'any de referència. 2. Població del territori.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius 2. Fitxa 2.1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027 3. IBESTAT
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

IC3. Persones participants en projectes comunitaris per càpita

Explicació de	Aquest indicador mesura el nombre de persones que participen
----------------------	--



l'indicador	en projectes comunitaris en relació amb la població total del territori, amb indicació del grau d'implicació comunitària i la participació ciutadana en accions socials.
Objectiu	Avaluar la incidència i l'abast de la participació ciutadana en projectes comunitaris.
Fórmula de càlcul	Nombre total de persones participants en projectes comunitaris / Població
Unitat de mesura	Nombre de persones participants / habitant
Variabes emprades	1. Persones participants, registrades als sistemes informatius, de projectes comunitaris impulsats/liderats pels SSCB que s'hagin iniciat o executat dins l'any de referència.
	2. Població del territori.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius
	2. Fitxa 2.1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
	3. IBESTAT
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

SECTOR DE POBLACIÓ

IC4. Ràtio de projectes comunitaris per tipus de sector de població destinatària	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el percentatge de projectes comunitaris destinats a diferents sectors de la població i permet saber a qui s'adrecen les intervencions comunitàries.
Objectiu	Analitzar la distribució i l'enfocament dels projectes comunitaris segons els grups poblacionals destinataris per assegurar una cobertura equilibrada i identificar possibles necessitats no ateses.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre de projectes comunitaris destinats a cada sector} / \text{Nombre total de projectes comunitaris}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variabes emprades	1. Projectes comunitaris impulsats/liderats pels SSCB que s'hagin iniciat o executat dins l'any de referència i que s'adrecin als sectors de població següents: població general; família; infància; joventut; dona; persones immigrades; persones grans; persones amb diagnòstic de discapacitat; persones amb diagnòstic de salut mental; persones tòxicomanes; persones marginades; persones refugiades, sol·licitants d'asil; altres.
	2. Projectes comunitaris impulsats/liderats pels SSCB que s'hagin iniciat o executat dins l'any de referència.



Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius
	2. Fitxa 2.1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

DESPESA

IC5. Despesa en intervenció comunitària per càpita	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura la quantitat de diners que una entitat local destina a intervenció comunitària, dividida pel nombre d'habitants del seu territori.
Objectiu	Establir una unitat de mesura que permeti comparar el grau d'inversió en intervenció comunitària entre diferents municipis.
Fórmula de càlcul	Despesa total en intervenció comunitària / Població
Unitat de mesura	€/habitant
Variables emprades	1. Pressupost destinat a projectes comunitaris impulsats/liderats pels SSCB que s'hagin iniciat o executat dins l'any de referència.
	2. Població del territori.
Font de les dades	1. Fitxa 2.1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
	2. IBESTAT
	3. HSI / Sistemes informatius
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

IC6. Percentatge de despesa en intervenció comunitària en relació amb la despesa dels SSCB	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mostra quin percentatge de la despesa total dels serveis socials bàsics (SSCB) es destina específicament a intervenció comunitària.
Objectiu	Conèixer el pes relatiu que la intervenció comunitària té dins del conjunt de la despesa dels serveis socials bàsics.
Fórmula de càlcul	$(\text{Despesa en intervenció comunitària} / \text{Despesa total dels SSCB}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Pressupost destinat a projectes comunitaris impulsats/liderats pels SSCB que s'hagin iniciat o executat dins l'any de referència.
	2. Despesa total dels SSCB: suma del total de despeses del pressupost liquidat i consolidat dels SSCB incloses en els capítols



	1, 2, 4, 6 i 7.
Font de les dades	1. Fitxa 2.1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
	2. IBESTAT
	3. HSI / Sistemes informatics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

TIPOLOGIA DE LES ACCIONS

IC7. Formatives i de sensibilització	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura quin percentatge de les accions comunitàries totals corresponen a activitats formatives i de sensibilització.
Objectiu	Identificar el pes que tenen les accions amb enfocament educatiu i de sensibilització dins de l'estratègia comunitària global.
Fórmula de càlcul	Projectes comunitaris tipus «Formatives i de sensibilització» / Total de projectes comunitaris
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Projectes comunitaris d'activitats formatives i de sensibilització, impulsats o liderats pels SSCB, que s'hagin iniciat o executat durant l'any de referència.
	2. Total de projectes comunitaris impulsats o liderats pels SSCB que s'hagin iniciat o executat durant l'any de referència.
Font de les dades	1. Fitxa 2.1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
	2. IBESTAT
	3. HSI / Sistemes informatics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

IC8. Suport a grups socials i col·lectius	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura quin percentatge de les accions comunitàries totals corresponen a activitats de suport a grups socials i col·lectius.
Objectiu	Identificar el pes que tenen les accions amb enfocament de suport a grups socials i col·lectius dins de l'estratègia comunitària global.
Fórmula de càlcul	Projectes comunitaris tipus «Suport a grups socials i col·lectius» / Total de projectes comunitaris



Unitat de mesura	%
Variabes emprades	1. Projectes comunitaris d'activitats de suport a grups socials i col·lectius, impulsats o liderats pels SSCB, que s'hagin iniciat o executat durant l'any de referència. 2. Total de projectes comunitaris impulsats o liderats pels SSCB que s'hagin iniciat o executat durant l'any de referència.
Font de les dades	1. Fitxa 2.1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027 2. IBESTAT 3. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

IC9. Suport a iniciatives veïnals i col·lectives d'un territori	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura quin percentatge de les accions comunitàries totals corresponen a activitats de suport a iniciatives veïnals i col·lectives d'un territori.
Objectiu	Identificar el pes que tenen les accions amb enfocament de suport a iniciatives veïnals i col·lectives d'un territori dins de l'estratègia comunitària global.
Fórmula de càlcul	Projectes comunitaris tipus «Suport a iniciatives veïnals i col·lectives d'un territori» / Total de projectes comunitaris
Unitat de mesura	%
Variabes emprades	1. Projectes comunitaris d'activitats de suport a iniciatives veïnals i col·lectives d'un territori, impulsats o liderats pels SSCB, que s'hagin iniciat o executat durant l'any de referència. 2. Total de projectes comunitaris impulsats o liderats pels SSCB que s'hagin iniciat o executat durant l'any de referència.
Font de les dades	1. Fitxa 2.1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027 2. IBESTAT 3. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

