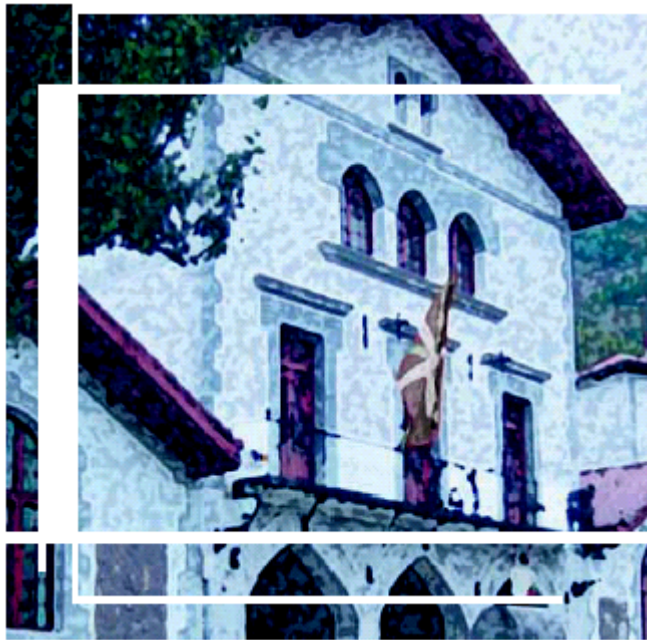


# Sistema de objetivos e indicadores municipales



Esta publicación se ha elaborado en colaboración con:

- LKS Consultores
- y los Ayuntamientos Arrasate, Azpeitia, Beasain, Bergara, Errenteria, Hondarribia, Oiartzun, Ordizia, Tolosa y Zarautz de:



## INDICE

|   | <u>Página</u> |
|---|---------------|
| 1. PRESENTACION.....  | 5             |
| 2. INTRODUCCION.....  | 7             |
| 3. INDICADORES DE GESTION. REFERENCIAS.....                                   | 11            |
| 3.1 La necesidad de medir y mejorar. Algunas experiencias.....                | 11            |
| 3.2 Iniciativas específicas de medición de resultados en el ámbito local..... | 13            |
| 4. EL SISTEMA DE OBJETIVOS E INDICADORES.....                                 | 17            |
| 4.1 El sistema de objetivos o de planificación.....                           | 17            |
| 4.2 Estructura y tipos de indicadores.....                                    | 19            |
| 4.3 Áreas y servicios analizados.....   | 26            |
| 4.4 Comentarios previos sobre los indicadores.....                            | 27            |
| 5. RELACION DE INDICADORES.....   | 29            |
| 5.1 Secretaría.....   | 29            |
| 5.2 Personal.....   | 34            |
| 5.3 Seguridad Ciudadana.....  | 38            |
| 5.4 Protección Civil.....   | 42            |
| 5.5 Servicios Sociales.....   | 43            |
| 5.6 Promoción Social.....   | 48            |
| 5.7 Sanidad.....  | 50            |
| 5.8 Educación.....  | 51            |
| 5.9 Vivienda.....   | 54            |

|   |     |
|---|-----|
| 5.10 Urbanismo .....                                    | 56  |
| 5.11 Alumbrado Público .....                            | 59  |
| 5.12 Parques y Jardines .....                           | 61  |
| 5.13 Suministro de Aguas y Saneamiento .....            | 63  |
| 5.14 Gestión de Residuos .....                          | 66  |
| 5.15 Limpieza Viaria.....                               | 68  |
| 5.16 Cementerios .....                                  | 69  |
| 5.17 Medio Ambiente .....                               | 70  |
| 5.18 Protección de los Consumidores .....               | 72  |
| 5.19 Cultura .....                                      | 73  |
| 5.20 Deportes .....                                     | 77  |
| 5.21 Patrimonio .....                                   | 80  |
| 5.22 Fiestas y Festejos.....                            | 83  |
| 5.23 Euskera.....                                       | 84  |
| 5.24 Juventud.....                                      | 88  |
| 5.25 Comunicación Social y Participación Ciudadana..... | 91  |
| 5.26 Carreteras, Caminos y Vías Públicas Urbanas .....  | 92  |
| 5.27 Transporte y Otras Infraestructuras Básicas.....   | 94  |
| 5.28 Infraestructuras Agrarias y Agricultura .....      | 95  |
| 5.29 Indicadores Económico-Financieros .....            | 97  |
| 5.30 Servicios Económicos.....                          | 101 |
| 5.31 Comercio Interior .....                            | 102 |
| 5.32 Industria.....                                     | 103 |
| 5.33 Turismo.....                                       | 105 |
| 5.34 Servicio de la Mujer .....                         | 107 |
| 6. ACTUACIONES FUTURAS.....                             | 109 |
| 7. REFERENCIAS .....                                    | 111 |

## 1. PRESENTACION

Una actividad prioritaria en el quehacer del Departamento de Hacienda y Finanzas en los últimos años ha sido la puesta a disposición de los entes locales del Territorio Histórico de Gipuzkoa de información elaborada, que ofrezca referencias para la gestión económica-financiera municipal.

La revista GIDA, con 30 números publicados al día de hoy, y la página web UDALGIDA.NET son los exponentes más claros de este esfuerzo, que con gran satisfacción desarrollamos desde el Departamento de Hacienda y Finanzas.

En este contexto, hemos considerado oportuno editar la publicación “Sistema de objetivos e indicadores municipales”, para dar a conocer a todos los entes locales de Gipuzkoa los resultados obtenidos con la experiencia desarrollada en los últimos tres años, bajo el impulso del Departamento de Hacienda y Finanzas y con la colaboración de 10 ayuntamientos: Azpeitia, Arrasate, Beasain, Bergara, Errenteria, Hondarribia, Oiartzun, Ordizia, Tolosa y Zarautz.

Por todo ello, queremos agradecer en este caso la colaboración y participación de los responsables políticos y técnicos de estos 10 ayuntamientos, así como, en general, al conjunto de los entes locales de Gipuzkoa por la colaboración que nos ofrecen habitualmente suministrando información o participando en diversas iniciativas.

Finalmente, deseamos que esta publicación sea de utilidad para consolidar la experiencia iniciada y contribuya a avanzar en la aplicación de sistemas de gestión orientados a la mejora de su eficacia.

ANTTON MARQUET ARTOLA  
Diputado Foral de Hacienda y Finanzas

## 2. INTRODUCCION

El Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Gipuzkoa ofrece, a través del Servicio de Compromisos Institucionales y Asistencia Municipal, apoyo y asesoramiento a los entes locales del Territorio Histórico de Gipuzkoa en lo relativo a la gestión económico-financiera.

Además de mediante publicaciones, circulares y medios tradicionales, desarrolla programas de actuación plurianual con el objeto de impulsar la introducción de mejoras en la gestión económica municipal. Un ejemplo de ello es Udalgida, página Web específica de temas económicos, financieros y tributarios relacionados con las entidades locales<sup>(21)</sup>

En este contexto, en el año 2000 el Servicio dio inicio a un proyecto denominado “Sistema de objetivos e indicadores en determinados servicios municipales”, con el objeto de apoyar la implantación de un sistema de estas características en determinados Ayuntamientos.

Los objetivos que se marcaban al inicio del proyecto eran los siguientes:

- Definir un sistema de objetivos e indicadores para determinados servicios básicos de los Ayuntamientos.
- Promover y apoyar la implantación de dicho sistema de objetivos e indicadores en cinco ayuntamientos (inicialmente), y definir un procedimiento para la consolidación y generalización del sistema al resto de Ayuntamientos.

Todo ello con la finalidad última de que dicho sistema:

- Permitiera sentar las bases para la gestión por objetivos y para la mejora continua de la prestación de los servicios, su calidad y eficiencia, al facilitar y apoyar la fijación de objetivos y la evaluación de los resultados obtenidos.
- Posibilitara la comparación de resultados y niveles de calidad y servicio entre diferentes organismos, mediante la definición de un conjunto común de indicadores relevantes.

El proyecto se desarrolló durante el año 2000 y 2001, con la participación de cinco Ayuntamientos, y continuó en el año 2002, con la incorporación de otros cinco Ayuntamientos más, y la definición de indicadores en servicios no analizados el año anterior.

Tras este proceso, se ha considerado oportuno poner a disposición de todos los Ayuntamientos de Gipuzkoa el resultado del trabajo efectuado hasta el momento. Esta publicación comenta la experiencia realizada y presenta en detalle el conjunto de indicadores definidos. Previamente, se comentan aspectos metodológicos relacionados con la propia estructuración de los indicadores, y con el encaje del sistema en los procesos de planificación y control de gestión municipal.

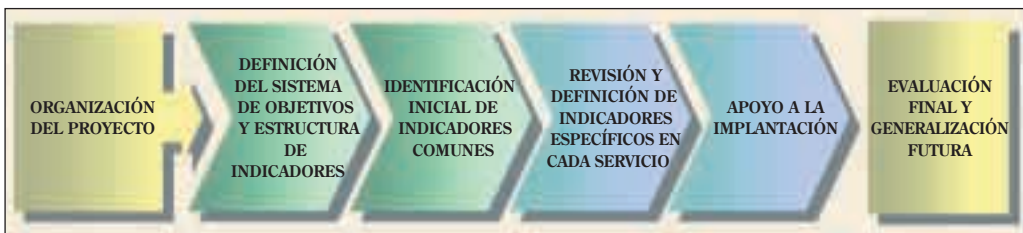
En definitiva, el sistema que se presenta pretende ayudar a los Ayuntamientos a avanzar en la aplicación de sistemas de gestión orientados a la mejora de su eficacia, a partir de la utilización de un conjunto de indicadores de gestión de los diferentes servicios municipales.

En el año 2000 se inició el proyecto, con la participación como empresa consultora de LKS, que resultó adjudicataria del correspondiente concurso público. Los cinco Ayuntamientos que participaron en este primer proyecto fueron:

- Bergara
- Errenteria
- Ordizia
- Tolosa
- Zarautz

Uno de los criterios utilizados fue el tamaño del municipio. Se consideraba que, por un lado, debería de tratarse de municipios de cierta dimensión, con una estructura mínima de recursos en los diferentes servicios, pero no excesivamente grandes, pues en este caso necesitarían, probablemente de un diseño a medida. Se pensó inicialmente en municipios de 8-10.000 habitantes a menos de 50.000 habitantes. Tres de ellos tienen entre 15.000 y 21.000 habitantes, el menor unos 9.000 y el mayor 38.000 habitantes.

Para abordar el proyecto, LKS definió un programa de trabajo por fases, que se resume en el esquema siguiente, y que se comenta a continuación.



Tras los aspectos organizativos, tales como presentación del proyecto en los ayuntamientos y constitución de una Comisión de seguimiento, se comenzó por definir el esquema conceptual del **sistema de objetivos**, del que los indicadores forman parte sustancial. Esto es, el encaje de los indicadores en los procesos de planificación y control. También en esta fase, se definió un modelo o estructura de indicadores, definiendo grupos o tipos de indicadores según el aspecto de la gestión que tratan de medir. Se entendía que una clasificación de este tipo podía aportar enfoque metodológico a la hora de identificar y estructurar los indicadores.

Posteriormente se comenzó con la **identificación de indicadores**. Se había hecho previamente una selección de los servicios en los que se iban a definir indicadores. Dada la diferente organización interna de los cinco Ayuntamientos, se utilizó la clasificación funcional (Funciones y Programas funcionales) para identificar los servicios.

Tras una búsqueda y análisis de experiencias externas que pudieran servir como referencia, se realizó por parte de LKS una identificación inicial de potenciales indicadores por servicios. Tras ello, comenzó la **revisión y validación en los Ayuntamientos**, que se abordó en dos fases sucesivas:

- Reuniones individuales de análisis con los responsables de cada uno de los servicios, en el que se revisaron los indicadores inicialmente definidos y se identificaron otros adicionales.
- Reuniones conjuntas por servicios, en las que participaron los responsables de los cinco Ayuntamientos, con objeto de poner en común el trabajo realizado, y llegar al mayor consenso posible sobre los indicadores identificados.

Inicialmente, se había pensado en definir, en cada servicio, unos indicadores básicos o comunes, válidos para todos los Ayuntamientos, y otros específicos o particulares. Estas sesiones finales pretendían llegar a un consenso máximo sobre los indicadores comunes o básicos, pero en la práctica, se llegó a definir un único conjunto de indicadores por servicio, siendo conscientes de que algunos no eran aplicables en todos los Ayuntamientos. La razón de esto fue la imposibilidad de gestionar ambos niveles en el proyecto:

- Al no existir en muchos de los servicios indicadores previamente definidos, la selección de indicadores básicos exigía un doble esfuerzo, de identificación y luego de priorización, que era prematuro abordar.
- Tratándose de un proyecto conjunto, con recursos limitados, gestionar seis conjuntos diferentes de indicadores por servicio, cinco particulares y uno básico común, era de una gran complejidad.

Tras la identificación de los indicadores, comenzó la **implantación** o puesta en marcha. Ya se había visto la necesidad de desarrollar alguna herramienta informática de soporte, dada la dificultad de gestionar manualmente todo el conjunto de indicadores. Se decidió que fuera mediante hojas de cálculo, por su flexibilidad y rapidez de desarrollo, aun sabiendo de sus limitaciones, pues éramos conscientes de que se trataba de una solución temporal.

La herramienta permite recoger tanto los resultados reales como los objetivos anuales que se establezcan, y permite visualizar los indicadores propios de cada Ayuntamiento. Además, se pueden visualizar los indicadores de los cinco Ayuntamientos de modo comparativo.

La implantación consistió en dar una rápida formación a los diferentes responsables y personas involucradas en la utilización de la herramienta informática, así como resolver dudas de interpretación y detalle sobre los propios indicadores y los problemas de obtención de los datos necesarios. Tras dejar un plazo para la recogida e introducción de datos, se obtuvo una primera información comparativa de los indicadores.

Con ello se dio por finalizado este primer proyecto o programa 2000. Finalmente, había durado prácticamente un año y medio, desde julio de 2000 hasta diciembre de 2001.

En la evaluación final realizada, se vio la conveniencia de continuar con el programa, por múltiples razones: ni se habían definido indicadores en todos los servicios, ni en todos los que se habían definido se consideraba que se había llegado a un grado suficiente de profundización, en parte derivado de la diferente participación lograda.

Por ello, se abordó la **continuación del proyecto en el año 2002**. Se pretendía revisar, mejorar y completar el sistema de indicadores definido, contando con la participación de cinco nuevos Ayuntamientos, además de los cinco anteriores, que han sido los siguientes:

- **Azpeitia**
- **Arrasate-Mondragón**
- **Beasain**
- **Hondarribia**
- **Oiartzun**

Como ya se disponía de una base de partida importante, tras una identificación inicial por parte de LKS de posibles nuevos indicadores y cambios, la revisión de los indicadores se planteó en reuniones conjuntas por servicios, no individuales. Se realizaron dos sesiones en la mayoría de los servicios, dejando 2-3 semanas entre la primera y la segunda.

Y con objeto de mejorar la calidad de los indicadores definidos y evitar definir indicadores que, pudiendo ser iguales a los utilizados desde la propia Diputación Foral, no lo fueran, se solicitó y obtuvo la participación en este proceso de aquellos servicios forales en los que existen competencias funcionalmente relacionadas con las municipales. En concreto, Urbanismo, Economía, Euskera, Bienestar Social, Juventud y Deportes.

Tras la revisión de los indicadores, se actualizó la herramienta informática, y a finales del año 2002 se obtuvo una primera información comparativa de los diez Ayuntamientos, con datos del año 2001.

Con la evaluación final del proyecto, y la reflexión sobre las **actuaciones futuras** a desarrollar, que se comentan en un capítulo posterior, se puso fin al programa 2002.

Para hacerse una idea de la dimensión del proyecto realizado, se han definido indicadores en 33 áreas o servicios, además de los indicadores económico-financieros generales, que tienen un apartado específico. En total, el número de indicadores es de 463, y el número de ratios asciende a 918.



## 3. INDICADORES DE GESTION. REFERENCIAS

### 3.1. La necesidad de medir y mejorar. Algunas experiencias

La eficiencia en la asignación y gestión de los recursos es uno de los pilares básicos de cualquier administración pública. La nueva gestión pública ha debido de evolucionar desde el concepto de administrar al de gestionar y conseguir resultados.

Pero además, hay que informar al ciudadano. La sociedad demanda cada vez más que se le informe sobre la marcha y la consecución de los objetivos de las actuaciones públicas, de modo que pueda evaluar la cantidad y calidad de los bienes y servicios que recibe, y efectuar comparaciones del grado de eficiencia en la gestión de los fondos públicos en distintos territorios.

Por ello, la existencia de sistemas de información capaces de mostrar los resultados alcanzados, el cumplimiento de los objetivos y la eficiencia en la gestión de los recursos, representa una necesidad para la administración pública. La importancia de los indicadores no está sólo en su papel interno, sino que deben de servir para informar adecuadamente a los ciudadanos.

En los últimos años, y en paralelo con su desarrollo el sector privado, se está produciendo un avance importante en la aplicación de sistemas de gestión tendentes a la mejora de la calidad y eficiencia de los servicios públicos. Si bien esta tendencia es general y universal, la forma de llevarlo a efecto, y el grado de obligatoriedad, es muy diferente de unos países a otros, y dentro de cada uno, de unas a otras administraciones.

Hablando en términos muy generales, mientras en los países anglosajones hay una tendencia o enfoque a los resultados (por ejemplo, la obligatoriedad de elaborar *Performance Plans* o Planes de Resultados y *Performance Reports* o Informes de Resultados, en determinados niveles de las administraciones en Estados Unidos y en el Reino Unido), en nuestro entorno más cercano la tendencia es más hacia la utilización de modelos y sistemas de calidad y mejora continua.