IC10. Adreçades a la cohesió i transformació social per millorar la realitat del territori	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura quin percentatge de les accions comunitàries totals corresponen a activitats adreçades a la cohesió i transformació social per millorar la realitat del territori.
Objectiu	Identificar el pes que tenen les accions adreçades a la cohesió i



	transformació social per millorar la realitat del territori dins de l'estratègia comunitària global.
Fórmula de càlcul	Projectes comunitaris tipus «Adreçades a la cohesió i transformació social per millorar la realitat del territori» / Total de projectes comunitaris
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Projectes comunitaris d'activitats adreçades a la cohesió i transformació social per millorar la realitat del territori, impulsats o liderats pels SSCB, que s'hagin iniciat o executat durant l'any de referència.
	2. Total de projectes comunitaris impulsats o liderats pels SSCB que s'hagin iniciat o executat durant l'any de referència.
Font de les dades	1. Fitxa 2.1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
	2. IBESTAT
	3. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

TIPUS DE GESTIÓ

IC11. Proporció de projectes de gestió pròpia	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el percentatge de projectes d'intervenció comunitària que gestiona i desenvolupa directament el personal dels SSCB en relació amb el total de projectes d'intervenció comunitària desenvolupats.
Objectiu	Avaluar el grau d'implicació directa dels serveis socials públics en la gestió dels projectes comunitaris i orientar la planificació sobre recursos i models de gestió.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre de projectes de gestió pròpia} / \text{Total de projectes d'intervenció comunitària}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Projectes d'intervenció comunitària desenvolupats, exclusivament, per personal tècnic dels SSCB.
	2. Total de projectes comunitaris impulsats o liderats pels SSCB que s'hagin iniciat o executat durant l'any de referència.
Font de les dades	1. Fitxa 2.1 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
	2. IBESTAT
	3. HSI / Sistemes informàtics



Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats
-------------------------------------	-------------------------



DIMENSIÓ 7. AJUDA A DOMICILI I ALTRES SUPORTS A LA UNITAT DE CONVIVÈNCIA

PRESSUPOST

SAD1. Pes del SAD social en el pressupost municipal

Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura quin percentatge del pressupost total municipal es destina específicament al Servei d'Atenció Domiciliària municipal (SAD social), exclouent-ne el SAD vinculat a la Llei de dependència.
Objectiu	Mesurar l'esforç pressupostari que fa el municipi per garantir l'atenció domiciliària davant situacions no cobertes per dependència, com ara la manca de requisits de les persones destinatàries, la no tramitació o el retard en la tramitació del grau o l'aposta per la prevenció i l'atenció de proximitat.
Fórmula de càlcul	$(\text{Despesa municipal en el SAD social} / \text{Pressupost municipal total}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Despesa en els capítols I, II i IV en personal i serveis, destinada al Servei d'Ajuda a Domicili Municipal. 2. Pressupost municipal destinat als SSCB.
Font de les dades	1. Fitxa 1 de l'annex 3 del Pla de Finançament 2025-2027 2. Fitxes 1 i 3 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

DESPESES

SAD2. Pes de les despeses de personal en el pressupost del SAD

Explicació de l'indicador	Aquest indicador reflecteix el percentatge que representen les despeses de personal respecte al total del pressupost assignat al Servei d'Atenció Domiciliària (SAD).
Objectiu	Avaluar la incidència econòmica del personal del servei i orientar una gestió eficient dels recursos.
Fórmula de càlcul	$(\text{Despesa del personal del SAD} / \text{Despesa total del SAD}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Cost directe i indirecte de personal del SAD (TS i TF), tan propi



	com subcontractat per l'Ajuntament/mancomunitat.
	2. Pressupost municipal destinat al SAD.
Font de les dades	1. Fitxes 1 i 3 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
	2. Qüestionari de recollida de dades
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

SAD3. El SAD és de gestió pròpia, concertada o mixta	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador reflecteix el tipus de gestió de la prestació del SAD municipal.
Objectiu	Analitzar el model de gestió adoptat i la seva incidència en la provisió i la qualitat del servei.
Fórmula de càlcul	-
Unitat de mesura	Sí/No
Variables emprades	1. El personal que presta el SAD és personal propi de l'Ajuntament o se subcontracta a una empresa externa.
Font de les dades	1. Fitxa 3 de l'annex 3 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

TIPUS DE SAD

SAD4. Percentatge del SAD social	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el percentatge del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) destinat a prestacions orientades a la promoció i la inserció social, diferenciant-lo del SAD centrat exclusivament en l'assistència a les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD).
Objectiu	Identificar el pes assumit per les entitats locals en relació amb el SAD per orientar la planificació.
Fórmula de càlcul	$\left(\frac{\text{Total de recursos del SAD social}}{\text{Total de recursos del SAD}} \right) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Recursos dels codis d'HSI 2.01.01-04 iniciats o actius dins l'any de referència. 2. Total de recursos del codi d'HSI 2.01 (i fills) iniciats o actius dins l'any de referència.



Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

SAD5. Percentatge del SAD social de tercera edat	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el percentatge de recursos del SAD municipal destinat a persones de més de 65 anys.
Objectiu	Identificar l'estructura del servei per orientar la planificació.
Fórmula de càlcul	$(\text{Total de recursos del SAD social} > 65 \text{ anys} / \text{Total de recursos del SAD}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Recursos dels codis d'HSI 2.01.01-04 iniciats o actius dins l'any de referència, assignats a persones de més de 65 anys a data 31 de desembre de l'any de referència. 2. Total de recursos del codi d'HSI 2.01 (i fills) iniciats o actius dins l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

TOTAL DE PERSONES USUÀRIES DEL SAD

PERFIL

SAD6. Percentatge de persones amb expedient obert al SAD des de fa més de 5 anys	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el percentatge de casos de llarga durada entre les persones usuàries del SAD.
Objectiu	Avaluar la permanència a llarg termini de les persones usuàries del SAD per analitzar la cronicitat dels casos i optimitzar la planificació dels serveis.
Fórmula de càlcul	$(\text{Persones amb recurs del SAD actiu} + 5 \text{ anys} / \text{Total de persones amb recurs del SAD actiu}) \times 100$
Unitat de mesura	%



Variables emprades	1. Persones amb un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu des de fa més de cinc anys, calculat a partir de la data de referència del 31 de desembre de l'any analitzat.
	2. Persones que han tingut un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu en algun moment durant l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

SAD7. Taxa de població femenina entre les persones usuàries del SAD	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el percentatge de dones entre el total de persones usuàries del SAD.
Objectiu	Analitzar la distribució per gènere de les persones ateses pel SAD a fi de detectar possibles desequilibris o desigualtats de gènere en l'accés, la demanda o la necessitat d'aquest recurs.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre de dones usuàries del SAD} / \text{Total de persones usuàries del SAD}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de dones que han tingut un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu en algun moment durant l'any de referència.
	2. Total de persones que han tingut un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu en algun moment durant l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

SAD8. Taxa de població infantil (0-14 anys) entre les persones usuàries del SAD	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el percentatge de persones d'entre 0 i 14 anys entre el total de persones usuàries del SAD durant l'any de referència.
Objectiu	Identificar la presència de població infantil al SAD a fi d'analitzar les necessitats específiques d'aquest col·lectiu i avaluar si el servei s'està adaptant adequadament a infants en situació de dependència o vulnerabilitat.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre de persones usuàries de 0 a 14 anys} / \text{Total de persones})$



	usuàries del SAD) × 100
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de persones d'entre 0 i 14 anys, segons l'edat a 31 de desembre de l'any de referència, que han tingut un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu en algun moment durant aquell any. 2. Total de persones que han tingut un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu en algun moment durant l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

SAD9. Taxa de persones joves (15-30 anys) entre les persones usuàries del SAD	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el percentatge de persones d'entre 15 i 30 anys entre el total de persones usuàries del SAD durant l'any de referència.
Objectiu	Identificar la presència de població jove al SAD a fi d'analitzar les necessitats específiques d'aquest col·lectiu i avaluar si el servei s'està adaptant adequadament a joves en situació de dependència o vulnerabilitat.
Fórmula de càlcul	(Nombre de persones usuàries de 15 a 30 anys / Total de persones usuàries del SAD) × 100
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de persones d'entre 15 i 30 anys, segons l'edat a 31 de desembre de l'any de referència, que han tingut un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu en algun moment durant aquell any. 2. Total de persones que han tingut un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu en algun moment durant l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

SAD10. Taxa de persones de 65 anys i més usuàries del SAD	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el percentatge de persones de més de 65 anys entre el total de persones usuàries del SAD durant l'any de referència.



Objectiu	Identificar la presència de població de més de 65 anys a fi d'analitzar les necessitats específiques d'aquest col·lectiu i avaluar si el servei s'està adaptant adequadament a persones grans en situació de dependència o vulnerabilitat.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre de persones usuàries de més de 65 anys} / \text{Total de persones usuàries del SAD}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de persones de més de 65 anys, segons l'edat a 31 de desembre de l'any de referència, que han tingut un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu en algun moment durant aquell any. 2. Total de persones que han tingut un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu en algun moment durant l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

SAD11. Taxa de persones de 80 anys i més entre les persones usuàries del SAD	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el percentatge de persones de més de 80 anys entre el total de persones usuàries del SAD durant l'any de referència.
Objectiu	Identificar la presència de població de més de 80 anys a fi d'analitzar les necessitats específiques d'aquest col·lectiu i avaluar si el servei s'està adaptant adequadament a persones més grans en situació de dependència o vulnerabilitat.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre de persones usuàries de més de 80 anys} / \text{Total de persones usuàries del SAD}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de persones de més de 80 anys, segons l'edat a 31 de desembre de l'any de referència, que han tingut un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu en algun moment durant aquell any. 2. Total de persones que han tingut un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu en algun moment durant l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



PERSONES USUÀRIES 65 I MÉS DEL SAD

PERSONES ATESES

SAD12. Persones usuàries de 65 i més del SAD per cada 100 habitants de 65 i més

Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura la proporció de persones de 65 anys o més que reben el SAD respecte al total de població del mateix grup d'edat.
Objectiu	Analitzar el grau de cobertura del SAD entre la població gran.
Fórmula de càlcul	(Nombre de persones usuàries del SAD de 65 anys i més / Població total de 65 anys i més) x 100
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de persones que, en data 31 de desembre de l'any de referència, tenen 65 anys o més i un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu. 2. Nombre total de persones dins del municipi de referència que, a data 31 de desembre de l'any de referència, tenen 65 o més anys.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius 2. IBESTAT
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

PERFIL

SAD13. Proporció i sexe de les persones de 65 a 79 anys usuàries del SAD

Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el percentatge de persones d'entre 65 i 79 anys que són usuàries del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), desglossat per sexe.
Objectiu	Conèixer quina part de la població d'aquest grup d'edat utilitza aquest servei, diferenciant entre dones i homes, posant en relleu possibles desigualtats d'accés o necessitats diferenciades entre sexes.
Fórmula de càlcul	[Nombre de persones usuàries del SAD 65-79 anys (segons sexe) / Població total de 65-79 anys (segons sexe)] x 100
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de dones que, en data 31 de desembre de l'any de referència, tenen entre 65 i 79 anys i un recurs del SAD (codis HSI



	2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu.
	2. Nombre d'homes que, en data 31 de desembre de l'any de referència, tenen entre 65 i 79 anys i un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu.
	3. Nombre de dones que, en data 31 de desembre de l'any de referència, tenen entre 65 i 79 anys en el municipi de referència.
	4. Nombre d'homes que, en data 31 de desembre de l'any de referència, tenen entre 65 i 79 anys en el municipi de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatics
	2. IBESTAT
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