Por ejemplo, la Administración General del Estado ha elaborado el Plan de Calidad, que se compone de varias actuaciones. El Real Decreto 1259/1999 regula las Cartas de Servicios y establece el marco general para la evaluación y mejora de los servicios que

presta la Administración General del Estado. Dicho Real Decreto regula la obligatoriedad y la estructura y contenidos de las Cartas de Servicios en toda la Administración General del Estado y establece la obligatoriedad de la evaluación de la calidad del servicio prestado, tanto externa como autoevaluación. Igualmente establece la obligatoriedad de elaborar un plan o programa anual de mejora de los servicios y establece un premio a la calidad en la Administración, basado en el Modelo Europeo de Calidad en la Gestión (EFQM).

Varias Comunidades Autónomas han desarrollado enfoques similares. Por ejemplo, la Comunidad de Madrid, mediante su Plan de Calidad de los Servicios Públicos, o la Comunidad de Castilla y León, mediante su Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad, han regulado las Cartas de Servicios, la evaluación de la calidad según el modelo EFQM, la creación de un premio a la calidad, y otras actuaciones.

En lo que se refiere a las administraciones locales, ni en el nivel guipuzcoano ni en Euskadi, ni en el Estado ni en la gran mayoría de países europeos, existe desarrollo normativo obligatorio en los ámbitos de la calidad y mejora, ni por supuesto, en la utilización de indicadores de gestión, dada la autonomía de los entes locales.

Son muchos los Ayuntamientos que están avanzando por el mismo camino de la calidad y la mejora, mediante instrumentos similares. Aunque las actuaciones son a iniciativa particular, hay sin embargo, en el momento actual, unas tendencias bastante generales en torno a dos grandes ámbitos de actuación:

- Los sistemas y modelos de calidad y mejora continua. Cada vez son más utilizados, especialmente el Modelo Europeo de Gestión de la Calidad (EFQM), y todos los instrumentos y herramientas de calidad relacionados, tales como Cartas de Servicios, Ventanillas Únicas, Encuestas de satisfacción, Sugerencias y Reclamaciones, etc.
- El Desarrollo urbano sostenible, mediante la implantación de las Agendas 21 Locales. (Ver referencias<sup>36 a 49</sup>)

En este ámbito del desarrollo sostenible y calidad de vida, es sin duda en donde más se han desarrollado sistemas de indicadores. Cabe mencionar:

- El programa de Desarrollo sostenible de las Naciones Unidas<sup>(42)</sup>. Define una lista propia de indicadores de desarrollo sostenible.
- El programa *Urban Audit* de la Unión Europea<sup>(44)</sup>, que pretende mejorar la calidad de vida de las ciudades europeas, y en el que se han definido un conjunto de indicadores asociados a la calidad de vida.
- El Código de Buenas Prácticas ambientales<sup>(13)</sup>, editado por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), que pretende ser una guía de referencia para los Ayuntamientos en el desarrollo de la Agenda 21.
- La propia Agenda Local 21 del Gobierno Vasco: Udaltalde21<sup>(37, 38)</sup>.

## 3.2. Iniciativas específicas de medición de resultados en el ámbito local

En cualquier plan o informe de actuación pública, (presupuesto y liquidación, en nuestros términos) subyace la necesidad de incorporar medidas que permitan definir los niveles de servicio comprometidos y evaluar posteriormente su calidad, eficacia y eficiencia.

Aunque no es muy habitual, en algunos países se definen y promueven, desde determinadas instancias supramunicipales como Ministerios o Departamentos de Regiones, o Federaciones de municipios, iniciativas para abordar la medición de resultados, que en muchos casos suponen la definición de conjuntos de indicadores de gestión. Pero son pocos los casos en que esto se regula por ley y se convierte en obligatorio.

Haciendo un rápido repaso internacional, y sin ánimo de ser exhaustivos, cabe destacar especialmente la experiencia del **Reino Unido**, el único país que conocemos que, de modo obligatorio para las entidades locales, define un conjunto de indicadores obligatorios.

La Ley de Gobiernos Locales (*Local Government Act*) de 1992 impuso a la *Audit Commission for Local Authorities* la obligación de desarrollar indicadores de gestión para los servicios prestados por las administraciones locales. Posteriormente, bajo la *Local Government Act* de 1999, el Gobierno definió un conjunto adicional de indicadores, *Best Value Performance Indicators*, para los servicios de interés nacional, que complementan a los anteriores, formando un todo coherente<sup>(28, 29)</sup>.

Cada autoridad local debe anualmente elaborar un *Best Value Performance Plan* o Plan de Resultados, fijando objetivos sobre los indicadores, y posteriormente, informar de los resultados. El conjunto total de indicadores, que se revisa periódicamente, está formado por:

- *Audit Commission Performance Indicators* (ACPIs), definidos por la Comisión.
- *Best Value Performance Indicators* (BVPIs), definidos por el Gobierno.
- *Local Indicators*. Adicionalmente, cada autoridad local puede, y se pretende que lo haga, definir indicadores adicionales.

Adicionalmente a los anteriores, las autoridades locales deben seguir suministrando información sobre otros indicadores establecidos por otros Departamentos del Gobierno. Los anteriores se han definido considerando éstos.

En el caso de **Estados Unidos**, la *Government Performance and Results Act* de 1993 establece la obligatoriedad, para todos los organismos federales salvo excepciones de tamaño, de:

- Elaborar un Plan Estratégico, que deber ser revisado cada 3 años, y cubrir un periodo mínimo de 5 años, y cuyo contenido básico define.

- Elaborar un Plan Anual de Resultados (*Annual Performance Plan*) que debe incluir los objetivos a lograr por cada programa o actividad, y los indicadores (*performance indicators*) para medirlos.
- Elaborar un Informe Anual de Resultados de los Programas (*Annual Program Performance Report*).

Esta obligatoriedad queda en los organismos federales, pudiendo existir otras administraciones (estados) que regulen aspectos similares, pero no existe una obligación para las administraciones locales<sup>(30)</sup>. No obstante, existe una clara tendencia a la gestión por objetivos y resultados. Por ejemplo, el *International City/County Management Association* (ICMA), ha definido más de 150 indicadores de gestión municipales en diferentes servicios, y da servicio a más de 130 entidades mediante recogida de datos e información comparativa<sup>(27)</sup>.

En **Canadá**, no existe con carácter general para todo el país ningún sistema de indicadores obligatorio, pero varias de sus provincias han abordado iniciativas en este sentido, algunas obligatorias. Por ejemplo:

- En Ontario, el Ministerio de Asuntos Municipales y Vivienda, puso en marcha en el año 2000 un programa obligatorio, MPMP - *Municipal Performance Measurement Program*<sup>(24)</sup>, por el que todos sus municipios deben informar y medir anualmente sus resultados en nueve servicios básicos.
- En Québec, el Ministerio de Asuntos Sociales y de la Metrópoli, del Gobierno de Québec, ha definido un conjunto de indicadores de desempeño (*performance*) para sus municipios. El resultado del proyecto es reciente (septiembre de 2002), y no tiene carácter obligatorio<sup>(25)</sup>.

**Australia** es otro país en el que se está avanzando en el desarrollo de sistemas de indicadores<sup>(30)</sup>. Si bien diferentes provincias o territorios están desarrollando iniciativas, la mayoría con carácter voluntario, Nueva Gales del Sur ha definido un sistema de indicadores de cumplimentación obligatoria<sup>(23)</sup>, que cubre diferentes servicios como recogida de residuos, aguas, medio ambiente, bibliotecas, etc.

En **otros países**, se han abordado iniciativas que son más bien orientadoras y de referencia para las autoridades locales, sin posterior desarrollo normativo. Por ejemplo:

- En Finlandia, con el apoyo de la Organización Finlandesa de Autoridades Locales, se desarrolló un programa para la identificación de indicadores municipales y el análisis del coste de los servicios, programa inicialmente abordado por un municipio. Como resultado, existe una base de datos de indicadores que los municipios pueden utilizar como herramienta para el benchmarking y la mejora. Dicha base de datos es explotada por una sociedad dependiente de la Organización Finlandesa de Autoridades Locales. Pero no existe la obligación de utilizar los indicadores definidos.

- En Chile, se ha definido un Sistema Nacional de Información Municipal, que permita a los municipios contar con una mejor calidad de información, y les permita la comparación de su gestión con otros municipios de similares características<sup>(26)</sup>.

En un ámbito geográfico más cercano, la experiencia más reseñable en el Estado Español, por la amplitud de servicios contemplados, es la llevada a cabo desde la **Diputación de Barcelona**, en concreto el Servicio de Información Económica Municipal, SIEM<sup>(22)</sup>. Es un instrumento de ayuda a la decisión que desde el año 1993 la Diputación pone a disposición de sus Ayuntamientos. Tiene carácter voluntario, y el único requisito es cumplimentar los datos solicitados. Los servicios sobre los que trata son diversos: Policía Local, Gestión de Residuos, Aguas: abastecimiento y saneamiento, Alumbrado, Limpieza viaria, Pavimentación, Educación, Guarderías y Deportes.

Los propios indicadores económicos municipales definidos desde la **Diputación Foral de Gipuzkoa**, y accesibles vía Internet<sup>(21)</sup>, son claras referencias en el campo de los indicadores económico-financieros.

En resumen, el panorama es diverso. Es obvio que ninguno de los sistemas existentes en otros países es trasladable, dadas las diferencias de todo tipo, principalmente socioeconómicas y de competencias municipales, existentes entre los diferentes países. En cualquier caso, son referencias a tener en cuenta y que se han analizado en este proyecto, obviamente no en profundidad por falta de tiempo, y que van en la misma línea de trabajo.

## 4. EL SISTEMA DE OBJETIVOS E INDICADORES

### 4.1. El sistema de objetivos o de planificación

El objetivo principal de cualquier sistema de indicadores es servir como elemento para el seguimiento y mejora de la gestión.

Lo que no se mide, no se controla ni gestiona, y difícilmente se mejora. Un sistema o panel de indicadores no es más que un sistema de información sobre los parámetros clave o principales de la gestión, aquellos que, por su importancia, se constituyen en objetivo de mejora. Los indicadores deben estar al servicio de los objetivos, y ser algo vivo, que se actualiza en la medida que los objetivos varían.

Pero en cualquier organización, y también en la municipal, hay una base importante de objetivos que permanecen en el tiempo, con diferente grado de prioridad, y otros, seguramente menores en número, son más temporales y responden a situaciones más coyunturales. Es por ello que un buen sistema de indicadores se convierte en la práctica en una herramienta básica:

- Para el seguimiento, suministrando información del grado de logro de los objetivos.
- Pero también para la propia fijación de objetivos, porque suministra información para realizar el diagnóstico de la situación.

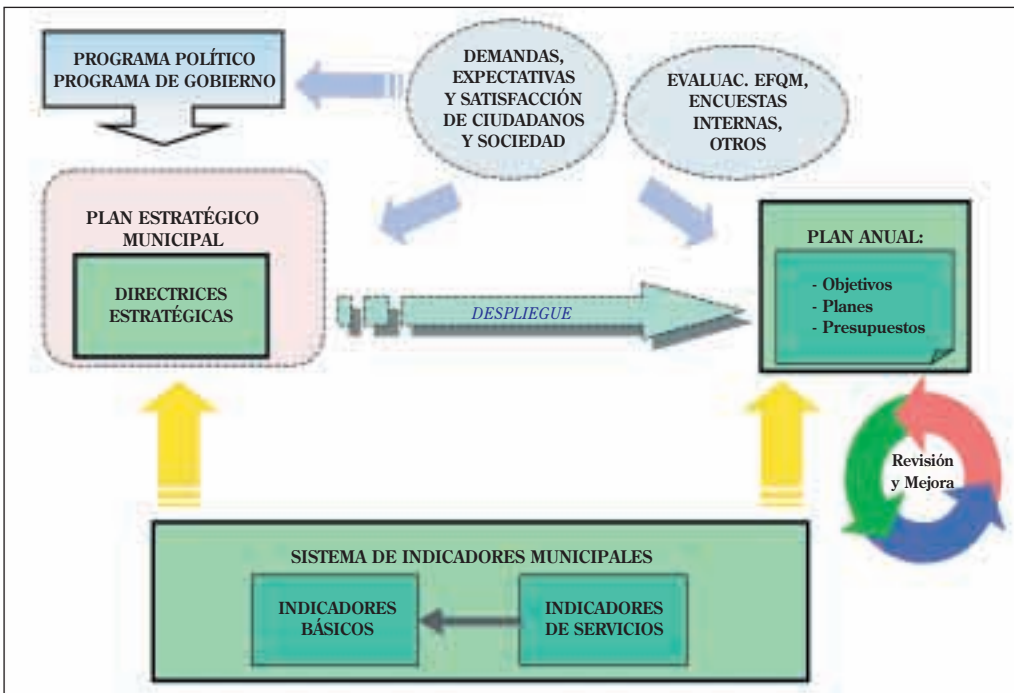
Por todo ello, el sistema de planificación y fijación de objetivos y el sistema de indicadores deben complementarse y reforzarse mutuamente.

En el ámbito municipal los procesos de planificación y fijación de objetivos suelen tener habitualmente unos claros puntos de partida (programas de gobierno o similares) y de llegada (el presupuesto). Pero los procesos que van de uno a otro pueden ser muy variados. En muchos casos el paso es bastante directo, y el único proceso estructurado de planificación es el anual que desemboca en el presupuesto, a lo sumo con una previa fijación de proyectos o actuaciones prioritarias.

En otros casos pueden existir elementos intermedios, como el desarrollo de planes estratégicos (Territorial o Municipal, de Departamentos o Servicios concretos en casos

de municipios grandes, etc.) Pero aún en las organizaciones que así lo hacen, no siempre existe una relación clara y visible entre éstos y los presupuestos.

Con objeto de situar el sistema de indicadores en el escenario general de los procesos de planificación, presentamos de modo resumido un esquema de planificación, seguimiento y control que entendemos que es el adecuado, y en el que aparece resaltado el papel de los paneles o sistema de indicadores como herramienta básica de apoyo a la gestión. El esquema siguiente recoge los diferentes componentes del modelo:



Las necesidades, demandas y expectativas de los ciudadanos y de la comunidad en general, y su nivel de satisfacción con los servicios recibidos, junto con otra información derivada de otras herramientas de diagnóstico y mejora que en su caso puedan utilizarse (evaluaciones, encuestas internas, benchmarking, etc.) son los inputs fundamentales en los procesos de planificación, junto con los propios planteamientos políticos.

El **Plan Estratégico Municipal**, o en su caso las Directrices o prioridades estratégicas, sería el instrumento concreto a través del cual se convierten las demandas, expectativas y necesidades anteriores, en directrices, objetivos y prioridades del municipio, que en última instancia se materializan en planteamientos estratégicos específicos para los diferentes servicios: objetivos o metas principales, y estrategias o modos de llevarlos a efecto.

El **Plan Anual** se obtendría mediante el despliegue en detalle de los objetivos, estrategias y planes de acción al horizonte anual, en los diferentes Servicios y Departamentos. Esto debe concretarse, además de en los presupuestos, en el conjunto de objetivos y actuaciones a abordar en el año. El presupuesto debería ir acompañado por tanto, de los objetivos concretos a alcanzar, con sus indicadores, y las actuaciones necesarias para ello.

De este modo, tras la finalización del ejercicio, podrá evaluarse no únicamente el grado de ejecución de los presupuestos, sino en paralelo, el nivel de cumplimiento de los objetivos, con lo que la información al ciudadano, apoyándose en los indicadores, ganaría en claridad y calidad.

El **sistema de indicadores** actuaría como elemento aglutinante básico en el proceso de planificación y fijación de objetivos a todos los niveles, al suministrar información para el diagnóstico, y facilitar y orientar el proceso de definición de objetivos, al contar ya con una estructura previa, y en gran parte estable, de indicadores y por tanto de objetivos potenciales.

## 4.2. Estructura y tipos de indicadores

Además de la necesaria estructuración de indicadores por ámbitos de actuación (servicios o áreas funcionales), en todos los sistemas de indicadores existe una clasificación atendiendo a los diferentes parámetros o ámbitos de la gestión a medir: resultados, eficiencia, calidad, etc.

A la hora de definir una estructura de indicadores, nos hemos fijado en los modelos ya existentes de utilización general, y en los específicos para las administraciones públicas. Existe un grado de coincidencia o sintonía bastante importante entre la mayoría de ellos, al menos en su planteamiento general.

Dentro de las que denominamos esquemas generales, y que son aplicables tanto a organizaciones públicas como privadas, se pueden considerar dos grandes grupos:

- Las asociadas a Modelos de Calidad. El **modelo EFQM** (*European Foundation for Quality Management*) es ampliamente utilizado en las empresas privadas, y cada vez más, en las organizaciones públicas. Se estructura en nueve criterios, siendo los cuatro últimos de resultados:
  - Resultados en los clientes.
  - Resultados en las personas.
  - Resultados en la sociedad.
  - Resultados clave.
- Otros modelos. El más conocido y utilizado es el *Balanced Scorecard*, o **Cuadro de Mando Integral**. Estructura las áreas a medir en cuatro pilares o perspectivas:

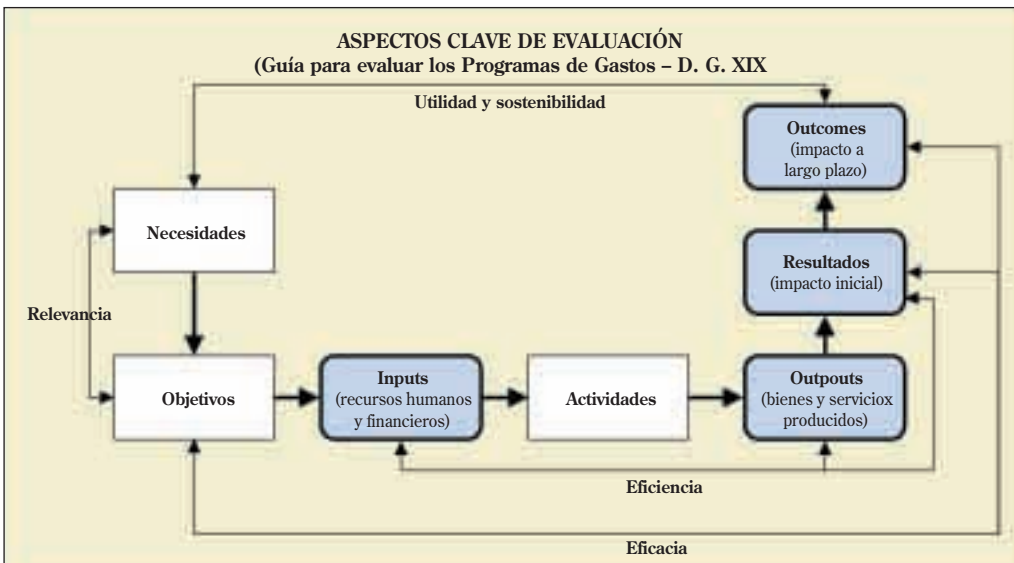


- La perspectiva de aprendizaje y crecimiento, centrada en el desarrollo de las personas y la organización.
- La perspectiva de los procesos internos.
- La perspectiva del cliente, y especialmente, aunque no sólo, su satisfacción.
- La perspectiva financiera.

El eje central de la mayoría de los esquemas o modelos definidos específicamente para la administración pública, es el concepto de Programa o Actividad, y alrededor de ellos:

- Las entradas y recursos utilizados en el programa.
- Las salidas, o trabajo realizado.
- Los resultados e impacto del programa.
- Y las relaciones entre recursos, resultados y objetivos: eficiencia, eficacia, etc.

La **Guía para evaluar los Programas de Gastos**, elaborado por la D. G. XIX – Presupuestos, de la Comisión Europea<sup>(21)</sup>, de junio de 1997, ha sido tomado como referencia para otros esquemas desarrollados posteriormente.

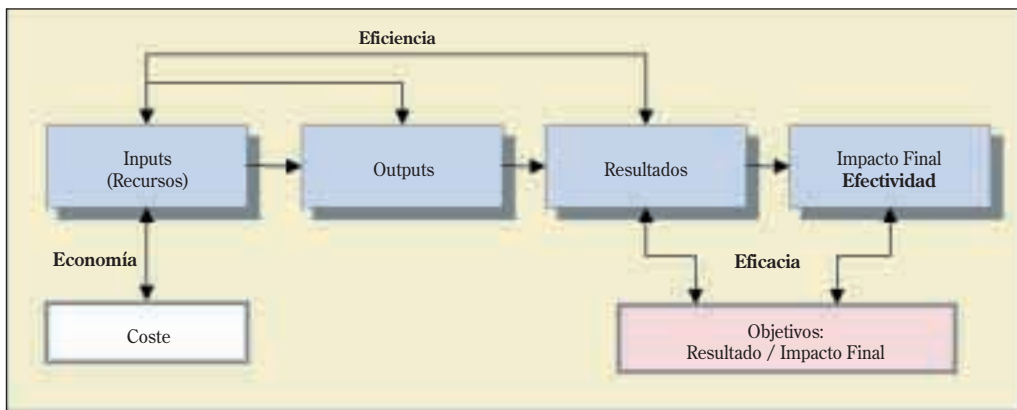


Por ejemplo, el esquema de indicadores del *Government Performance and Results Act* (GPRA) de Estados Unidos, utiliza básicamente estos mismos tipos de medidas:

- *Inputs*, entradas o recursos utilizados para llevar a cabo la actividad o el programa concreto.

- *Outputs* o salidas producidas. Este término es muy amplio, e incluye tanto los productos y servicios prestados en sí, como medidas internas de los procesos, medidas de calidad, nivel de servicio y satisfacción con el mismo, así como medidas de eficiencia en la utilización de recursos.
- Resultados o *Outcomes*. Exigen previamente la definición de los objetivos de los programas o actividades.
- Impacto, consecuencia o efectos directos o indirectos del programa o actuaciones. Son las más complejas de medir, ya que muchas veces los impactos son indirectos o parciales, al influir otras actuaciones o factores ajenos. Aislar el impacto de un determinado programa o actuación no siempre es posible, por lo que muchas veces, los indicadores que se incluyen en este apartado son indicadores generales, socioeconómicos o de calidad de vida.

Cuando se interrelacionan entre sí las diferentes magnitudes (entradas, salidas y resultados), surgen los conocidos conceptos de eficacia y eficiencia. El siguiente esquema presenta los tipos de indicadores habitualmente utilizados, según las magnitudes que relaciona.



Los habitualmente utilizados son:

- Economía. Expresa el coste efectivo al que se consiguen los recursos (coste / recursos), y su comparación con los costes previstos. Por ejemplo, *coste unitario de personal*.
- Eficiencia. Relación entre los servicios producidos y los recursos utilizados para ello (salidas o outputs / inputs). Un ejemplo es *superficie de zona verde mantenida / nº de jardineros*.
- Eficacia, que miden el grado de cumplimiento de los objetivos, es decir, la relación entre los resultados reales y los previstos u objetivos, lo que obviamente exige la definición previa de objetivos. Por ejemplo, *porcentaje de recaudación en voluntaria*.

Si se han definido objetivos concretos de calidad, plazo o satisfacción, y por tanto se consideran parámetros del resultado, estos aspectos aparecerán evaluados en los indicadores de resultados o eficacia. Algunos sistemas definen apartados específicos para la calidad, y otros dan relevancia a otros parámetros. El cuadro siguiente recoge otras clasificaciones.

## OTRAS CLASIFICACIONES DE INDICADORES

Clasificación del *Best Value del Reino Unido* anteriormente mencionado<sup>(28)</sup>.

- Objetivos estratégicos. Miden los aspectos clave o estratégicos que el servicio debe cumplir.
- Coste-eficiencia. Mide los recursos utilizados y la eficiencia con que se convierten en salidas y resultados.
- Resultados. Miden el grado de cumplimiento de los objetivos del servicio.
- Calidad del servicio, con especial atención a su percepción por los usuarios.
- Acceso adecuado. Facilidad e igualdad de oportunidades en acceso a los servicios.

Clasificación utilizada **AECA**, en sus documentos de Indicadores para Entidades Públicas y Ayuntamientos<sup>(1), (2)</sup>.

- Economía.
- Eficacia.
- Eficiencia.
- Efectividad, o de impacto final sobre la población afectada.
- Equidad: Igualdad de posibilidad de acceso a los servicios, especialmente de los grupos sociales menos favorecidos.
- Excelencia: medición o evaluación del nivel de calidad de los servicios.
- Entorno: o indicadores de tipo socioeconómico que permitan conocer la situación y cambios que se producen en el mismo
- Evolución sostenible, o capacidad de mantener en el tiempo un servicio de calidad, a pesar de los cambios técnicos o del entorno que puedan producirse.

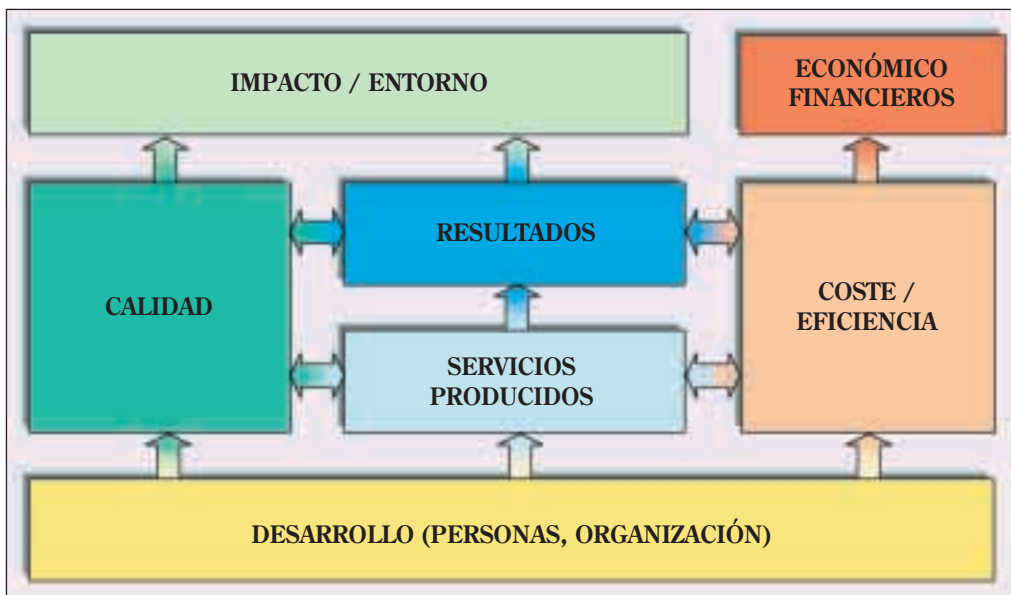
Clasificación **según el objeto a medir**, utilizada por varios autores<sup>(17)</sup>.

- Resultado. Miden los resultados obtenidos, en comparación con los previstos. Normalmente son indicadores de eficiencia, eficacia, o impacto.
- Proceso. Valoran aspectos relacionados con las actividades y su eficiencia. Indicadores intermedios, cuando no pueden utilizarse indicadores de resultado.
- Estructura. Miden aspectos relacionados con el coste y la utilización de recursos. Son normalmente indicadores de economía.
- Estratégicos. Miden la incidencia de los factores externos sobre los servicios prestados, sobre los que inciden de modo importante. También se llaman indicadores del entorno.

Tras el análisis de los diferentes esquemas existentes, se definió una estructura de indicadores propia, que ha sido la utilizada en la definición de los indicadores, y que se recoge en el siguiente esquema. Además de conceptos ya comentados (coste/eficiencia, calidad, servicios, resultados, impacto), se incluyen dos apartados específicos deno-

minados Desarrollo (desarrollo y satisfacción de personas, de la organización, y de las infraestructuras tecnológicas) e Indicadores económico-financieros.

Los económico financieros, para los que se ha definido un apartado específico, recogen un conjunto de indicadores desarrollados desde la propia Hacienda Foral con la participación de los Ayuntamientos, y que se viene utilizando de modo continuado. Estos indicadores, generales o globales y no específicos de los servicios, son ya conocidos, y sus datos son accesibles vía Internet. Conceptualmente podrían incluirse en el apartado de Coste/Eficiencia, pero se han separado, por tratarse de un conjunto de indicadores ya establecidos.



1. **Desarrollo (Personas / Organización):** Desarrollo de capacidades o competencias y satisfacción de las Personas, y desarrollo de la propia organización, de los sistemas de información, etc.
2. **Servicios Producidos:** Salidas, Productos y Servicios producidos, Niveles de cobertura, etc.
3. **Resultado,** eficacia de los Programas y actuaciones propias, es decir, su impacto directo.
4. **Calidad:** Satisfacción de Ciudadanos, Cumplimiento de plazos, Niveles de calidad y servicio, facilidad de acceso, etc.
5. **Coste / Eficiencia:** Tanto coste de los recursos (Economía), como eficiencia en su utilización (Servicios o Resultados/ Recursos)

6. **Indicadores Económicos – Financieros**, que miden la situación económica y financiera general de la entidad.
7. **Impacto / Entorno**: Indicadores de impacto final sobre los ciudadanos y su calidad de vida, y de situación socioeconómica del entorno, es decir, del municipio.

Los cuatro tipos de indicadores centrales del gráfico se refieren normalmente a servicios y programas concretos, y los de impacto/entorno en menor medida pues muchos de ellos son más globales. Los de Desarrollo no suelen estar asociados a programas concretos, y suelen definirse a nivel de toda la organización, o al nivel de cada servicio.

En la tabla siguiente se comentan más en detalle los grupos definidos. En cada uno de ellos, y sin ánimo exhaustivo, se recogen diferentes categorías o subgrupos de indicadores y algunos ejemplos, para facilitar su comprensión.

| Descripción y diferentes aspectos de medición.<br>Subgrupos de indicadores   | Ejemplos de indicadores  |
|--|--|
| <b>DESARROLLO (Personas, Organización,...)</b>   |  |
| <b>Medidas directas</b> de satisfacción y resultados en las <b>personas</b> , satisfacción e implicación: encuestas de satisfacción, reclamaciones, quejas, sugerencias y similares.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índices de satisfacción del personal</li> <li>• Nº de sugerencias</li> </ul>  |
| <b>Otras medidas</b> de resultados en las <b>personas</b> , tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores indirectos de satisfacción (quejas, absentismo, etc.)</li> <li>• Seguridad y salud laboral, condiciones de trabajo.</li> <li>• Motivación e involucración de las personas, y la comunicación.</li> <li>• La formación y el desarrollo de competencias de las personas</li> <li>• La retribución y promoción.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horas de formación / persona</li> <li>• Índice de absentismo</li> <li>• Coste medio personal</li> <li>• Categorías laborales</li> <li>• Avance en competencias</li> </ul> |
| <b>Desarrollo y capacidades internas de la organización</b> y de los sistemas de gestión.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntuación EFQM</li> <li>• Certificados ISO 9000, 14.000, etc.</li> </ul>   |
| <b>Desarrollo y capacidades de los recursos tecnológicos:</b> de las tecnologías y sistemas de información y comunicación, y de otros recursos materiales clave  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenadores/persona</li> <li>• % de expedientes informatizados</li> </ul>   |
| <b>SERVICIOS PRODUCIDOS</b>  |  |
| <b>Actividades realizadas.</b> Medidas de los niveles internos de actividad o carga de trabajo existente.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de expedientes</li> <li>• Nº de dictámenes</li> </ul>  |
| <b>Salidas o volumen de servicios prestados.</b> Indicadores del nivel de servicios prestados desde los diferentes departamentos. Junto con los de actividad, son los más fáciles de definir, y habitualmente los de menor valor, ya que no dan una medida relativa de su eficacia o resultado.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horas dedicadas a educación vial</li> <li>• Nº usuarios de ayudas municipales</li> <li>• Días semanales de recogida de residuos</li> </ul>                                |
| <b>Grado de utilización</b> por los usuarios de los servicios puestos a su disposición, cuando la utilización no es el objetivo en sí mismo, sino sólo la medida del volumen de servicios prestados.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de consultas en la oficina de consumo.</li> </ul>  |
| <b>RESULTADOS</b>  |  |
| <b>Resultado o impacto directo</b> de los servicios y programas realizados.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kg. de recogida selectiva /habitante</li> <li>• % Pérdidas de agua</li> <li>• M<sup>2</sup> zonas verdes /hab.</li> </ul>   |
| <b>Eficacia, o grado de cumplimiento de objetivos</b> de los programas y actuaciones definidos.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleos generados con apoyo municipal</li> </ul>  |

| Descripción y diferentes aspectos de medición.<br>Subgrupos de indicadores  | Ejemplos de indicadores   |
|---|---|
| <b>Nivel de cobertura</b> de los servicios: usuarios o población alcanzada sobre población demandante o potencial usuaria de los servicios.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista espera</li> <li>• Viviendas sin conectar a red saneamiento</li> </ul>  |
| <b>Grado de utilización</b> por los usuarios de los servicios puestos a su disposición, cuando tal utilización es un objetivo en sí mismo.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de usuarios de la biblioteca</li> <li>• N° de asistentes a actos culturales</li> </ul>  |
| <b>CALIDAD</b>  |   |
| <b>Medidas directas de satisfacción de usuarios o clientes</b> y calidad. Las más habituales pueden clasificarse en dos tipos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de encuestas de satisfacción. Obtenidos de campañas o encuestas específicas, de formularios de recogida de opiniones y similares.</li> <li>• Reclamaciones, quejas, y similares, recibidas y recogidas en formularios específicos. Incluidas sugerencias.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índices de satisfacción</li> <li>• N° de quejas o reclamaciones</li> <li>• N° de premios o reconocimientos</li> <li>• N° recursos aceptados</li> </ul>                               |
| <b>Medidas indirectas</b> de calidad y nivel de servicio. Entre ellas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Errores o fallos en la prestación del servicio.</li> <li>• Plazo o tiempo: cumplimiento de plazos, plazos medios.</li> <li>• Otros indicadores de calidad y nivel de servicio, tales como facilidad de acceso o accesibilidad, cercanía, etc.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de cortes de suministro de agua</li> <li>• Plazo medio licencia de obra menor</li> </ul>  |
| <b>COSTE / EFICIENCIA</b>   |   |
| <b>Volumen de recursos</b> (humanos, materiales o económicos) utilizados. Al igual que los de <i>Volumen de servicios</i> , son normalmente de menor valor que otros cara a la fijación de objetivos y la medición de resultados y mejora, si no se ponen en relación con los resultados (indicadores de Eficiencia)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio por habitante</li> <li>• N° de agentes por mil habitantes</li> </ul>  |
| <b>Coste de los recursos</b> utilizados, o Economía. Pueden tener utilidad en los casos de productos y servicios adquiridos al exterior.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coste medio de personal.</li> <li>• Coste medio hora de subcontratación.</li> </ul>  |
| <b>Eficiencia</b> o relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados en los mismos.<br><br>También, relación entre los las salidas o volumen de los servicios y procesos, y los recursos utilizados (eficiencia)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coste /usuario biblioteca</li> <li>• Coste / m<sup>3</sup> serv. agua</li> <li>• % de autofinanciación de los servicios</li> <li>• N° de expedientes tramitados / persona</li> </ul> |
| <b>Calidad interna</b> de los procesos y subprocesos, sin repercusión directa al ciudadano  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Errores identificados en padrones</li> </ul>   |
| <b>INDICADORES ECONÓMICOS Y FINANCIEROS</b>   |   |
| <b>Indicadores económicos y financieros</b> globales de la corporación local, asociados al presupuesto, a su ejecución y liquidación, y a la situación económico-financiera final: Indicadores de Tutela financiera, Gasto, Inversión, Ingreso y otros.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro Neto</li> <li>• Deuda Viva</li> <li>• Presión fiscal</li> <li>• Remanente Tesorería</li> </ul>  |
| <b>IMPACTO / ENTORNO</b>  |   |
| <b>Impacto final</b> , normalmente indirecto o parcial, de las actuaciones municipales sobre el conjunto de los ciudadanos, sobre su calidad de vida.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Práctica deportiva</li> <li>• Nivel educativo</li> </ul>   |
| <b>Eficacia final</b> o Efectividad, es decir, grado de cumplimiento de los objetivos de Impacto final, cuando hayan sido definidos   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminación atmosférica</li> <li>• Tasa de paro</li> </ul>   |
| <b>Calidad de vida:</b> miden la calidad de vida en ámbitos generales, y de competencia no exclusivamente del Ayuntamiento.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renta familiar</li> <li>• Población</li> </ul>   |
| <b>Entorno</b> socioeconómico y estructura del municipio, de su tejido humano, familiar, laboral, etc.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PIB municipal</li> </ul>   |

Hay que indicar que estos esquemas son útiles, pues sirven de marco o referencia a la hora de identificar indicadores concretos, pero la elección de uno u otro no es lo fundamental, con tal de que finalmente los indicadores definidos conformen un conjunto coherente y completo.