SAD14. Proporció i sexe de les persones de 80 anys i més usuàries del SAD	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el percentatge de persones de més de 80 anys que són usuàries del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), desglossat per sexe.
Objectiu	Conèixer quina part de la població d'aquest grup d'edat utilitza aquest servei, diferenciant entre dones i homes, posant en relleu possibles desigualtats d'accés o necessitats diferenciades entre sexes.
Fórmula de càlcul	$\left[\frac{\text{Nombre de persones usuàries del SAD de més de 80 anys (segons sexe)}}{\text{Població total amb més de 80 anys (segons sexe)}} \right] \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de dones que, en data 31 de desembre de l'any de referència, tenen més de 80 anys i un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu.
	2. Nombre d'homes que, en data 31 de desembre de l'any de referència, tenen més de 80 anys i un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu.
	3. Nombre de dones que, en data 31 de desembre de l'any de referència, tenen més de 80 anys en el municipi de referència.
	4. Nombre d'homes que, en data 31 de desembre de l'any de referència, tenen més de 80 anys en el municipi de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatics
	2. IBESTAT
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



ATENCIÓ

SAD15. Mitjana del temps amb recurs actiu al SAD	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura la mitjana de temps (en mesos) que una persona té l'expedient actiu al SAD, des de l'obertura del recurs fins al tancament. Reflecteix la durada mitjana d'atenció per persona usuària dins el servei.
Objectiu	Avaluar la durada mitjana d'atenció al SAD per analitzar l'estabilitat, la intensitat i la continuïtat del servei.
Fórmula de càlcul	$\frac{\Sigma(\text{Data de tancament del recurs} - \text{Data d'obertura del recurs})}{\text{Nombre total de recursos tancats}}$
Unitat de mesura	Mesos
Variables emprades	1. Data d'assignació d'un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) per a tots els expedients que han tingut un recurs del SAD actiu en algun moment durant l'any de referència.
	2. Data de tancament d'un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) per a tots els expedients que han tingut un recurs del SAD actiu en algun moment durant l'any de referència.
	3. Nombre total de recursos del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) tancats durant l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

SAD16. Preu públic hora/usuari (euros/hora)	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador recull el cost públic unitari per hora de servei per persona usuària del SAD. Es tracta del preu que estableixen les administracions públiques per cada hora d'atenció prestada a una persona usuària, fixat per normativa o ordenança fiscal.
Objectiu	Saber el cost públic per hora d'atenció domiciliària per usuari o usuària amb l'objectiu d'analitzar l'esforç econòmic públic i facilitar la comparació entre territoris o models de gestió.
Fórmula de càlcul	-
Unitat de mesura	€/hora
Variables emprades	1. Taxa municipal en relació amb el preu del SAD.
Font de les dades	1. Qüestionari de recollida de dades
	2. Ordenances municipals de regulació del SAD o de fixació de preus públics.



Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats
-------------------------------------	-------------------------

SAD17. Mitjana del preu del servei abonat per la persona usuària	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura la quantitat mitjana d'euros que abona cada persona usuària pel servei rebut (SAD), tenint en compte les aportacions econòmiques que li corresponen segons la seva capacitat econòmica o barem aplicable.
Objectiu	Analitzar la càrrega econòmica directa que les persones usuàries assumeixen pel servei, amb l'objectiu d'avaluar l'equitat i l'accessibilitat del sistema de copagament.
Fórmula de càlcul	Σ Quotes mensuals establertes per persona usuària / Nombre total de persones usuàries
Unitat de mesura	€/hora
Variables emprades	Preu del servei abonat per la persona usuària.
Font de les dades	1. Qüestionari de recollida de dades
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

SAD18. Hores d'atenció dispensades (any)	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador recull el nombre total d'hores d'atenció prestades a les persones usuàries del (SAD) al llarg d'un any. Inclou totes les hores efectives d'intervenció efectuades durant el període de referència.
Objectiu	Mesurar el volum total de servei prestat per analitzar la intensitat de la intervenció i dimensionar l'activitat global del SAD.
Fórmula de càlcul	Σ Hores d'atenció assignades.
Unitat de mesura	Hores/any
Variables emprades	1. Hores d'atenció assignades del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04).
Font de les dades	1. Fitxa 3 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

SAD19. Intensitat horària (mitjana d'hores/mes/usuari)



Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura la mitjana d'hores d'atenció domiciliària que rep cada persona usuària al mes. Reflecteix el nivell d'intensitat del servei prestat, és a dir, quantes hores mensuals, de mitjana es dediquen a cada persona usuària del SAD durant l'any de referència.
Objectiu	Avaluar la intensitat del servei prestat per persona usuària a fi d'analitzar l'adequació del SAD a les necessitats d'atenció de les persones usuàries.
Fórmula de càlcul	Total d'hores d'atenció assignades durant l'any / [Nombre total de persones usuàries l'any / 12]
Unitat de mesura	Hores
Variables emprades	1. Hores d'atenció assignades del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04).
	2. Nombre de persones usuàries del servei (SAD).
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius
	2. Qüestionari de recollida de dades
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

SAD20. Temps ocupat en cures (%)	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el percentatge de temps del SAD que es dedica específicament a activitats de suport personal bàsic a la persona usuària en relació amb el total d'hores de prestacions proporcionades dins el servei municipal.
Objectiu	Analitzar el pes relatiu de les activitats de suport personal bàsic dins el conjunt de prestacions del SAD per avaluar el perfil del servei i orientar-ne la planificació.
Fórmula de càlcul	$(\text{Hores destinades a cures} / \text{Total d'hores de prestacions del SAD}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Hores del SAD assignades i destinades a suport personal bàsic (higiene personal, mobilitzacions, alimentació, medicació, acompanyament, suport [codi HSI 2.01.03]), dins l'any de referència.
	2. Hores totals del SAD assignades dins l'any de referència.
Font de les dades	1. Qüestionari de recollida de dades
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