En muchos casos, la ubicación de un determinado indicador en uno u otro tipo es subjetiva, e incluso puede depender del destinatario de la información. Esto puede ocurrir entre los indicadores de Resultado e Impacto, y entre los de Servicio Producido y Resultado. Por ejemplo, todos los indicadores asociados a los niveles de equipamiento se han ubicado con carácter general en el apartado de Servicios producidos, entendiendo que el municipio pone a disposición de los ciudadanos esas determinadas instalaciones, pero el desarrollo de más y mejores equipamientos es en sí un objetivo permanente.

También, se han incluido bastantes indicadores de situación y dimensión del Ayuntamiento y sus servicios, pensando principalmente en ayudar a interpretar mejor la información comparativa. En estos casos, cuando estos indicadores no tenían una clara ubicación en ningún grupo, se han incluidos en el de Servicios Producidos.

En resumen, la estructura de indicadores es sólo una guía de ayuda. Lo importante es que el indicador sea adecuado, no en qué grupo se ubique.

### **4.3. Áreas y servicios analizados**

Como resultado del proyecto, se han definido indicadores en cada una de las siguientes 34 áreas o servicios (ordenados según la clasificación funcional):

- 1.2.a. Secretaria
- 1.2.b. Personal
- 2.2.2. Seguridad ciudadana (Policía Local)
- 2.2.3. Protección civil
- 3.1. Servicios Sociales (Bienestar Social)
- 3.2. Promoción social
- 4.1. Sanidad
- 4.2. Educación
- 4.3.1. Vivienda
- 4.3.2. Urbanismo
- 4.3.3. Alumbrado público
- 4.3.4. Parques y Jardines
- 4.4.1. Suministro de aguas y saneamiento
- 4.4.2.1. Gestión de Residuos
- 4.4.2.2. Limpieza viaria
- 4.4.3. Cementerios
- 4.4.4. Medio ambiente
- 4.4.5. Protección de los consumidores
- 4.5.1. Cultura
- 4.5.2. Deportes
- 4.5.3. Patrimonio

- 4.5.4. Fiestas y festejos
- 4.5.5. Euskera
- 4.5.6. Juventud
- 4.6.2. Comunicación social y participación ciudadana
- 5.1.1. Carreteras, caminos y vías públicas urbanas
- 5.1.3. Transporte y otras infraestructuras básicas (también 5.2 y 4.4.6)
- 5.3. Infraestructuras agrarias y Agricultura (también 7.1)  
Indicadores Económico-Financieros
- 6.1. Regulación Económica (Servicios Económicos)
- 6.2. Comercio Interior
- 7.2. Industria
- 7.5. Turismo  
Servicio de la mujer

El Servicio de la mujer y los Indicadores Económico-Financieros, no tienen un código funcional específico, pero se han incluido de modo diferenciado.

#### 4.4. Comentarios previos sobre los indicadores

El volumen de indicadores definido finalmente es muy grande, superior al de cualquiera de los sistemas de indicadores municipales comentados, derivado del proceso llevado a cabo y la involucración de los diferentes servicios municipales. Existen por tanto muchos indicadores, muchos de ellos definidos para la gestión interna, operativa, de los diferentes servicios.

A la hora de definir los indicadores, se ha intentado tener presente las cualidades o características que deben tener los indicadores para que sean realmente efectivos:

- Fáciles de entender y comprender, evitando los indicadores complejos.
- Fiables e inequívocos, sin dudas sobre su forma de cálculo ni sobre su interpretación.
- Pertinentes. Cada indicador seleccionado debe ser el más adecuado para lo que se pretende medir, de entre todos los posibles: es claro, es de uso habitual o generalmente aceptado (lo que facilita comparaciones externas), y tiene capacidad de mantenerse en el tiempo.
- Accesibles. El coste de su obtención y cálculo es aceptable.

El carácter de uso habitual ha sido especialmente tenido en cuenta, ya que facilita la comparación entre diferentes entidades. En muchos servicios, existe una terminología y unos parámetros habitualmente utilizados, que se han intentado mantener.

La claridad terminológica y de conceptos, especialmente cuando como es el caso se han definido indicadores para ser utilizados por varios Ayuntamientos, es fundamental, si se quiere asegurar la fiabilidad de los datos. Por ello se ha intentado, quizá no siempre conseguido:

- Definir claramente los términos. Si hablamos de personas que reciben un servicio, habrá que concretar si se trata de titulares o de usuarios.



- Concretar el modo de cálculo. Siguiendo con el ejemplo, habrá que concretar si son los titulares medios en el año, el total de titulares diferentes, o los existentes a fin de año. Si se habla de plazo medio, habrá que definir como se calcula, desde qué momento se empieza a contar y cuando finaliza, si se habla de días hábiles o naturales, etc.

Como se ha comentado anteriormente, la identificación y definición de indicadores se ha enfocado desde los diferentes servicios. Eso ha hecho que se hayan incluido pocos indicadores en el apartado de Desarrollo de las personas, la organización y la tecnología. No obstante, esta reflexión se hizo en los equipos de trabajo, pero se consideró un ámbito especialmente complejo, y prematuro de abordar, siendo conscientes de que es un campo a profundizar en el futuro.

El objetivo inicialmente definido de que los indicadores sirvan para realizar comparaciones entre diferentes Ayuntamientos, ha condicionado la propia definición de los indicadores y ratios. Casi todos ellos se han definido en términos relativos para facilitar esta comparación: ratios por habitante en la mayoría de los casos, otras veces por m<sup>2</sup>, etc. Desde la perspectiva de la gestión interna, muchos de los ratios así definidos son los más apropiados, pero en otros casos puede ser más adecuado, más cercano y claro, quedarse simplemente con el indicador o ratio absoluto, no relativo. Esto es algo fácilmente adaptable a cada caso concreto, partiendo de los ratios definidos.

Por ello, los indicadores y ratios se estructuran en dos niveles, tres si se tienen en cuenta los datos de entrada o partida:

- Indicadores. Responden a los diferentes conceptos a medir, y alguno de ellos puede constar de más de un ratio. Por ejemplo, N° Agentes Municipales; Coste del Servicio Aguas y Saneamiento, etc.
- Ratios o subindicadores. Son los desgloses o diferentes formas de medir cada concepto o indicador. Por ejemplo:
  - N° Agentes municipales totales/ 1000 habitantes.
  - Coste agua y saneamiento / m<sup>3</sup> suministrado.
  - Coste agua y saneamiento / habitante.
  - Etc.
- Variables o datos de entrada. Son los que permiten calcular cada indicador y ratio: N° agentes totales, N° de habitantes, etc.

En la herramienta informática desarrollada, los ratios son los datos de salida, calculados a partir de los datos de entrada. El que los datos de entrada sean absolutos, es una forma de asegurar la exactitud del cálculo, evitando por tanto el solicitar datos complejos, que podrían resultar en otro caso erróneos.

Los indicadores se presentan a continuación, clasificados por servicios, en unas tablas que contienen la siguiente información:

- Denominación del indicador
- Tipo o clase del indicador
- Ratios / forma de cálculo.

## 5. RELACION DE INDICADORES

### 5.1. Secretaría

#### PROGRAMA FUNCIONAL 1.2.a.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador  | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|---|--|
| 01ST | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio de Administración General                  | <p>Gasto corriente del servicio de Administración General = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 1.2.</p> <p>Dos ratios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>   |
| 02ST | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio de Administración General                      | <p>Inversiones del servicio de Administración General = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 1.2.</p> <p>Dos ratios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>  |
| 03ST | Servicio producido | Composición del Pleno y de la Comisión de Gobierno                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de concejales que conforman el Pleno.</li> <li>• N° de concejales delegados</li> <li>• N° de concejales liberados</li> <li>• N° de concejales que conforman la Comisión de Gobierno.</li> </ul> <p>Se contabilizan equivalente a jornada completa. De tal manera que si un concejal se encuentra a media jornada se contabilizará 0,5, etc.</p> <p>Datos a 31 de diciembre</p> |
| 04ST | Servicio producido | Sesiones y acuerdos del Pleno, y de los Concejales delegados y Alcaldía | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de sesiones ordinarias del Pleno</li> <li>• N° de sesiones extraordinarias del Pleno</li> <li>• N° de acuerdos plenarios</li> <li>• N° de resoluciones de Alcaldía</li> <li>• N° de resoluciones de Concejales delegados</li> </ul> <p>Datos anuales</p>   |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                         | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|--|---|
| 05ST | Servicio producido | Sesiones y acuerdos de la Comisión de Gobierno | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de sesiones ordinarias</li> <li>• N° de sesiones extraordinarias</li> <li>• N° de acuerdos adoptados por la Comisión de Gobierno</li> </ul> Datos anuales   |
| 06ST | Servicio producido | Comisiones Informativas                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de Comisiones Informativas existentes</li> <li>• N° de sesiones de todas las Comisiones Informativas / N° de Comisiones Informativas existentes</li> <li>• N° de dictámenes o asuntos tratados / N° de Comisiones Informativas existentes</li> </ul> Por asuntos tratados se entiende los puntos del orden del día.   |
| 07ST | Servicio producido | Concejales Delegados                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de sesiones totales de Delegación / N° de Delegaciones existentes</li> <li>• N° de propuestas o asuntos tratados totales / N° de Delegaciones existentes</li> </ul> Por asuntos tratados entendemos puntos del orden del día.   |
| 08ST | Servicio producido | Entidades con participación municipal          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de organismos autónomos</li> <li>• N° de sociedades mercantiles de capital municipal</li> <li>• N° de sociedades mixtas: capital municipal y otros</li> <li>• N° de mancomunidades en los que se participa</li> <li>• N° de consorcios en los que se participa</li> <li>• N° de otros organismos con representación municipal.</li> </ul>   |
| 09ST | Servicio producido | Nivel de contratación total                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto en capítulo II Bienes corrientes y Servicios / N° de habitantes</li> <li>• Gasto en capítulo VI Inversiones reales / N° de habitantes</li> <li>• Gasto en capítulo II Bienes corrientes y Servicios x100 / Total de Gasto corriente</li> <li>• Gasto en capítulo VI Inversiones reales x100 / Total de Gasto en inversiones</li> </ul>   |
| 10ST | Servicio Producido | Expedientes de contratación                    | N° total de contratos / 1.000 habitantes, y su desglose por tipos, en porcentaje sobre el n° total: <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° contratos de obras x 100 / N° Total contratos</li> <li>• N° contratos de gestión de servicios públicos x 100 / N° Total de contratos</li> <li>• N° contratos de suministro x 100 / N° Total</li> <li>• N° contratos de consultoría y asistencia técnica x 100 / N° Total de contratos</li> <li>• N° de contratos de servicios x 100 / N° Total</li> </ul> Importe total de contratos x 100 / Gastos e Inversiones totales, y su desglose por tipos, en porcentaje sobre el importe total: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importe contratos de obras x 100 / Importe total de contratos</li> </ul> |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                      | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|---|--|
|      |                    |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importe contratos de gestión de servicios públicos x 100 / Importe total de contratos</li> <li>• Importe contratos de suministro x 100 / Imp. total</li> <li>• Importe contratos de consultoría y asistencia técnica x 100 / Importe total de contratos</li> <li>• Importe contratos de servicios x 100 / Importe total de contratos</li> </ul> <p>Se contabilizan aquellos expedientes que requieren de un acuerdo o acto jurídico de adjudicación. Contratos en vigor durante el ejercicio.</p>   |
| 11ST | Servicio Producido | Procedimientos de adjudicación de contratos | <p>Nº total de contratos adjudicados en cada uno de los diferentes procedimientos de adjudicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº Subasta x 100 / Nº Total</li> <li>• Nº Concurso x 100 / Nº Total</li> <li>• Nº Negociado x 100 / Nº Total</li> <li>• Nº Contrato menor x 100 / Nº Total</li> </ul> <p>Importe total de contratos adjudicados en cada uno de los diferentes procedimientos de adjudicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importe Subasta x 100 / Importe Total</li> <li>• Importe Concurso x 100 / Importe Total</li> <li>• Importe Negociado x 100 / Importe Total</li> <li>• Importe Contrato menor x 100 / Importe Total</li> </ul> <p>Se contabilizan aquellos expedientes que requieren de un acuerdo o acto jurídico de adjudicación. Contratos en vigor durante el ejercicio.</p> |
| 12ST | Servicio producido | Registro de entrada y salida                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de registros de entrada / 1.000 habitantes</li> <li>• Nº de registros de salida / 1.000 habitantes.</li> </ul>   |
| 13ST | Servicio Producido | Nº de expedientes                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de expedientes finalizados / 1.000 habitantes</li> </ul> <p>Se contabilizan únicamente expedientes concluidos y archivados durante el ejercicio.</p>   |
| 14ST | Resultado          | Recursos administrativos y judiciales       | <p>Nº de recursos iniciados en el año, desglosando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de recursos al Tribunal Económico- administrativo foral</li> <li>• Nº de recursos en el contencioso-administrativo</li> <li>• Nº de recursos en los juzgados de materia social</li> <li>• Nº de recursos en los juzgados de materia civil</li> <li>• Nº de recursos en los juzgados de materia penal</li> </ul> <p>Nº de recursos abiertos a 31 de diciembre, con el mismo desglose:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de recursos al Tribunal Económico- administrativo foral</li> <li>• Nº de recursos en el contencioso-administrativo</li> </ul>   |

| Cód. | Tipo o clase      | Denominación indicador                | Ratios y forma de cálculo   |
|------|-------------------|---------------------------------------|---|
|      |                   |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de recursos en los juzgados de materia social</li> <li>• N° de recursos en los juzgados de materia civil</li> <li>• N° de recursos en los juzgados de materia penal</li> </ul>  |
| 15ST | Resultado         | Indemnizaciones por responsabilidad   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de peticiones de indemnización solicitadas en el año / 1.000 habitantes.</li> <li>• N° de peticiones de indemnización pagadas / 1.000 habitantes</li> <li>• Importe de peticiones de indemnización pagadas / 1.000 habitantes.</li> <li>• Importe de peticiones de indemnización pagadas / N° de peticiones de indemnización pagadas</li> </ul> |
| 16ST | Impacto – entorno | N° de habitantes                      | <p>N° de habitantes totales, y su desglose en % sobre el total, de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infancia (0-14 años)</li> <li>• Juventud (15-29 años)</li> <li>• Adultos (30-64 años)</li> <li>• Tercera Edad (65 o más años)</li> </ul> <p>Datos a 31 de diciembre.</p>   |
| 17ST | Impacto – entorno | Índices de envejecimiento             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Población de Tercera Edad (65 o más años) / Población Infantil (0-14 años)</li> </ul> <p>Datos a 31 de diciembre.</p>  |
| 18ST | Impacto – entorno | Crecimiento vegetativo                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de natalidad = N° de nacimientos / 1.000 habitantes</li> <li>• Tasa de mortalidad = N° de defunciones / 1.000 habitantes</li> <li>• Tasa de crecimiento vegetativo = (N° de nacimientos - N° defunciones) / 1.000 habitantes</li> </ul>   |
| 19ST | Impacto – entorno | Saldo migratorio                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inmigración = N° de altas por cambio de municipio de residencia / 1.000 habitantes</li> <li>• Emigración = N° de bajas por cambio de municipio de residencia / 1.000 habitantes</li> <li>• Tasa de migración = (inmigrantes – emigrantes) / 1.000 habitantes</li> </ul>  |
| 20ST | Impacto – entorno | Población según lugar de nacimiento   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° nacidos en el municipio / 1.000 habitantes</li> <li>• N° nacidos en la C.A. Euskadi / 1.000 habitantes</li> <li>• N° nacidos en el resto del Estado / 1.000 habitantes</li> <li>• N° nacidos en otros países / 1.000 habitantes</li> </ul> <p>Datos a 31 de diciembre.</p>  |
| 21ST | Impacto – entorno | Población extranjera por nacionalidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° nacidos en otros países de la U E / 10.000 habitantes</li> <li>• N° nacidos en otros países europeos/ 10.000 habitantes.</li> <li>• N° nacidos en países americanos/ 10.000 hab.</li> </ul>   |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador    | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|---------------------------|---|
| 22ST | Servicio Producido | Compra venta de suelo     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° nacidos en países africanos/ 10.000 hab.</li> <li>• N° nacidos en países asiáticos y Oceanía/ 10.000 habitantes.</li> </ul> <p>Datos a 31 de diciembre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hectáreas. de suelo urbano y urbanizable adquirido</li> <li>• Hectáreas. de suelo no urbanizable adquirido</li> <li>• Hectáreas de suelo total vendido</li> <li>• Importe de adquisición de suelo total / habitante.</li> <li>• Importe de adquisición de suelo total x 100 / Capítulo I y II de ingresos</li> <li>• Importe de la enajenación de suelo total / habitante</li> </ul> <p>Las permutas se pueden registrar como dos compra - ventas en las que el Ayuntamiento en uno de ellos es el vendedor y en el segundo es el comprador. En el caso de permutas de suelo por suelo, se registraría sólo la diferencia neta, en cada apartado de suelo.</p> |
| 23ST | Servicio Producido | Compra venta de inmuebles | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importe de adquisición de inmuebles</li> <li>• Importe de enajenaciones de inmuebles</li> </ul> <p>Es decir, edificios y otras construcciones ya consolidadas.</p>   |

## 5.2. Personal

### PROGRAMA FUNCIONAL 1.2.b.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                  | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|---|---|
| 01PE | Coste – eficiencia | Gasto de personal                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capítulo I de gastos x100 / Gasto corriente</li> <li>• Capítulo I de gastos x 100 / Gasto total</li> <li>• Capítulo I de gastos / N° habitantes</li> </ul>   |
| 02PE | Coste – eficiencia | Plantilla municipal por Grupos          | <p>N° de trabajadores para cada uno de los grupos profesionales o asimilados, del Ayuntamiento y de los Organismos Autónomos, según Relaciones de Puestos de Trabajo y plantilla real:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A: Técnico superior</li> <li>• B: Técnicos medios</li> <li>• C: FP2 o equivalente</li> <li>• D: FP1, Graduado Escolar o equivalente</li> <li>• E: Certificado Escolar o equivalente</li> </ul> <p>Se incluyen funcionarios y laborables temporales pero que tengan un carácter estable. No se incluyen sustituciones para evitar duplicidades. Se contabilizan equivalente a jornada completa. De tal manera que si un trabajador se encuentra a media jornada se contabilizará 0,5, etc.</p>   |
| 03PE | Coste – eficiencia | Plantilla municipal por servicios       | <p>N° de trabajadores para cada uno de los grupos de servicios siguientes, tanto personal del Ayuntamiento como de los Organismos Autónomos, según Relaciones de Puestos de Trabajo y plantilla real:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración general (secretaría, intervención, informática,..)</li> <li>• Urbanismo, obras, servicios y mantenimiento</li> <li>• Seguridad ciudadana</li> <li>• Servicios socioculturales</li> <li>• Sanidad y bienestar social</li> </ul> <p>Se incluyen funcionarios y laborables temporales pero que tengan un carácter estable. No se incluyen sustituciones para evitar duplicidades. Se contabilizan equivalente a jornada completa. De tal manera que si un trabajador se encuentra a media jornada se contabilizará 0,5, etc.</p> |
| 04PE | Coste – eficiencia | Plantilla municipal por Régimen Laboral | <p>N° de trabajadores tanto personal del Ayuntamiento como de los Organismos Autónomos para cada uno de los regímenes profesionales, según Relación de Puestos de Trabajo y plantilla real:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios</li> <li>• Funcionarios interinos</li> <li>• Laborales fijos</li> <li>• Laborales temporales</li> <li>• Personal eventual o de confianza</li> </ul>   |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador  | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|---|--|
|      |                    |   | Se incluyen funcionarios y laborables temporales pero que tengan un carácter estable. No se incluyen sustituciones para evitar duplicidades<br>Se contabilizan equivalente a jornada completa. De tal manera que si un trabajador se encuentra a media jornada se contabilizará 0,5, etc.  |
| 05PE | Coste – eficiencia | Plantilla municipal por categorías legales                    | Nº de plazas existentes, del Ayuntamiento y de sus Organismos Autónomos, tanto estén cubiertas por funcionarios de carrera o interinos o laborales fijos “asimilados”, en cada una de las categorías legales, según la plantilla orgánica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios de carrera con habilitación de carácter nacional</li> <li>• Funcionarios de la Escala de Administración General: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subescala Técnica</li> <li>• Subescala Administrativa</li> <li>• Subescala Auxiliar</li> <li>• Subescala Subalterna</li> </ul> </li> <li>• Funcionarios de la Escala de Administración Especial: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subescala Técnica</li> <li>• Subescala de Servicios Especiales</li> </ul> </li> </ul> Se incluyen los laborales que se asimilan a los funcionarios para su contabilización. |
| 06PE | Resultado          | Plantilla por niveles de preceptividad del perfil lingüístico | Nº de puestos de trabajo por niveles de preceptividad, sobre el total de puestos, según la Relación de Puestos de Trabajo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• % plantilla con nivel preceptividad exigido 4TP</li> <li>• % plantilla con nivel de preceptividad exigido 4</li> <li>• % plantilla con nivel de preceptividad exigido 3</li> <li>• % plantilla con nivel de preceptividad exigido 2</li> <li>• % plantilla con nivel de preceptividad exigido 1</li> <li>• % plantilla con perfil no preceptivo</li> </ul> Se incluyen las plazas del Ayuntamiento y de sus Organismos Autónomos.  |
| 07PE | Coste – eficiencia | Plantilla por niveles retributivos                            | Se clasifica la plantilla real en 5 tramos retributivos de salario bruto, que se definen por los tramos equivalentes según niveles del ARCEPAFE, con objeto de que se mantengan actualizados por los incrementos anuales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• % plantilla entre 5 y 9</li> <li>• % plantilla entre 10 y 14</li> <li>• % plantilla entre 15 y 19</li> <li>• % plantilla entre 20 y 24</li> <li>• % plantilla entre 25 y 30</li> </ul> Se incluyen los trabajadores del Ayuntamiento y de sus Organismos Autónomos. Se incluyen también los eventuales temporales pero que tengan un carácter estable.  |



| Cód. | Tipo o clase         | Denominación indicador          | Ratios y forma de cálculo  |
|------|----------------------|---------------------------------|--|
| 08PE | Coste – eficiencia   | Coste salarial medio            | <p>Coste salarial medio total de la plantilla real, calculado como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coste total de personal (capítulo I de gasto) / Personal medio anual</li> </ul> <p>Se contabilizaría el personal medio anual, en equivalente a jornada completa. Se incluye tanto el Ayuntamiento como sus Organismos Autónomos.</p>  |
| 09PE | Desarrollo/ Personas | Edad de la plantilla            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad media de la plantilla, y:</li> <li>• % de plantilla de menos de 30 años</li> <li>• % de plantilla entre 30 años y 49 años</li> <li>• % de plantilla de 50 o más años</li> </ul> <p>Únicamente plantilla municipal estable, funcionarios, y laborables fijos, es decir, excluyendo laborales temporales y eventuales</p> <p>Se incluyen los trabajadores del Ayuntamiento y de sus Organismos Autónomos</p> <p>Datos a 31 de diciembre.</p> |
| 10PE | Desarrollo/ Personas | Plantilla por sexo              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• % Hombres / total</li> <li>• % Mujeres / Total</li> </ul> <p>Únicamente plantilla municipal estable, funcionarios, y laborables fijos, es decir excluyendo laborales temporales y eventuales</p> <p>Se incluyen los trabajadores del Ayuntamiento y de sus Organismos Autónomos</p> <p>Datos a 31 de diciembre.</p>   |
| 11PE | Servicio Producido   | Oferta Pública de Empleo        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de plazas totales ofertadas en la O. P. de Empleo / 10.000 habitantes</li> <li>• N° de plazas totales ofertadas en la O. P. de Empleo x 100/ N° de plazas al final del año anterior</li> <li>• N° de plazas pendientes de cubrir a 31 de diciembre x 100 / N° de plazas totales</li> </ul> <p>Se incluyen las plazas del Ayuntamiento y de sus Organismos Autónomos.</p>   |
| 12PE | Servicio Producido   | Procesos de selección de empleo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de procesos selectivos totales realizados, para cualquier tipo de plaza cubierta / 1.000 habitantes</li> </ul> <p>Se excluye la ÔPEA. Se incluyen los procesos del Ayuntamiento y de sus Organismos Autónomos.</p>   |
| 13PE | Servicio Producido   | Empleos temporales              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de contratos temporales / n° de plazas totales</li> <li>• Duración media de los contratos temporales: Duración total de los contratos temporales / n° de contratos temporales</li> </ul> <p>Se incluyen los del Ayuntamiento y de sus Organismos Autónomos</p>   |

| Cód. | Tipo o clase            | Denominación indicador            | Ratios y forma de cálculo   |
|------|-------------------------|-----------------------------------|---|
| 14PE | Desarrollo/<br>Personas | Calendario laboral y horas extras | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horas anuales de calendario laboral del Ayuntamiento</li> <li>• Horas extras realizadas / nº de plazas totales</li> <li>• Horas extras abonadas / nº de plazas totales</li> </ul> Se incluyen los del Ayuntamiento y de sus Organismos Autónomos.  |
| 15PE | Desarrollo/<br>Personas | Absentismo laboral                | % Horas de baja por los siguientes motivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horas ILT enfermedad x 100 / (nº de plazas totales x horas calendario laboral)</li> <li>• Horas ILT accidente x 100 / (nº de plazas totales x horas calendario laboral)</li> <li>• Horas Licencia por Maternidad (gestación, alumbramiento y lactancia) x 100 / (nº de plazas totales x horas calendario laboral)</li> <li>• Horas otras Licencias (otras familiares, deberes inexcusables, sindicales, consultas médicas, estudios no directamente relacionados con la plaza) x 100 / (nº de plazas totales x horas calendario laboral)</li> <li>• Horas Permisos (estudios o pruebas de promoción interna, asuntos propios, asistencia a eventos) x 100 / (nº de plazas totales x horas calendario laboral)</li> </ul> Se incluyen los trabajadores del Ayuntamiento y de sus Organismos Autónomos |
| 16PE | Desarrollo/<br>Personas | Formación                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de horas de formación totales, desglosando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horas de formación planificadas, en el Plan de Formación del Ayuntamiento o similar / nº de plazas totales</li> <li>• Horas de formación no planificadas, de asistencia libre / nº de plazas totales</li> </ul> </li> <li>• Importe de gastos externos en formación x 100 / Coste total de personal (capítulo I de gasto).</li> </ul> Se incluyen las horas dedicadas por los trabajadores del Ayuntamiento y de sus Organismos Autónomos  |

### 5.3. Seguridad Ciudadana

#### PROGRAMA FUNCIONAL 2.2.2

| Cód. | Tipo o clase         | Denominación indicador              | Ratios y forma de cálculo  |
|------|----------------------|-------------------------------------|--|
| 01SC | Coste – eficiencia   | Gasto corriente del servicio        | <p>Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 2.2.2.</p> <p>Dos ratios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>   |
| 02SC | Coste – eficiencia   | Inversiones del servicio            | <p>Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 2.2.2.</p> <p>Dos ratios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>  |
| 03SC | Coste – eficiencia   | Número de agentes                   | <p>Dos ratios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de agentes / 1.000 habitantes</li> <li>• N° de trabajadores dedicados a trabajo administrativo / 1.000 habitantes</li> </ul> <p>Se contabilizan equivalente a jornada completa. De tal manera que si un trabajador se encuentra a media jornada se contabilizará 0,5, etc. Si el número fuese variable de unos meses a otros se realiza la media de los doce meses.</p>  |
| 04SC | Servicio Producido   | Cobertura del servicio              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° total de horas efectivas de disponibilidad de los agentes / 1.000 habitantes</li> <li>• N° total de horas efectivas de disponibilidad de los agentes x 100 / n° horas totales del servicio</li> <li>• N° de noches cubiertas al año / 365 días.</li> </ul> <p>Se entiende por horas efectivas las que exclusivamente se dedican al servicio excluyendo absentismo, dedicaciones sindicales, liberaciones para euskera, formación, etc.</p> |
| 05SC | Desarrollo/ Personas | Horas de formación                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de horas de formación general total / n° de agentes</li> <li>• N° de horas de formación específica total / n° de agentes.</li> </ul> <p>Se diferencia entre formación específica en materias de la Policía Municipal, como por ejemplo un curso de atestados, y formación genérica como por ejemplo los cursos de informática.</p>   |
| 06SC | Impacto – entorno    | Número de turismo y de motocicletas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de turismo / 1.000 habitantes</li> <li>• N° de motocicletas / 1.000 habitantes.</li> </ul>   |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                 | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|--|---|
| 07SC | Servicio producido | Número de vehículos y de aparcamientos | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de plazas públicas gratuitas de aparcamiento para turismos / 100 turismos</li> <li>• Número de plazas públicas de aparcamiento de pago, incluida OTA, para turismos / 100 turismos</li> <li>• Número de plazas de parking privado de acceso público / 100 turismos</li> <li>• Número de plazas de parking privado de acceso privado / 100 turismos</li> <li>• Número de plazas públicas delimitadas para motos o motocicletas / 100 motos o motocicletas.</li> </ul> <p>Únicamente plazas de aparcamiento en suelo urbano. Sólo se contabilizarían como plazas privadas las de los garajes comunitarios, es decir, con vado permanente. No se contabilizarían las de establecimientos comerciales, al ser de horario limitado (hipermercados, etc.). Datos a 31 de diciembre.</p> |
| 08SC | Resultado          | Denuncias de tráfico municipales       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de multas totales impuestas / 100 turismos</li> <li>• Número de denuncias tramitadas x 100 / N° de multas totales impuestas</li> <li>• Importe denuncias tramitadas x 100 / importe multas impuestas</li> </ul>   |
| 09SC | Coste – eficiencia | Efectividad recaudatoria de las multas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de denuncias recaudadas x 100 / n° de denuncias tramitadas.</li> <li>• Importe recaudado por denuncias tramitadas x 100 / Importe total de las denuncias tramitadas.</li> </ul>   |
| 10SC | Resultado          | Vehículos retirados por la grúa        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de vehículos retirados con la grúa</li> </ul> <p>Nos referimos a vehículos censados en el municipio.</p>  |
| 11SC | Resultado          | Accidentes con víctimas                | <p>Tres ratios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de accidentes con víctimas / 10.000 habitantes</li> <li>• Número de accidentes con víctimas mortales / 10.000 hab.</li> <li>• Número de accidentes con lesiones / 10.000 habitantes</li> </ul> <p>Sólo accidentes en casco y vías urbanas, ámbito de competencia de la Policía Municipal. Se incluyen también los accidentes tramitados por la Ertzaintza en casco y vías urbanas.</p>  |

| Cód. | Tipo o clase | Denominación indicador                                | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------|---|---|
| 12SC | Resultado    | Accidentes con daños materiales                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de accidentes con daños materiales /1.000 habitantes</li> </ul> <p>Únicamente se contabilizan aquellos en que se produce un informe o atestado de la Policía Municipal. Sólo accidentes en casco y vías urbanas, ámbito de competencia de la Policía Municipal. Se incluyen también los accidentes tramitados por la Ertzaintza en casco y vías urbanas.</p>  |
| 13SC | Resultado    | Alcoholemias positivas.                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° alcoholemias positivas con infracción (mayor o igual de 0,26 de tasa de alcoholemia) x 100 / N° total de alcoholemias practicadas.</li> <li>• N° alcoholemias positivas sin infracción (Entre 0,01 y 0,25 de tasa de alcoholemia) x 100 / N° total de alcoholemias practicadas.</li> </ul>  |
| 14SC | Resultado    | Cortes de tráfico                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de cortes / 1.000 habitantes</li> </ul> <p>No se contabilizan las que se producen por obras sino sólo por actos ciudadanos: culturales, deportivos, etc.</p> <p>Se excluyen aquellos que tienen carácter permanente o periódico, como por ejemplo la peatonalización de una calle durante los fines de semana.</p> <p>Se toma como base que un corte dura un día. Si dura más de un día se contabilizarán tantos cortes como días que duren los mismos.</p> |
| 15SC | Resultado    | N° de vehículos abandonados                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de vehículos abandonados / 1.000 vehículos</li> </ul> <p>Se contabilizan los expedientes en los que se ha iniciado el trámite de retirada en el curso del año.</p>  |
| 16SC | Resultado    | Denuncias por faltas o delitos contra el patrimonio   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de denuncias por faltas o delitos contra el patrimonio / 1.000 habitantes</li> </ul> <p>Se contabilizan aquellas que se producen durante el año en el municipio y se incluirán tanto las presentadas ante la Policía Municipal como ante la correspondiente comisaría de la Ertzaintza.</p>   |
| 17SC | Resultado    | Denuncias por faltas o delitos de violencia doméstica | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de denuncias por faltas o delitos contra las personas en el entorno familiar / 10.000 habitantes</li> </ul> <p>Se contabilizan aquellas que se producen durante el año en el municipio y se incluirán tanto las presentadas ante la Policía Municipal como ante la correspondiente comisaría de la Ertzaintza.</p>  |
| 18SC | Resultado    | Infracciones urbanísticas detectadas                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de infracciones urbanísticas detectadas / 1.000 habitantes</li> </ul> <p>Se considerarán las infracciones urbanísticas detectadas por la Policía Municipal, con levantamiento de acta de infracción.</p>  |