SAD21. Temps ocupat en tasques domèstiques (%)	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el percentatge de temps del SAD que es dedica específicament a activitats de suport amb les tasques de la llar de la persona usuària en relació amb el total d'hores de prestacions proporcionades dins el servei municipal.
Objectiu	Analitzar el pes relatiu de les activitats de suport amb les tasques de la llar dins el conjunt de prestacions del SAD per avaluar el perfil del servei i orientar-ne la planificació.
Fórmula de càlcul	$(\text{Hores destinades a tasques domèstiques} / \text{Total d'hores de prestacions del SAD}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variabls emprades	1. Hores del SAD assignades i destinades a suport amb les tasques de la llar (neteja, compres, preparació d'aliments [codi HSI 2.01.01 i 2.01.01.01]) dins l'any de referència.
	2. Hores totals del SAD assignades dins l'any de referència.
Font de les dades	1. Qüestionari de recollida de dades
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats
SAD22. Temps ocupat en activitats (%)	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el percentatge de temps del SAD que es dedica específicament a activitats d'acompanyament i integració comunitària de la persona usuària en relació amb el total d'hores de prestacions proporcionades dins el servei municipal.
Objectiu	Analitzar el pes relatiu de les activitats d'acompanyament i integració comunitària dins el conjunt de prestacions del SAD per avaluar el perfil del servei i orientar-ne la planificació.
Fórmula de càlcul	$(\text{Hores destinades a activitats} / \text{Total d'hores de prestacions del SAD}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variabls emprades	1. Hores del SAD assignades i destinades a activitats d'acompanyament i integració comunitària (codi HSI 2.01.02) dins l'any de referència.
	2. Hores totals del SAD assignades dins l'any de referència.
Font de les dades	1. Qüestionari de recollida de dades
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



OCUPACIÓ

SAD23. Proporció de llocs de treball d'atenció directa

Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el percentatge de llocs de treball de treballadores familiars respecte al total de llocs de treball vinculats al SAD.
Objectiu	Avaluar la proporció de recursos humans orientats a l'atenció directa dins el SAD per valorar l'estructura del servei i la seva capacitat operativa.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre de llocs de treball de treballadores familiars} / \text{Total de llocs de treball del SAD}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de llocs de treball (FTE) destinats al perfil «treballadora familiar» dins l'equip del SAD, dins l'any de referència. 2. Nombre total de llocs de treball (FTE) de TS i altres perfils professionals dedicats al SAD, dins l'any de referència.
Font de les dades	1. Qüestionari de recollida de dades
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA A PERSONES I PRESTACIONS ECONÒMIQUES (PERSONES DE 65 ANYS I MÉS)

ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

SAD24. Taxa de persones usuàries de menjar a domicili per total persones usuàries del SAD

Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura la proporció de persones usuàries del SAD que són ateses específicament mitjançant el servei de menjar a domicili en relació amb el total de persones usuàries del SAD. Permet identificar quin percentatge del conjunt de persones usuàries rep aquest recurs específic dins el ventall de prestacions disponibles.
Objectiu	Analitzar l'extensió de l'ús del servei de menjar a domicili dins el SAD per avaluar la cobertura d'aquesta prestació i detectar possibles mancances o diferències territorials.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre de persones usuàries de menjar a domicili} / \text{Nombre total de persones usuàries del SAD}) \times 100$
Unitat de mesura	%



Variables emprades	1. Persones amb recurs de menjar a domicili (codi HSI 2.01.01.02) actiu en algun moment durant l'any de referència.
	2. Total de persones que han tingut un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu en algun moment durant l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

SAD25. Taxa de persones usuàries de bugaderia a domicili per total de persones usuàries del SAD

Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura la proporció de persones usuàries del SAD que són ateses específicament mitjançant el servei de bugaderia a domicili o neteja de la llar en relació amb el total de persones usuàries del SAD. Permet identificar quin percentatge del conjunt de persones usuàries rep aquest recurs específic dins el ventall de prestacions disponibles.
Objectiu	Analitzar l'extensió de l'ús del servei de bugaderia a domicili i neteja de la llar dins el SAD per avaluar la cobertura d'aquesta prestació i detectar possibles mancances o diferències territorials.
Fórmula de càlcul	$\left(\frac{\text{Nombre de persones usuàries de bugaderia a domicili}}{\text{Nombre total de persones usuàries del SAD}} \right) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Persones amb recurs de menjar a domicili / neteja de la llar (codi HSI 2.01.01.01) actiu en algun moment durant l'any de referència.
	2. Total de persones que han tingut un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu en algun moment durant l'any de referència.
Font de les dades	1. Qüestionari de recollida de dades
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

SAD26. Taxa de persones usuàries de programes de suport familiar i a la dependència per total de persones usuàries del SAD

Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura la proporció de persones usuàries del SAD que reben específicament la prestació d'activitats d'acompanyament en relació amb el total de persones usuàries del servei. Permet identificar quin percentatge del conjunt de
----------------------------------	--



	persones usuàries rep aquest recurs específic dins el ventall de prestacions disponibles.
Objectiu	Analitzar l'abast de l'ús de les activitats d'acompanyament dins el SAD per avaluar el grau de cobertura d'aquesta prestació i identificar possibles mancances o diferències entre territoris.
Fórmula de càlcul	(Nombre de persones usuàries d'activitats d'acompanyament / Nombre total de persones usuàries del SAD) x 100
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Persones amb recurs d'activitats d'acompanyament (codi HSI 2.01.02) actiu en algun moment durant l'any de referència. 2. Total de persones que han tingut un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu en algun moment durant l'any de referència.
Font de les dades	1. Qüestionari de recollida de dades
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