| Cód.         | Tipo o clase       | Denominación indicador                                    | Ratios y forma de cálculo   |
|--------------|--------------------|---|---|
| 19SC         | Resultado          | Animales recogidos  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de animales recogidos /1.000 habitantes.</li> </ul> <p>Los animales recogidos por considerarse abandonados, según el reglamento municipal en vigor.</p>   |
| 20SC<br>07MA | Resultado          | Denuncias e infracciones por ruidos                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de denuncias por ruidos / 1.000 habitantes.</li> <li>Número de infracciones por ruidos / 1.000 habitantes.</li> </ul> <p>Entendemos por infracción cuando de produce una medición de ruido positiva, de acuerdo a las ordenanzas municipales, o a la legislación general.</p>   |
| 21SC         | Resultado          | Infracciones por ruido de ciclomotores                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de infracciones por ruido x 100 / nº de mediciones realizadas a ciclomotores (sonometrías)</li> <li>Nº de infracciones por ruido / 100 ciclomotores</li> </ul> <p>Entendemos por infracción cuando de produce una medición de ruido positiva, de acuerdo a las ordenanzas municipales o legislación general vigente.</p>  |
| 22SC         | Servicio producido | Educación vial  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Total de alumnos que reciben formación en educación vial.</li> <li>Horas totales dedicadas</li> </ul>  |
| 23SC         | Servicio producido | Comunicación de incidencias a otros servicios municipales | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de incidencias detectadas / 1.000 habitantes</li> </ul> <p>Se refiere a anomalías y deficiencias en la vía pública, relacionados con el mobiliario y el equipamiento urbano. Se excluyen los generados por ruidos.</p>  |
| 24SC         | Servicio producido | Intervenciones de la Policía Municipal                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de intervenciones estrictamente policiales / 1.000 habitantes</li> <li>Nº de intervenciones no estrictamente policiales a demanda de los ciudadanos / 1.000 habitantes</li> <li>Otras intervenciones no estrictamente policiales a demanda del Ayuntamiento/ 1.000 habitantes</li> </ul> <p>Se consideran no estrictamente policiales a demanda de los ciudadanos, las de tipo asistencial o de atención ciudadana, tales como apertura de vehículos, farmacia de guardia, ayuda a transeúntes, ayuda en caso de averías, atención a accidentes domésticos y pequeños incendios, etc.</p> <p>Se consideran no estrictamente policiales a demanda del Ayuntamiento las que se realizan por petición de organismos del Ayuntamiento, tales como entrega de notificaciones, colocación de carteles, etc.</p> |

## 5.4. Protección Civil

### PROGRAMA FUNCIONAL 2.2.3.

| Cód. | Tipo o clase         | Denominación indicador   | Ratios y forma de cálculo   |
|------|----------------------|--|---|
| 01PC | Coste – eficiencia   | Gasto corriente del servicio   | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 2.2.3.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>  |
| 02PC | Coste – eficiencia   | Inversiones del servicio   | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 2.2.3.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>   |
| 03PC | Coste – eficiencia   | Nivel de voluntariado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de voluntarios / 1.000 habitantes</li> </ul> En el caso de no ser un número constante a lo largo del año se realizará la media mensual del año.   |
| 04PC | Servicio Producido   | Nivel de intervenciones  | Se desglosa en actuaciones reales de emergencia, como puede ser un incendio forestal, o aquellas de carácter preventivo, como su despliegue en actos festivos:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de intervenciones en emergencia / 10.000 habitantes.</li> <li>• N° de intervenciones en labores de prevención / 10.000 habitantes.</li> </ul> |
| 05PC | Calidad              | Actualización del Plan de Emergencia   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año de la última actualización del Plan de Emergencia.</li> </ul>  |
| 06PC | Impacto – entorno    | Establecimientos de Riesgo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de lugares y establecimientos susceptibles de generar riesgos para las personas, sus bienes y el patrimonio colectivo, existentes en el municipio, de acuerdo a la reglamentación en vigor</li> <li>• % de ellos con planes de autoprotección.</li> </ul>   |
| 07PC | Desarrollo/ Personas | Horas de formación   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de horas de formación totales / n° de voluntarios</li> </ul> Se incluirían también las horas dedicadas a simulacros.  |
| 08PC | Resultado            | Incidentes o accidentes contra el medio ambiente, de origen industrial o de transporte de mercancías peligrosas. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de incidentes o accidentes contra el medio ambiente</li> <li>• Número de incidentes o accidentes de carácter industrial</li> <li>• Número de incidentes o accidentes en el transporte de mercancías peligrosas por carretera o ferrocarril</li> </ul>   |
| 09PC | Resultado            | Sanciones en prevención de riesgos   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de sanciones por infracciones contra la normativa de protección civil</li> </ul>  |

## 5.5. Servicios Sociales

### PROGRAMA FUNCIONAL 3.1.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                                  | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|---|---|
| 01BS | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio                            | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 3.1.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>  |
| 02BS | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio                                | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 3.1.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>   |
| 03BS | Coste – eficiencia | % financiado por otras instituciones                    | Suma de las transferencias corrientes que financian programas sociales (capítulo IV de ingresos) x 100 / Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 3.1.   |
| 04BS | Coste – eficiencia | Plantilla profesional de los servicios sociales de base | Número de trabajadores medio anual por cada 5.000 habitantes. Se contabilizan trabajadores equivalentes a jornada completa, es decir, si un trabajador se encuentra a media jornada se contabilizará 0,5, etc. Si el número variase de unos meses a otros, se calcularía la media de los doce meses.<br>Cuatro ratios por tipo de puesto:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>N° de Trabajadores sociales / 5.000 habitantes</li> <li>N° de otros técnicos de s. sociales / 5.000 hab.</li> <li>N° de administrativos de s. sociales / 5.000 hab.</li> </ul> Y dos ratios por tipo de relación:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Personal total propio / 5.000 habitantes</li> <li>Personal total subcontratado / 5.000 habitantes</li> </ul> En otros técnicos se englobarían los que no son Trabajadores sociales ni administrativos o auxiliares administrativos: técnicos de prevención, de dinamización, de ayuda a domicilio, etc. |
| 05BS | Servicio producido | Personas usuarias y titulares de Renta Básica           | Cuatro valores o ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Media anual de personas usuarias de Renta Básica / 1.000 habitantes.</li> <li>Media anual de titulares de Renta Básica / 1.000 familias</li> <li>N° total de personas usuarias de Renta Básica en el año/ 1.000 habitantes</li> <li>N° total de titulares de Renta Básica en el año/ 1.000 familias</li> </ul> La media anual se calcula como media de los doce meses, y el total anual como suma de las personas y los titulares diferentes atendidos en todo el año.   |



| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                     | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|--|---|
| 06BS | Resultado          | Tipología de los titulares de Renta Básica | <p>Número total de titulares de Renta Básica de cada uno de los siguientes grupos o tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• % Monoparentales (un adulto con hijos).</li> <li>• % Familias no monoparentales.</li> <li>• % Tercera Edad (mayores de 65 años).</li> <li>• % Personas solas.</li> <li>• % Personas extranjeras</li> <li>• %Otros.</li> </ul> <p>Los datos responden al total anual como suma de los titulares diferentes atendidos en todo el año. Los ratios se presentan en % de cada grupo sobre el total</p> |
| 07BS | Resultado          | Usuarios crónicos de Renta Básica          | <p>Número de titulares de Renta Básica con más de tres años de percepción continuada / 1.000 familias, y su desglose en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° titulares Minusválidos / 1.000 familias</li> <li>• N° titulares Mayores de 60 años / 1.000 familias</li> <li>• N° otros titulares (&lt;60 años) / 1.000 familias</li> </ul> <p>El dato se calcula a 31 de diciembre del ejercicio.</p>   |
| 08BS | Servicio producido | Titulares de AES                           | <p>Dos ratios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° medio anual de titulares de AES por cada 1.000 familias</li> <li>• N° total de titulares de AES diferentes en el año por cada 1.000 familias</li> </ul> <p>La media anual se calcula como media de los doce meses, y el total anual como suma de las personas y los titulares diferentes atendidos en todo el año.</p>   |
| 09BS | Resultado          | Tipología de los titulares de AES          | <p>Número total de titulares de AES en cada uno de los siguientes grupos o tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• % Monoparentales (un adulto con hijos).</li> <li>• % Familias no monoparentales.</li> <li>• % Tercera Edad (mayores de 65 años).</li> <li>• % Personas solas.</li> <li>• % Personas extranjeras.</li> <li>• % Otros</li> </ul> <p>Se contabiliza el total anual como suma de los titulares diferentes atendidos en todo el año. Ratios en % de cada grupo sobre el total.</p>                              |
| 10BS | Servicio producido | Importe medio otorgado de AES              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importe total otorgado por AES / n° total de titulares de AES.</li> <li>• Importe total otorgado de AES en concepto de alquiler o endeudamiento para compra de vivienda / n° total de titulares de AES.</li> </ul>   |
| 11BS | Resultado          | Demanda de AES no atendida                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de solicitudes no concedidas por falta de presupuesto / 1.000 familias</li> <li>• Importe total no concedido por falta de presupuesto / 1.000 familias.</li> <li>• Importe no concedido por falta de presupuesto en concepto de alquiler o endeudamiento para compra de vivienda / 1.000 familias</li> </ul>  |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador   | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|--|---|
| 12BS | Servicio producido | Usuarios de Ayudas municipales                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número total de usuarios diferentes en el año de ayudas municipales / por cada 1.000 habitantes</li> <li>• Cuantía total de las ayudas municipales / Número total de usuarios</li> </ul> Se contabiliza el total anual como suma de los usuarios diferentes atendidos en todo el año en el programa.   |
| 13BS | Resultado          | Tipología de los usuarios de Ayudas municipales                    | Número total de usuarios de Ayudas municipales en cada uno de los siguientes sectores: <ul style="list-style-type: none"> <li>• % Monoparentales (un adulto con hijos).</li> <li>• % Familias no monoparentales.</li> <li>• % Tercera Edad (mayores de 65 años).</li> <li>• % Personas solas.</li> <li>• % Personas extranjeras</li> <li>• % Otros</li> </ul> Se contabiliza el total anual como suma de los usuarios diferentes atendidos en todo el año. Ratios en % de cada grupo sobre el total |
| 14BS | Servicio producido | Titulares del programa "sendian"                                   | Número total anual de titulares del programa "sendian" / 1.000 habitantes<br><br>Se contabiliza el total anual como suma de las personas y los titulares diferentes atendidos en todo el año. Se excluyen las estancias temporales en residencias, objeto de un indicador específico  |
| 15BS | Servicio producido | Personas en estancias temporales en residencias. (Respiro Extenso) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de estancias temporales / población mayor de 65 años.</li> <li>• Número de solicitudes de estancias temporales no atendidas / población mayor de 65 años.</li> </ul>  |
| 16BS | Servicio producido | Perceptores de Pensiones no contributivas                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de perceptores de pensiones no contributivas / 1.000 habitantes</li> </ul> Datos anuales, a 31 de diciembre del ejercicio.  |
| 17BS | Servicio producido | Perceptores del Fondo de bienestar social                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de perceptores del fondo de bienestar social / 1.000 habitantes mayores de 65 años</li> </ul> Datos anuales, a 31 de diciembre del ejercicio.   |
| 18BS | Servicio producido | Titulares usuarios de ayuda a domicilio                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número medio anual de titulares que reciben asistencia domiciliaria / 1000 habitantes.</li> </ul> Se contabilizan los titulares. Para su cálculo se realiza la media de los doce meses.  |
| 19BS | Servicio producido | Tiempo medio de prestación del servicio de ayuda a domicilio       | 3 ratios o conceptos diferentes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° medio de horas mensuales = Horas totales anuales de prestación del servicio / Número medio anual de titulares que reciben asistencia domiciliaria</li> </ul>   |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                    | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|---|--|
|      |                    |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de titulares con más de 26 horas mensuales de prestación x 100 / Número medio anual de titulares que reciben asistencia domiciliaria</li> <li>• % Dedicación a ayuda doméstica = Horas totales anuales de ayuda doméstica x 100 / Horas totales anuales, doméstica y personal</li> </ul>                               |
| 20BS | Servicio producido | Personas con Telealarma                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de personas que cuentan con telealarma / 1.000 personas mayores de 65 años.</li> </ul> <p>Datos a 31 de diciembre del ejercicio.</p>   |
| 21BS | Servicio producido | Plazas del Centro de día                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de plazas del centro de día / 1.000 personas mayores de 65 años.</li> </ul> <p>Datos a 31 de diciembre del ejercicio.</p>  |
| 22BS | Resultado          | Lista de espera en el Centro de Día       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de personas en lista de espera / N ° de plazas del Centro de Día</li> <li>• N° de personas en lista de espera / 1.000 personas mayores de 65 años</li> </ul> <p>De personas residentes en el municipio. Datos a 31 de diciembre del ejercicio.</p>   |
| 23BS | Servicio producido | Personas ingresadas en residencias        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de altas nuevas de personas válidas / 1.000 personas mayores de 65 años</li> <li>• Número de altas nuevas de personas dependientes / 1.000 personas mayores de 65 años</li> </ul> <p>Se contabilizan sólo las altas correspondientes a personas empadronadas en el municipio y tramitadas por el Ayuntamiento.</p> |
| 24BS | Servicio producido | Personas en pisos de acogida o emergencia | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de altas nuevas / 10.000 habitantes</li> </ul> <p>Se contabilizan sólo las altas correspondientes a personas empadronadas en el municipio y tramitadas por el Ayuntamiento.</p>  |
| 25BS | Servicio producido | Personas en pisos tutelados de ancianos   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de altas nuevas tramitadas por los servicios sociales / 10.000 mayores de 65 años</li> </ul> <p>Se contabilizan sólo las altas correspondientes a personas empadronadas en el municipio y tramitadas por el Ayuntamiento.</p>  |
| 26BS | Servicio producido | Menores en acogimiento                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de ingresos / 1.000 menores de edad (18 años)</li> </ul> <p>Se contabilizan sólo los ingresos correspondientes a personas empadronadas en el municipio y tramitadas por el Ayuntamiento.</p>   |
| 27BS | Servicio producido | Número de minusvalías                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de personas con minusvalía reconocida por el Ayuntamiento / 1.000 habitantes</li> </ul> <p>Datos a 31 de diciembre.</p>  |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                                       | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|--|---|
| 28BS | Servicio producido | Número de ayudas a minusválidos                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de ayudas a minusválidos / 1000 habitantes</li> <li>• N° de ayudas a minusválidos / número de minusválidos</li> </ul> Se incluye cualquier tipo de ayuda a minusválidos, inclusive las individuales, y se excluyen los reconocimientos de minusvalías.  |
| 29BS | Servicio producido | Usuarios de Bono-taxi  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de usuarios de bono taxi</li> </ul> Se contabiliza el número total independientemente de la entidad que lo organiza. Se contabiliza el total anual como suma de usuarios en todo el año   |
| 30BS | Servicio producido | Intervención en familias                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de intervenciones familiares / 1.000 familias</li> <li>• N° de menores en intervención / 1.000 menores</li> </ul> Se recoge el número de intervenciones totales, independientemente del ente a través del que se intervenga. Se contabiliza el total anual como suma de familias o menores diferentes atendidos en todo el año  |
| 31BS | Servicio Producido | Ayudas a Asociaciones en el ámbito de los servicios sociales | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de asociaciones subvencionadas que trabajan en el ámbito de los servicios sociales</li> <li>• Importe total de la ayuda concedida / 1.000 habitantes</li> </ul>   |
| 32BS | Servicio Producido | Ayudas al desarrollo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importe de ayudas a organizaciones que trabajan en países en vías de desarrollo x 100 / liquidación total de gastos</li> <li>• N° de organizaciones subvencionadas que trabajan en países en vías de desarrollo</li> </ul>   |
| 33BS | Servicio Producido | Programas de prevención                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importe total del gasto en programas preventivos x 100 / Gasto corriente de Servicios Sociales</li> <li>• Importe total del gasto en programas preventivos por cada 1.000 habitantes. Y desglose en cada uno de los sectores siguientes:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto en Menores y jóvenes / 1.000 hab.</li> <li>• Gasto en Drogodependencias / 1.000 hab.</li> <li>• Gasto en Mujer / 1.000 hab.</li> <li>• Gasto en Tercera edad / 1.000 hab.</li> <li>• Gasto en Minusválidos / 1.000 hab.</li> <li>• Gasto en Personas extranjeras / 1.000 hab.</li> <li>• Gasto en Población en general / 1.000 hab.</li> </ul> </li> </ul> La clasificación en una u otro de los sectores anteriores se realizaría en función del sector que es objetivo específico o preferente de cada programa. Por ejemplo, las actuaciones en el Plan municipal de drogodependencias, se consignarían en este apartado, los programas de educación en medio abierto, en menores y jóvenes, los de medicina y salud, en población en general, etc. |