PRESTACIONS ECONÒMIQUES

SAD27. Taxa de persones que reben prestacions per adequació a l'habitatge respecte al total de persones usuàries del SAD	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura la proporció de persones usuàries del SAD que reben alguna prestació relacionada amb l'adequació funcional o adaptació de l'habitatge en relació amb el total de persones ateses pel SAD durant l'any de referència.
Objectiu	Avaluar el grau d'accés a prestacions d'adequació de l'habitatge entre les persones usuàries del SAD per identificar necessitats no cobertes i orientar la millora de l'atenció domiciliària.
Fórmula de càlcul	(Nombre de persones usuàries del SAD amb prestació d'adequació a l'habitatge / Nombre total de persones usuàries del SAD) x 100
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Persones amb recurs d'activitats de condicionament de l'habitatge (codi HSI 2.01.04) actiu en algun moment durant l'any de referència. 2. Total de persones que han tingut un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu en algun moment durant l'any de referència.
Font de les dades	1. Qüestionari de recollida de dades



Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats
-------------------------------------	-------------------------

SAD28. Taxa de persones que reben prestacions per ajudes tècniques a l'autonomia personal respecte al total de persones usuàries del SAD	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura la proporció de persones usuàries del SAD que reben alguna prestació d'ajudes tècniques —enteses com a instruments destinats a compensar o reduir les limitacions funcionals derivades de la discapacitat— en relació amb el total de persones ateses pel servei durant l'any de referència.
Objectiu	Avaluar el grau de cobertura de les prestacions d'ajudes tècniques orientades a l'autonomia personal entre les persones usuàries del SAD per detectar necessitats de suport tècnic i millorar l'accessibilitat i la qualitat de l'atenció domiciliària.
Fórmula de càlcul	$(\text{Nombre de persones usuàries del SAD amb prestació d'ajudes tècniques} / \text{Nombre total de persones usuàries del SAD}) \times 100$
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Persones amb recurs d'activitats de condicionament de l'habitatge (codi HSI 2.02) actiu en algun moment durant l'any de referència. 2. Total de persones que han tingut un recurs del SAD (codis HSI 2.01 i 2.01.01-2.01.04) actiu en algun moment durant l'any de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

TELEASSISTÈNCIA 2.02.02 (PERSONES DE 65 ANYS I MÉS)

PERFIL

SAD29. Proporció i sexe de persones de 65 a 79 anys usuàries de teleassistència	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el percentatge de persones d'entre 65 i 79 anys que són usuàries del servei de teleassistència, desglossat per sexe.
Objectiu	Analitzar l'accés al servei de teleassistència entre la població de 65 a 79 anys incorporant-hi la perspectiva de gènere per detectar desigualtats i orientar les polítiques de suport a la vida autònoma.
Fórmula de càlcul	$[\text{Nombre de persones usuàries de TAD entre 65-79 anys (segons}]$



	sexe) / Població total entre 65-79 anys (segons sexe]] x 100
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de dones que, en data 31 de desembre de l'any de referència, tenen entre 65 i 79 anys i un recurs de TAD (codi HSI 2.02.02) actiu.
	2. Nombre d'homes que, en data 31 de desembre de l'any de referència, tenen entre 65 i 79 anys i un recurs de TAD (codi HSI 2.02.02) actiu.
	3. Nombre de dones que, en data 31 de desembre de l'any de referència, tenen entre 65 i 79 anys en el municipi de referència.
	4. Nombre d'homes que, en data 31 de desembre de l'any de referència, tenen entre 65 i 79 anys en el municipi de referència.
Font de les dades	1. HSI / Sistemes informàtics
	2. IBESTAT
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

SAD30. Proporció i sexe de persones de 80 anys i més entre les persones usuàries de teleassistència	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el percentatge de persones de més de 80 anys que són usuàries del servei de teleassistència, desglossat per sexe.
Objectiu	Analitzar l'accés al servei de teleassistència entre la població de més de 80 anys incorporant-hi la perspectiva de gènere per detectar desigualtats i orientar les polítiques de suport a la vida autònoma.
Fórmula de càlcul	[Nombre de persones usuàries de TAD de més de 80 anys (segons sexe) / Població total de més de 80 anys (segons sexe)] x 100
Unitat de mesura	%
Variables emprades	1. Nombre de dones que, en data 31 de desembre de l'any de referència, tenen més de 80 anys i un recurs de TAD (codi HSI 2.02.02) actiu.
	2. Nombre d'homes que, en data 31 de desembre de l'any de referència, tenen més de 80 anys i un recurs de TAD (codi HSI 2.02.02) actiu.
	3. Nombre de dones que, en data 31 de desembre de l'any de referència, tenen més de 80 anys en el municipi de referència.
	4. Nombre d'homes que, en data 31 de desembre de l'any de referència, tenen més de 80 anys en el municipi de referència.



Font de les dades	1. HSI / Sistemes informatius
	2. IBESTAT
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

RECURSOS

SAD31. Nombre d'aparells de teleassistència	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador comptabilitza el nombre total d'aparells de teleassistència actius durant l'any de referència.
Objectiu	Mesurar la disponibilitat i la cobertura del servei de teleassistència a través del nombre d'aparells actius per avaluar la capacitat del servei per atendre la població potencialment destinatària.
Fórmula de càlcul	Σ Aparells actius durant l'any de referència
Unitat de mesura	Nombre
Variables emprades	1. Aparells de teleassistència actius durant l'any de referència.
Font de les dades	1. Fitxa 3 de l'annex 3 del Pla de Finançament 2025-2027
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

ATENCIÓ

SAD32. Preu anual/usuari (euros/any)	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador representa el cost mitjà anual que implica la prestació del servei de teleassistència per cada persona usuària.
Objectiu	Avaluar el cost econòmic mitjà anual per usuari del servei de teleassistència a fi de facilitar la planificació pressupostària i l'optimització dels recursos destinats a aquest servei.
Fórmula de càlcul	Cost total anual del servei de teleassistència / Nombre total de persones usuàries del servei
Unitat de mesura	€/any
Variables emprades	1. Despesa municipal destinada a la prestació del servei de teleassistència (TAD).
	2. Nombre de persones amb recurs actiu de TAD (codi HSI 2.02.02) en algun moment durant l'any de referència.
Font de les dades	1. Fitxes 2 i 3 de l'annex 4 del Pla de Finançament 2025-2027



Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats
-------------------------------------	-------------------------