## 5.6. Promoción Social

### PROGRAMA FUNCIONAL 3.2.

| Cód.         | Tipo o clase       | Denominación indicador  | Ratios y forma de cálculo  |
|--------------|--------------------|---|--|
| 01PS         | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio  | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 3.2.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>   |
| 02PS         | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio  | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 3.2.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>  |
| 03PS         | Impacto – entorno  | Tasa de actividad   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>(N^{\circ} \text{ de ocupados} + N^{\circ} \text{ de desempleados}) \times 100 / \text{total población del municipio}</math></li> <li>• Desglose en mujeres y hombres</li> </ul> Datos a 31 de diciembre del ejercicio  |
| 04PS         | Impacto – entorno  | Tasa de paro municipal  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>N^{\circ} \text{ de desempleados} \times 100 / \text{total población activa del municipio.}</math></li> <li>• Desglose en mujeres y hombres</li> </ul> Datos a 31 de diciembre del ejercicio.   |
| 05PS<br>07IN | Impacto – entorno  | Distribución del empleo en los diferentes sectores económicos.                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Población ocupada / 1.000 habitantes</li> <li>• Porcentaje de empleos de cada uno de los diferentes sectores:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• % empleo en sector primario</li> <li>• % empleo construcción</li> <li>• % empleo industrial</li> <li>• % empleo en servicios</li> </ul> </li> </ul> Datos en el momento de su publicación por Eustat   |
| 06PS         | Servicio producido | Participación de desempleados en cursos organizados directamente por los servicios municipales. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>N^{\circ} \text{ de horas de cursos organizados desde los servicios municipales directamente} / 100 \text{ desempleados}</math></li> <li>• <math>N^{\circ} \text{ de desempleados participantes en cursos organizados desde los servicios municipales directamente} / 100 \text{ desempleados}</math></li> </ul> Desglose por sexo.<br>Se incluye en estos cursos lo de iniciación profesional, formación ocupacional y formación y empleo. |
| 07PS         | Resultado          | Apoyo municipal a iniciativas de autoempleo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto municipal en apoyo a iniciativas de autoempleo / 1.000 habitantes</li> <li>• N° de proyectos apoyados</li> <li>• N° de empleos totales generados en las iniciativas</li> </ul>  |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                          | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|---|---|
| 08PS | Servicio producido | Nº de contratos de INEM - corporaciones locales | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de personas contratadas mediante el programa de fomento de empleo del INEM en colaboración con corporaciones locales.</li> </ul> <i>Suma de los contratos a media jornada y a jornada completa.</i><br>Desglose por sexo.   |
| 09PS | Servicio producido | Servicio de Orientación laboral                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de usuarios / nº de desempleados</li> <li>Nº de horas totales de orientación / Nº de desempleados</li> </ul> Desglose por sexo.   |
| 10PS | Servicio producido | Servicio de intermediación laboral              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de demandas de desempleados recogidas de Langai + Inem / 100 desempleados</li> <li>Nº de ofertas tramitadas de Langai + Inem / 100 desempleados</li> <li>Nº de desempleados que no han entrado durante todo el año en ninguna oferta laboral de Langai o Inem / 100 desempleados.</li> </ul> Desglose por sexo.<br>Datos a 31 de diciembre.           |
| 11PS | Servicio Producido | Inserción socio-laboral                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de personas participantes en los Programas de Acompañamiento a la Inserción socio-laboral (diagnóstico socio-laboral, itinerario y convenio de inserción)</li> <li>Nº de participantes en otros programas específicos de inserción social</li> <li>Importe total del gasto en programas específicos de inserción social / 1.000 habitantes</li> </ul> |
| 12PS | Servicio producido | Oferta de Formación y Empleo                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de horas de cursos organizados</li> <li>Nº de alumnos participantes en los cursos</li> <li>Nº de alumnos del municipio participantes en los cursos / nº de desempleados del municipio</li> </ul> Desglose por sexo.<br>Se incluyen aquellos que se celebran en centros situados en el municipio.  |
| 13PS | Servicio producido | Oferta de Iniciación profesional                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de cursos diferentes existentes</li> <li>Nº de alumnos participantes en los cursos</li> <li>Nº de alumnos del municipio participantes en los cursos / nº de desempleados del municipio</li> </ul> Desglose por sexo.<br>Se incluyen aquellos que se celebran en centros situados en el municipio. Datos correspondientes a curso iniciados en el año. |
| 14PS | Servicio producido | Oferta formativa ocupacional                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de horas de cursos organizados</li> <li>Nº de alumnos participantes en los cursos</li> <li>Nº de alumnos del municipio participantes en los cursos / nº de desempleados del municipio</li> </ul> Desglose por sexo.<br>Se incluyen aquellos que se celebran en centros situados en el municipio. Siempre nos referimos a formación ocupacional.       |

## 5.7. Sanidad

### PROGRAMA FUNCIONAL 4.1.

| Cód.         | Tipo o clase       | Denominación indicador                                | Ratios y forma de cálculo  |
|--------------|--------------------|---|--|
| 01SA         | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio                          | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 4.1.<br><br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul> |
| 02SA         | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio                              | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 4.1.<br><br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Invers. totales</li> </ul>            |
| 03SA<br>16AS | Impacto – entorno  | Nivel de calidad del agua de consumo humano           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de veces que la calidad del agua se encuentra fuera de los límites para el consumo humano x 100 / número de veces de análisis. (Por defecto, según Directiva 80/778/CEE)</li> </ul>  |
| 04SA         | Calidad            | Número de avisos para desratización o desinfectación  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de avisos / 10.000 habitantes.</li> </ul> Entendemos por avisos cualquier solicitud de desratización o recogida de material en los servicios municipales para la desratización.  |
| 05SA         | Calidad            | Número de quejas por animales domésticos              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de quejas por animales domésticos / 10.000 habitantes.</li> </ul> Quejas expresadas por los ciudadanos y recogidas por los servicios municipales.  |
| 06SA         | Calidad            | Número de quejas por focos de insalubridad domésticos | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de quejas por focos de insalubridad de tipo doméstico / 10.000 habitantes</li> </ul> Quejas expresadas por los ciudadanos y recogidas por los servicios municipales.   |
| 07SA         | Servicio producido | Inspecciones sanitarias                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de inspecciones / 10.000 habitantes</li> </ul>   |
| 08SA         | Servicio producido | Baños y duchas públicas                               | Dos ratios<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de baños públicos / 10.000 habitantes</li> <li>• N° de duchas públicas / 10.000 habitantes.</li> </ul> Datos a 31 de diciembre del ejercicio.  |

## 5.8. Educación

### PROGRAMA FUNCIONAL 4.2.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                               | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|--|--|
| 01ED | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio                         | <p>Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 4.2.</p> <p>Dos ratios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>   |
| 02ED | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio                             | <p>Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 4.2.</p> <p>Dos ratios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>  |
| 03ED | Coste – eficiencia | Gasto en mantenimiento de centros escolares públicos | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto de mantenimiento de los centros escolares de titularidad pública / n° de alumnos de dichos centros.</li> <li>• Gasto de funcionamiento (gasto de personal y de compra de bienes y servicios, cap. I y II) de los centros escolares de titularidad pública / n° de alumnos de dichos centros.</li> </ul> <p>Se contabilizarán únicamente los gastos y los alumnos del 2° ciclo de infantil y de primaria, 3 a 12 años (salvo que tengan también de 2 años). Se toma como criterio el alumnado en el momento de inicio del curso.</p> |
| 04ED | Coste – eficiencia | Gasto en actividades escolares                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importe de gasto en realización de actividades en los centros escolares de titularidad pública / n° de alumnos de dichos centros.</li> </ul> <p>En actividades como talleres, teatro, charlas, etc. Alumnos del 2° ciclo de infantil y de primaria. Se toma como criterio el alumnado en el momento de inicio del curso.</p>  |
| 05ED | Coste – eficiencia | Inversiones en centros escolares                     | <p>Desglosando en centros de titularidad pública y privada concertada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importe de la inversión en los centros escolares de titularidad pública / n° de alumnos.</li> <li>• Importe de la inversión en los centros escolares de titularidad privada / n° de alumnos.</li> </ul> <p>Alumnos del 2° ciclo de infantil y de primaria. Se toma como criterio el alumnado en el momento de inicio del curso</p>   |



| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                     | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|--|--|
| 06ED | Coste – eficiencia | Subvenciones otorgadas a centros escolares | <p>Importe de transferencias a centros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subvenciones a los centros por actividades extraescolares (Charlas, visitas a museos,...) / nº de alumnos</li> <li>• Subvenciones a las Asociaciones de padres / nº de alumnos totales</li> <li>• Otras subvenciones a centros / nº de alumnos</li> </ul> <p>Se incluyen todos los ciclos educativos, salvo la educación universitaria. Se toma como criterio el alumnado en el momento de inicio del curso</p>   |
| 07ED | Servicio Producido | Personal del Ayto. en Educación            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de trabajadores en centros escolares (conserjes, limpieza,...) / 1.000 habitantes</li> <li>• N° de trabajadores en escuela infantil 1º ciclo / 1.000 habitantes</li> <li>• N° de trabajadores (técnicos y administrativos) en el servicio de educación del Ayuntamiento / 1.000 habitantes</li> </ul> <p>Se contabilizan equivalente a jornada completa. De tal manera que si un trabajador se encuentra a media jornada se contabilizará 0,5, etc.</p>  |
| 08ED | Servicio producido | Número de alumnos                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° alumnos en infantil 1º ciclo / 1.000 habitantes</li> <li>• N° alumnos en infantil 2º ciclo/ 1.000 habitantes</li> <li>• N° alumnos en primaria/ 1.000 habitantes</li> <li>• N° alumnos en secundaria/ 1.000 habitantes</li> <li>• N° alumnos en bachiller/ 1.000 habitantes</li> <li>• N° alumnos en ciclos formativos. / 1.000 hab.</li> </ul> <p>Se toma como criterio el alumnado en el momento de inicio del curso</p>   |
| 09ED | Resultado          | Nivel de escolarización según modelos      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• % alumnos matriculados modelo A</li> <li>• % alumnos matriculados modelo B</li> <li>• % alumnos matriculados modelo D</li> </ul> <p>Se desglosa en red pública y red privada y en cada uno de los diferentes niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en infantil, primaria y secundaria, red pública</li> <li>• en infantil, primaria y secundaria, red privada</li> <li>• en bachiller y ciclos formativos, red pública</li> <li>• en bachiller y ciclos formativos, red privada</li> </ul> <p>Se toma como criterio el alumnado en el momento de inicio del curso</p> |
| 10ED | Resultado          | Nivel de escolarización según sexo         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de mujeres en Bachiller x 100 / N° de alumnos totales en Bachiller</li> <li>• N° de mujeres en Ciclos formativos x 100 / N° de alumnos totales en Ciclos formativos</li> </ul>   |
| 11ED | Servicio producido | Número de alumnos de EPA                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de alumnos de EPA / 1.000 habitantes, desglosando en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° en Alfabetización / 1.000 habitantes</li> <li>• N° en Graduado escolar / 1.000 habitantes</li> <li>• N° en Otros / 1.000 habitantes</li> </ul> </li> </ul>   |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                                     | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|--|--|
|      |                    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de hombres alumnos de EPA / 1.000 hab.</li> <li>• N° de mujeres alumnas de EPA / 1.000 hab.</li> <li>• N° de alumnos de EPA en euskera x 100 / N° de alumnos de EPA totales</li> </ul> Se toma como criterio el alumnado en el momento de inicio del curso.  |
| 12ED | Servicio producido | Tasa de escolarización en la escuela infantil primer ciclo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de alumnos matriculados en la escuela infantil municipal primer ciclo / n° menores de 3 años, y desglosando a su vez en:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• de 0 años (menos de 1 año) / nacidos en el año</li> <li>• de 1 años / nacidos en el año anterior</li> <li>• de 2 años / nacidos hace dos años</li> </ul> </li> </ul> Se toma como criterio el alumnado en el momento de inicio del curso |
| 13ED | Coste – eficiencia | Gasto de la escuela infantil primer ciclo                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto total en la escuela infantil municipal primer ciclo / n° de alumnos</li> </ul> Nos referimos a gasto directo, es decir sin realizar imputación de servicios generales.  |
| 14ED | Coste – eficiencia | Financiación de la escuela infantil primer ciclo           | % Financiado por: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuotas de padres</li> <li>• Gobierno Vasco</li> <li>• Diputación</li> <li>• Ayuntamiento</li> </ul>   |

## 5.9. Vivienda

### PROGRAMA FUNCIONAL 4.3.1.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                           | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|--|--|
| 01VI | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio                     | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 4.3.1.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>   |
| 02VI | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio                         | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 4.3.1.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>  |
| 03VI | Impacto – entorno  | N° de viviendas totales                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de viviendas totales / 1.000 habitantes</li> <li>• N° de habitantes / N° de viviendas</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.  |
| 04VI | Resultado          | Régimen de propiedad de la vivienda              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de viviendas de propiedad pública en alquiler / 1.000 habitantes</li> <li>• N° de viviendas de propiedad pública en derecho de superficie / 1.000 habitantes</li> <li>• N° de viviendas de propiedad privada / 1.000 habitantes.</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.   |
| 05VI | Resultado          | Vivienda privada en alquiler                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de viviendas de propiedad privada en alquiler / 1.000 habitantes.</li> <li>• N° de viviendas de propiedad privada en alquiler x 100 / N° de viviendas de propiedad privada total.</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.  |
| 06VI | Resultado          | Nueva vivienda construida en el año              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° viviendas nuevas en el año / 1.000 habitantes</li> </ul> Como fecha de la construcción se adopta el criterio de la licencia de primera utilización.<br>Datos a 31 de diciembre.  |
| 07VI | Resultado          | Tipo de promoción de la nueva vivienda en el año | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de viviendas nuevas de VPL de precio tasado x 100 / n° total de viviendas nuevas en el año.</li> <li>• N° otras viviendas nuevas de VPL x 100 / n° total de viviendas nuevas en el año.</li> <li>• N° viviendas nuevas de VPO x 100 / n° total de viviendas nuevas en el año.</li> <li>• N° de viviendas nuevas de VPP x 100 / n° total de viviendas nuevas en el año.</li> </ul> Como fecha de la construcción se adopta el criterio de la licencia de primera utilización.<br>Datos a 31 de diciembre. |
| 08VI | Resultado          | Tipo de promoción realizada desde 1996           | N° de viviendas construidas desde el 1 de enero de 1996 hasta el 31 de diciembre del ejercicio en curso:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• N° total de viviendas nuevas desde el 1 de enero de 1996 / 1.000 habitantes</li> </ul>  |

| Cód. | Tipo o clase | Denominación indicador                              | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------|---|--|
|      |              |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de viviendas de VPL de precio tasado x 100 / n° total de viviendas nuevas desde 1996</li> <li>• N° otras viviendas de VPL x 100 / n° total de viviendas nuevas desde 1996</li> <li>• N° viviendas de VPO x 100 / n° total de viviendas nuevas desde 1996</li> <li>• N° de viviendas de VPP x 100 / n° total de viviendas nuevas desde 1996</li> </ul> <p>Como fecha de la construcción se adopta el criterio de la licencia de primera utilización.<br/>Datos a 31 de diciembre.</p>   |
| 09VI | Resultado    | Tipología de la nueva vivienda construida en el año | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de viviendas aisladas nuevas x 100 / número total de viviendas nuevas en el año</li> <li>• N° de viviendas adosadas nuevas x 100 / número total de viviendas nuevas en el año</li> <li>• N° de viviendas en bloque nuevas x 100 / número total de viviendas nuevas en el año</li> </ul> <p>Se consideran aisladas tanto las unifamiliares como las bifamiliares.<br/>Únicamente la nueva vivienda construida en el año. Como fecha de la construcción se adopta el criterio de la licencia de primera utilización.<br/>Datos a 31 de diciembre.</p>  |
| 10VI | Resultado    | N° de viviendas vacías o segundas residencias       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de viviendas vacías x 100 / N° de viviendas totales</li> <li>• N° de segundas residencias x 100 / N° de viviendas totales</li> <li>• N° de viviendas nuevas construidas en el año X 100 / N° de viviendas vacías</li> </ul> <p>Por vivienda vacía se entiende aquella vivienda que no es habitada en ninguna época del año.<br/>Por segunda residencia se entiende la vivienda que se ocupa de manera esporádica a lo largo del año, los fines de semana, vacaciones, etc.<br/>Datos a 31 de diciembre.<br/>Es obvia la dificultad de obtener estos datos. Una fuente de información es el padrón (el total de viviendas sin nadie empadronado correspondería teóricamente a la suma de vivienda vacía y segunda residencia). Sin esta información contrastada, y sin la realización de un estudio específico del tema, queda la alternativa de la estimación.</p> |
| 11VI | Resultado    | N° de demandas de viviendas de VPO                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de demandas de viviendas de VPO en el municipio / 1.000 habitantes</li> </ul> <p>Datos a 31 de diciembre.<br/>Al analizar este indicador, hay que tener en cuenta que el número de demandas de vivienda puede ser superior al número de demandantes.</p>   |