SAD33. Mitjana del preu del servei abonat per la persona usuària	
Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura l'import mitjà que abonen les persones usuàries del servei de teleassistència domiciliària (TAD) al llarg d'un any.
Objectiu	Avaluar l'esforç econòmic mitjà que assumeixen les persones usuàries pel servei de teleassistència, a fi d'analitzar l'accessibilitat i l'equitat del sistema de finançament.
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{Quotes anuals teòriques establertes per usuari}}{\text{Nombre total de persones usuàries del servei}}$
Unitat de mesura	€/usuari/any
Variables emprades	1. Import anual que cada persona usuària hauria d'abonar segons la normativa vigent.
	2. Nombre de persones amb recurs actiu de TAD (codi HSI 2.02.02) en algun moment durant l'any de referència.
Font de les dades	1. Ordenances municipals de regulació del SAD o de fixació de preus públics.
	2. HSI / Sistemes informatius
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



DIMENSIÓ 8. INNOVACIÓ I AVALUACIÓ

INNOVACIÓ

IN1. Accions de millora / innovacions implantades en serveis socials comunitaris

Explicació de l'indicador	Aquest indicador mesura el nombre i el tipus d'accions de millora o innovacions que s'han dissenyat i implantat efectivament dins els serveis socials comunitaris (SSC), tant en l'àmbit organitzatiu com operatiu. Pot incloure canvis en els procediments, nous protocols, digitalització de processos, serveis pilot, noves metodologies d'atenció, sistemes de qualitat, etc.
Objectiu	Promoure la millora contínua dins els SSC i fomentar la capacitat d'adaptació, innovació i eficiència del sistema. Permet fer un seguiment de l'impacte de les iniciatives de canvi, identificar bones pràctiques i fomentar la transferència d'innovacions entre serveis o territoris.
Fórmula de càlcul	Nombre total d'accions de millora / innovacions implantades dins l'any analitzat.
Unitat de mesura	Nombre.
Variables emprades	Accions de millora / innovacions implantades dins l'any analitzat.
Font de les dades	1. Qüestionari de recollida de dades
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats

PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ

IN2. Nombre d'accions d'avaluació periòdica del rendiment i dels resultats obtinguts pels serveis socials comunitaris (SSC)

Explicació de l'indicador	Aquest indicador recull les tasques d'avaluació dutes a terme des dels serveis socials comunitaris com a eina de millora permanent.
Objectiu	Visibilitzar les accions d'avaluació que es duen a terme des dels serveis socials comunitaris.
Fórmula de càlcul	Nombre total d'accions d'avaluació dutes a terme dins l'any analitzat.
Unitat de mesura	Llista.
Variables emprades	Llista d'accions dutes a terme.
Font de les dades	1. Qüestionari de recollida de dades
Responsable de la informació	Municipis/Mancomunitats



CAPÍTOL IV. QÜESTIONARI DE RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

PROJECTE INGESSOC

FORMULARI DE RECOLLIDA DE DADES MUNICIPALS

El qüestionari està dissenyat amb la majoria de preguntes de resposta obligatòria. En cas que no es puguin aportar les dades sol·licitades, si us plau, introduïu-hi el text «No sap / No contesta». Hi podeu afegir, si voleu, el motiu o alguna valoració al respecte.

Gràcies,

Municipi/Mancomunitat

Indicau l'any de referència al qual fan referència les dades

ESTRATÈGIA POLÍTICA

1. El vostre municipi disposa d'un pla estratègic específic per als serveis socials?
2. Proporcioneu un enllaç al document, si és públic.
3. El vostre municipi disposa de cartera de serveis socials pública i accessible?
4. Proporcioneu un enllaç d'accés al document o número del BOIB en el qual es va publicar.
5. El vostre municipi disposa de qualche pla de prevenció comunitària específicament aprovat i actualment en vigor?
6. Proporcioneu un enllaç d'accés al(s) document(s), si és públic.

ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS

1. Indicau el nombre d'hores setmanals estimades que una persona treballadora social dedica a tasques d'atenció directa.



2. Indicau el nombre d'hores setmanals estimades que una persona treballadora social dedica a tasques de coordinació i organització de la feina (reunions amb professionals, planificació, avaluació...).
3. Indicau el nombre d'hores setmanals estimades que persona una treballadora social dedica a tasques de gestió administrativa (sistematització de dades, elaboració d'informes, derivacions, gestió de recursos interns i externs, etc.).
4. Si ho considereu oportú, podeu afegir algun comentari respecte del temps dedicat a tasques concretes.
5. Indicau el nombre d'hores setmanals estimades que una persona educadora social dedica a tasques d'atenció directa.
6. Indicau el nombre d'hores setmanals estimades que una persona educadora social dedica a tasques de coordinació i organització de la feina (reunions amb professionals, planificació, avaluació, etc.).
7. Indicau el nombre d'hores setmanals estimades que una persona educadora social dedica a tasques de gestió administrativa (sistematització de dades, elaboració d'informes, derivacions, gestió de recursos interns i externs, etc.).
8. Si ho considereu oportú, podeu afegir algun comentari respecte del temps dedicat a tasques concretes.
9. Hores anuals de formació per professional dels SSCB.
10. Indicau el nombre total d'hores de formació efectuades en jornada laboral adreçades al personal dels serveis socials comunitaris.
11. Indicau el nombre de professionals destinataris d'aquestes hores de formació.

PROCESSOS DE TREBALL

1. Temps mitjà transcorregut (dies) entre la petició i la primera visita als SSCB.
2. Indicau el nombre mitjà de dies transcorreguts entre la sol·licitud i la realització d'una entrevista de primera acollida. Si les dades són estimades, marcau-les amb una «E» (per ex.: E5 dies).



3. Indica el nombre total de cites demanades per a primera acollida al Centre Municipal de Serveis Socials. Si les dades són estimades, marcau-les amb una «E» (per ex.: E5 dies).
4. Indica el nombre total (estimat) d'entrevistes efectuades pel personal amb perfil «treballadora a social» en expedients actius dins l'any de referència.
5. Indica el nombre total (estimat) d'entrevistes efectuades pel personal amb perfil «educador o educadora social» en expedients actius dins l'any de referència.
6. Indica el nombre total (estimat) d'entrevistes efectuades pel personal amb perfil «psicòleg o psicòloga» en expedients actius dins l'any de referència.
7. Indica el nombre total (estimat) d'entrevistes efectuades pel personal amb perfil «auxiliar administratiu o administrativa» en expedients actius dins l'any de referència.
8. Indica el temps mitjà (minuts) estimat que es dedica a fer una entrevista inicial o d'acollida.
9. Indica el temps mitjà (minuts) estimat que es dedica a fer una entrevista de seguiment dins d'un procés d'intervenció social.
10. Indica el temps mitjà (dies) que transcorre entre la data d'assignació d'una ajuda econòmica i el moment en què la persona titular rep efectivament l'import corresponent.

PRESTACIONS ECONÒMIQUES

1. Indica el temps mitjà (minuts) estimat que es dedica a fer una entrevista de seguiment dins d'un procés d'intervenció social.

AJUDA A DOMICILI I ALTRES SUPORTS A LA UNITAT DE CONVIVÈNCIA

1. Indica la despesa efectuada només en personal del SAD (TF, TS i altres perfils relacionats) durant els 12 mesos de l'any de referència.



2. Teniu regulat el preu públic de copagament del servei d'ajuda a domicili (SAD).
3. Indicau el cost públic unitari per hora de servei per persona usuària del SAD, si el teniu regulat.
4. Indicau l'ordenança (núm. del BOIB, si és possible) en la qual es recull.
5. Indicau la suma de les quotes mensuals establertes per a les persones usuàries del SAD dins l'any de referència.
6. Indicau el nombre total de persones usuàries del SAD dins l'any de referència.
7. Indicau el nombre total d'hores d'atenció assignades durant l'any de referència.
8. Del nombre total d'hores d'atenció assignades, indicau una estimació d'hores destinades a suport personal bàsic (higiene personal, mobilitzacions, alimentació, medicació, acompanyament, suport [codi HSI 2.01.03]) dins l'any de referència.
9. Del nombre total d'hores d'atenció assignades, indicau una estimació d'hores destinades a suport amb les tasques de la llar (neteja, compres, preparació d'aliments [codi HSI 2.01.01 i 2.01.01.01]) dins l'any de referència.
10. Del nombre total d'hores d'atenció assignades, indicau una estimació d'hores destinades a activitats d'acompanyament i integració comunitària (codi HSI 2.01.02) dins l'any de referència.
11. Indicau el nombre de llocs de treball a jornada completa destinats al perfil «treballadora familiar», dins l'equip del SAD, dins l'any de referència.
12. Indicau el nombre de llocs de treball a jornada completa destinats al perfil «treballadora social» i altres perfils, dins l'equip del SAD, dins l'any de referència.
13. Indicau el nombre de persones usuàries del recurs de bugaderia a domicili dins l'any de referència.
14. Indicau el nombre de persones usuàries del recurs d'activitats d'acompanyament dins l'any de referència.



15. Indicau el nombre de persones usuàries del SAD amb prestació d'adequació a l'habitatge dins l'any de referència.
16. Indicau el nombre de persones usuàries del SAD que han sol·licitat prestació d'ajudes tècniques dins l'any de referència.
17. Indicau la suma de les quotes mensuals establertes per a les persones usuàries del TAD dins l'any de referència.

INNOVACIÓ I AVALUACIÓ

1. Heu duit a terme alguna acció de millora o innovació durant l'any de referència?
2. Nombre total d'accions de millora / innovacions implantades dins l'any analitzat.
3. Heu duit a terme alguna acció d'avaluació periòdica del rendiment i dels resultats obtinguts pels serveis socials comunitaris durant l'any de referència?
4. Nombre total d'accions d'avaluació periòdica del rendiment i dels resultats obtinguts pels serveis socials comunitaris duites a terme dins l'any analitzat.
5. Quina mena d'accions d'avaluació periòdica s'han duit a terme dins l'any analitzat?

ALTRES

Si voleu fer alguna aportació general o que no estigui directament relacionada amb cap de les seccions anteriors, la podeu fer aquí.

Moltes gràcies per la vostra col·laboració.



CAPÍTOL V. PROPOSTES DE FUTUR

Aquesta eina per millorar els processos de gestió dels equips professionals de serveis socials comunitaris té un potencial significatiu com a instrument per generar dades primàries, vàlides i fiables, amb l'objectiu de millorar la qualitat i l'impacte de les actuacions i la gestió dels serveis socials comunitaris, el desenvolupament dels quals correspon a cada municipi o mancomunitat de les Illes, fet que dona lloc a una diversitat notable d'estils i formes d'organització.

No obstant això, aquesta tasca no es pot quedar aquí, cal continuar treballant per implementar aquest sistema d'indicadors a l'aplicació HSI, com un mòdul, que permeti la recollida d'informació de manera automatitzada. I és de vital importància analitzar la informació recollida, de manera que en un futur proper seria interessant fer una anàlisi comparativa dels resultats i dur a terme un retorn als municipis.

Per tant, ens agradaria continuar la feina que s'ha començat amb aquesta guia establint una sèrie de fases anuals: una primera fase, l'actual, en què s'ha duit a terme el disseny d'indicadors; una segona fase, que seria el disseny de l'aplicació o un mòdul dins l'HSI, i una tercera fase, que seria la recollida de dades i la comunicació de resultats.

Els indicadors proposats tenen vocació de permanència a fi de facilitar l'evolució dels serveis socials comunitaris. No obstant això, per garantir la utilitat dels indicadors, periòdicament se'n farà la revisió per valorar la necessitat de la seva vigència.

Per acabar, volem insistir en el fet que pensam que la implicació dels ens locals en la recollida i el transvasament d'informació de la tasca dels serveis socials comunitaris és de gran utilitat i de gran aplicabilitat a l'hora de dur a terme polítiques, tant municipals com supramunicipals; per això aquest projecte ambiciós és tan important.