## 5.10. Urbanismo

### PROGRAMA FUNCIONAL 4.3.2.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador               | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|--------------------------------------|--|
| 01UR | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio         | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 4.3.2.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul> |
| 02UR | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio             | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 4.3.2.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>        |
| 03UR | Servicio producido | Inversión en adquisición de suelo.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importe destinado a la adquisición de suelo / n° habitantes</li> <li>• Importe de adquisición de suelo total x 100 / Capítulo I y II de ingresos</li> </ul>   |
| 04UR | Resultado          | Tipología del suelo en general       | % de suelo total:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• No urbanizable</li> <li>• Urbanizable</li> <li>• Urbano</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.  |
| 05UR | Resultado          | Clases de suelo urbano               | % de suelo urbano ocupado por:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Suelo residencial</li> <li>• Suelo de actividades económicas</li> <li>• Sistema general de espacios libres</li> <li>• Sistema general de dotaciones y equipamientos</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.               |
| 06UR | Resultado          | Clases de suelo urbano y urbanizable | % de suelo urbano y urbanizable ocupado por:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Suelo residencial</li> <li>• Suelo de actividades económicas</li> <li>• Sistema general de espacios libres</li> <li>• Sistema general de dotaciones y equipamientos</li> </ul> Datos a 31 de diciembre. |
| 07UR | Resultado          | Nivel de urbanización                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hectáreas de suelo urbanizable que se ha desarrollado o urbanizado acumuladas x 100 / Hectáreas de suelo clasificado como urbanizable según planeamiento municipal.</li> </ul> Se contabiliza en el momento de la recepción de la urbanización.         |
| 08UR | Resultado          | Densidad en suelo urbano             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de viviendas en suelo urbano / hectáreas de suelo residencial urbano y urbanizable desarrollado o urbanizado</li> </ul> Se consideran únicamente los núcleos urbanos no diseminados.<br>Datos a 31 de diciembre.                                     |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador   | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|--|---|
| 09UR | Resultado          | Nivel de inversión en urbanización y dotaciones y equipamiento | <p>Inversiones que se producen como ejecución de proyectos de urbanización y que superan el montante unitario de 60.000 Euros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importe de Inversión pública municipal en urbanización / 1.000 habitantes</li> <li>• Importe de Inversión pública otras administraciones en urbanización / 1.000 habitantes</li> <li>• Importe de Inversión privada en urbanización / 1.000 habitantes</li> </ul> <p>Se excluye, en su caso, el coste del suelo.</p> <p>Inversiones que se producen como ejecución de proyectos de equipamiento y dotaciones y que superan el montante unitario de 60.000 Euros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importe de Inversión pública municipal en dotaciones y equipamiento / 1.000 habitantes</li> <li>• Importe de Inversión pública otras adm. en dotaciones y equipamiento / 1.000 habitantes</li> <li>• Importe de Inversión privada en dotaciones y equipamiento / 1.000 habitantes.</li> </ul> <p>No se incluyen los proyectos relacionados con viviendas ni con actividades económicas. Se excluye, en su caso, el coste del suelo.</p> |
| 10UR | Servicio producido | Nº de expedientes de planeamiento                              | <p>Nº de expedientes de planeamiento finalizados en el año, desglosado en tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificaciones del Planeamiento General: normas subsidiarias y sus modificaciones.</li> <li>• Planeamiento de Desarrollo: planes parciales, PERI's y otros planes especiales.</li> <li>• Proyectos de Gestión y otros: estudios de detalle, proyectos de urbanización, y de compensación y gestión.</li> </ul> <p>Se contabilizan aquellos completamente finalizados y aprobados en el año.</p>  |
| 11UR | Calidad            | Plazo medio de aprobación del planeamiento                     | <p>Tiempos medios de aprobación del planeamiento, en días, desglosado en tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plazo medio de Modificaciones del Planeamiento General: normas subsidiarias y sus modificaciones.</li> <li>• Plazo medio de Planeamiento de Desarrollo: planes parciales, PERI's y otros planes especiales.</li> <li>• Plazo medio de Proyectos de Gestión y otros: estudios de detalle, proyectos de urbanización, y de compensación y gestión.</li> </ul> <p>En las Modificaciones del Planeamiento General, se contabiliza desde la fecha de la aprobación del avance hasta la fecha de la aprobación definitiva, en la Comisión de Urbanismo.</p>   |

| Cód. | Tipo o clase | Denominación indicador                                | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------|---|--|
|      |              |   | <p>En los otros dos casos, se contabiliza desde la fecha de entrada de la solicitud en el registro hasta la fecha de la aprobación definitiva.</p> <p>Se contabilizan aquellos completamente finalizados y aprobados en el año. En el caso de no disponer de un sistema de información adecuado se puede realizar un muestreo que se extrapole al total.</p>   |
| 12UR | Calidad      | Licencias de obra mayor                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de licencias de obra mayor concedidas en el año / 1.000 habitantes</li> <li>• Plazo medio del otorgamiento de licencias de obra mayor, en días.</li> </ul> <p>Se contabiliza el plazo entre la fecha de entrada en el registro de la solicitud y la fecha del acuerdo de concesión de la licencia. En el caso de no disponer de un sistema de información adecuado, se puede realizar un muestreo que se extrapole al total.</p> |
| 13UR | Calidad      | Licencias de obra menor                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de licencias de obra menor concedidas en el año / 1.000 habitantes</li> <li>• Plazo medio del otorgamiento de licencias de obra menor, en días.</li> </ul> <p>Se contabiliza el plazo entre la fecha de entrada en el registro de la solicitud y la fecha del acuerdo de concesión de la licencia. En el caso de no disponer de un sistema de información adecuado, se puede realizar un muestreo que se extrapole al total.</p> |
| 14UR | Resultado    | N° de expedientes sancionadores y sanciones impuestas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de expedientes sancionadores / 1.000 habitantes</li> <li>• N° de sanciones impuestas en el año x 100 / n° de expedientes sancionadores</li> </ul> <p>Se contabilizan los finalizados en el año.</p>  |

## 5.11. Alumbrado Público

### PROGRAMA FUNCIONAL 4.3.3.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                   | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|--|--|
| 01AP | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio             | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 4.3.3.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>   |
| 02AP | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio                 | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 4.3.3.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>  |
| 03AP | Resultado          | Puntos de luz                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de puntos de luz de alumbrado de vías públicas en suelo urbano / Ha de suelo urbano público (es decir, suelo a iluminar)</li> </ul> <p>Únicamente puntos de luz públicos de carácter permanente (excluidos navideños, fiestas, etc. ) y no ornamentales, entendiéndose por ornamentales aquellos cuya finalidad es el alumbrado de elementos de interés cultural, patrimonial, etc. (murallas, edificios,...). Es decir, aquellos cuya finalidad es el alumbrado de las vías y espacios públicos.<br/>Datos a 31 de diciembre del ejercicio.</p> |
| 04AP | Servicio producido | Reductores de flujo                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de reductores de flujo x 100 / N° de cuadros generales.</li> </ul> <p>A 31 de diciembre del ejercicio.</p>   |
| 05AP | Resultado          | Consumo energético del alumbrado público | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo energético total Kwh / m<sup>2</sup> de suelo urbano público</li> <li>• Consumo energético Kwh en alumbrado de vías públicas en suelo urbano / m<sup>2</sup> de suelo urbano público</li> </ul> <p>Se excluye del alumbrado de vías públicas el consumo energético del alumbrado navideño, fiestas, etc. y ornamentales aquellos cuya finalidad es el alumbrado de elementos de interés cultural, patrimonial, etc. (murallas, edificios,...).</p>  |
| 06AP | Coste – eficiencia | Gasto en alumbrado público               | Gasto total de alumbrado público / n° habitantes, y su desglose en:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto en alumbrado de vías públicas / n° habitantes</li> <li>• Gasto en alumbrado ornamental / n° habitantes</li> <li>• Gasto en alumbrado navideño / n° habitantes</li> </ul>   |



| Cód. | Tipo o clase | Denominación indicador                                 | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------|--|---|
| 07AP | Resultado    | Número de averías e incidencias detectadas             | <p>Se diferencia entre averías y otras incidencias. Por averías nos referimos a fallos achacables al propio sistema de alumbrado, por mal funcionamiento, mal estado o envejecimiento, tal como fallos individuales de los puntos de luz, de las luminarias, apagado de circuitos por salto de la protección, y otros similares. Por incidencias se entienden las ajenas al servicio, como los accidentes de circulación, de obras, actos vandálicos y similares que dan por resultado el no funcionamiento del alumbrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de averías detectadas / número de puntos de luz</li> <li>• Número de incidencias detectadas / número de puntos de luz</li> </ul> |
| 08AP | Calidad      | Nº de quejas o avisos de avería por falta de alumbrado | <p>Entendemos por queja cualquier indicación expresada por los ciudadanos y recogida por los servicios municipales, que no sean avisos de averías, que se recogen de modo independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de quejas / 10.000 habitantes</li> <li>• Nº de avisos de avería / 10.000 habitantes</li> </ul>   |

## 5.12. Parques y Jardines

### PROGRAMA FUNCIONAL 4.3.4.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador           | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|----------------------------------|---|
| 01PJ | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio     | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 4.3.4.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>  |
| 02PJ | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio         | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 4.3.4.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>   |
| 03PJ | Resultado          | Superficie de parques y jardines | Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Metros cuadrados de parques y jardines en suelo urbano x 100/ metros cuadrados de suelo urbano público</li> <li>• Metros cuadrados de parques y jardines en suelo urbano / número de habitantes</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.<br>Por parques y jardines entendemos aquellas zonas que contienen vegetación de cualquier tipo y que ocupan una extensión importante. Se contabiliza tanto la superficie verde como la no verde (camino, estanques, etc.) del parque o jardín   |
| 04PJ | Servicio producido | Número de árboles                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de árboles en suelo urbano/ Ha. de suelo urbano público</li> <li>• N° de árboles en suelo urbano / 1.000 habitantes.</li> </ul> Se incluirían todos los árboles existentes, en parques, calles, avenidas, etc.<br>Datos a 31 de diciembre.  |
| 05PJ | Coste – eficiencia | Número de jardineros             | Se entiende por zonas verdes aquellas superficies cubiertas por algún tipo de vegetación, y que por tanto exigen labores de mantenimiento de jardinería, tanto en parques y jardines como otras zonas verdes.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Metros cuadrados de zonas verdes urbanas / N° de jardineros</li> <li>• Número de jardineros / 10.000 habitantes</li> </ul> Se contabilizan los jardineros equivalentes a jornada completa. De tal manera que si un trabajador se encuentra a media jornada se contabilizará 0,5, etc. independientemente de si se trata de personal propio o subcontratado. En el caso de variaciones en su número, se realizaría la media de los doce meses. |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador   | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|--|--|
| 06PJ | Servicio producido | Parques infantiles   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de parques infantiles / 1.000 menores</li> <li>• Metros cuadrados de parques infantiles / 1.000 menores de 12 años</li> </ul> <p>Por parques infantiles entendemos aquellas superficies con equipamientos de juegos para su utilización por menores, como es el caso de las zonas con superficie adaptada (goma o similar)</p> <p>Datos a 31 de diciembre</p>  |
| 07PJ | Calidad            | N° de quejas de parques y jardines                               | <p>Entendemos por queja cualquier indicación expresada por los ciudadanos y recogida por los servicios municipales, diferenciando por su importancia las debidas a accidentes ocurridos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de quejas por accidentes / 10.000 habitantes</li> <li>• N° de quejas por suciedad o mal estado / 10.000 habitantes</li> </ul>   |
| 08PJ | Resultado          | Número de averías e incidencias detectadas en parques infantiles | <p>Se diferencia entre Averías y otras incidencias. Por averías nos referimos a fallos achacables al desgaste por mal funcionamiento, mal estado o envejecimiento, de los parques infantiles. Por incidencias entendemos los accidentes de obras, actos vandálicos, y similares que dan por resultado el deterioro de los parques infantiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de averías detectadas / número de parques infantiles</li> <li>• Número de incidencias detectadas / número de parques infantiles</li> </ul> |

## 5.13. Suministro de Aguas y Saneamiento

### PROGRAMA FUNCIONAL 4.4.1.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador  | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|---|---|
| 01AS | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio  | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 4.4.1.<br><br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>  |
| 02AS | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio  | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 4.4.1.<br><br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>   |
| 03AS | Coste – eficiencia | Gasto del servicio de agua y saneamiento  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Total del programa funcional 4.4.1. / Metros cúbicos suministrados en total (red en alta)</li> <li>Total del programa funcional 4.4.1. / número de habitantes.</li> </ul>  |
| 04AS | Coste – eficiencia | Ingresos del servicio de agua y saneamiento                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto 310.09 del presupuesto de ingresos / metro cúbico suministrados en total (red en alta)</li> <li>Concepto 310.09 del presupuesto de ingresos / Número de habitantes</li> </ul> Se incluye el suministro de aguas, el saneamiento y el canon de infraestructuras.   |
| 05AS | Coste – eficiencia | Porcentaje de autofinanciación del servicio de suministro de agua y saneamiento | <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto 310.09 del presupuesto de ingresos x 100 / total del programa funcional 4.4.1.</li> </ul> Se incluye el suministro de aguas, el saneamiento y el canon de infraestructuras.   |
| 06AS | Servicio producido | Dimensión red de abastecimiento   | Dos ratios para la red de suministro de agua:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Kilómetros lineales de la red de suministro de agua / Hectáreas de suelo urbano.</li> <li>Metros cúbicos suministrados totales (red de alta) / Kilómetros lineales de la red de suministro de agua.</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.   |
| 07AS | Servicio producido | Dimensión red de saneamiento y sistema separativo del saneamiento               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kilómetros lineales totales de la red de saneamiento / Hectáreas de suelo urbano.</li> <li>Kilómetros lineales de la red de saneamiento de aguas pluviales separativas x 100 / Kilómetros totales lineales de la red de saneamiento.</li> <li>Kilómetros lineales de la red unitaria de saneamiento de agua (no separativa) x 100 / Kilómetros totales lineales de la red de saneamiento.</li> </ul> |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador   | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|--|---|
|      |                    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• % Red separativa: Kilómetros lineales totales de la red separativa de saneamiento x 100 / Kilómetros totales lineales de la red de saneamiento</li> <li>• Metros cúbicos consumidos totales (lectura total de contadores) / Metros totales lineales de la red de saneamiento de aguas fecales (separativa más no separativa)</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.   |
| 08AS | Resultado          | Cobertura de las redes de agua y saneamiento en suelo no urbano    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de viviendas no conectadas a la red de abastecimiento de aguas / 1.000 viviendas</li> <li>• N° de viviendas no conectadas a la red de saneamiento / 1.000 viviendas</li> </ul> Se refiere a viviendas situadas en suelo no urbano, como caseríos,... Datos a 31 de diciembre.   |
| 09AS | Resultado          | Porcentaje de agua perdida o de uso público                        | Se diferencia entre m <sup>3</sup> de consumo municipal (de existir el dato), y m <sup>3</sup> de consumo privado, suma de residencial e industrial. Las pérdidas serán la diferencia entre el suministro por la red de alta y el consumo total.<br>Dos ratios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• M<sup>3</sup> leídos de consumo municipal / 1000 habitantes</li> <li>• % Pérdidas = (M<sup>3</sup> suministrados por la red en alta, menos m<sup>3</sup> leídos de consumo total) x 100 / M<sup>3</sup> leídos de consumo total</li> </ul>   |
| 10AS | Calidad            | Número de fugas detectadas   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de fugas detectadas en abastecimiento de aguas / Kilómetros red de abastecimiento</li> <li>• Número de fugas detectadas saneamiento / Kilómetros red de saneamiento</li> </ul>  |
| 11AS | Calidad            | Cortes de suministro de agua                                       | Son cortes de agua no programados los que se producen como consecuencia de averías, roturas o accidentes. Los programados se realizan para la renovación o mejora de la red, y son avisados previamente a los ciudadanos.<br>Se considerará que un corte dura menos de 24 horas, en el caso de mayor duración serían tantos cortes como días de duración del mismo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de cortes de agua programados / kilómetros totales de tuberías de la red de abastecimiento de agua</li> <li>• Número de cortes de agua no programados / kilómetros totales de tuberías de la red de abastecimiento de agua</li> </ul> |
| 12AS | Servicio producido | Calidad del material de las redes de abastecimiento y saneamiento. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kilómetros de tubería de abastecimiento de agua de material adecuado x 100 / N° de kilómetros totales de la red de abastecimiento de aguas</li> </ul>  |

| Cód.         | Tipo o clase       | Denominación indicador  | Ratios y forma de cálculo  |
|--------------|--------------------|---|--|
|              |                    |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kilómetros de tubería de la red de saneamiento de aguas fecales y no separativas de material adecuado x 100 / N° de kilómetros totales de la red de saneamiento de fecales y no separativas.</li> <li>• Kilómetros de tubería de la red de saneamiento de aguas pluviales separativas de material adecuado x 100 / N° de kilómetros totales de la red de saneamiento de aguas pluviales separativas.</li> </ul> <p>En abastecimiento de agua se entiende por material adecuado tanto la tubería de fundición dúctil como la de polietileno.</p> <p>En saneamiento de agua se entiende por material adecuado el PVC y el hormigón homologado o material semejante.</p> <p>Datos a 31 de diciembre.</p> |
| 13AS         | Servicio producido | Renovación de las redes de abastecimiento y saneamiento.      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de kilómetros de tubería renovada en suministro de agua x 100 / número de kilómetros de tubería total de abastecimiento</li> <li>• Número de kilómetros de tubería renovada en saneamiento x 100 / número de kilómetros de tubería total de saneamiento. (desglose en pluvial, fecal y unitaria).</li> </ul>   |
| 14AS         | Servicio producido | Renovación de contadores                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de contadores renovados x 100 / número de contadores totales.</li> </ul> <p>Datos a 31 de diciembre del ejercicio.</p> <p>Para tener una visión exacta de los contadores, convendría incorporar los contadores nuevos, es decir, de nueva instalación.</p>   |
| 15AS         | Resultado          | Consumo medio de agua por habitante: residencial e industrial | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Litros leídos de consumo por los ciudadanos en zona residencial / número de habitantes y días</li> <li>• Litros leídos de consumo en zona industrial / número de habitantes y días</li> </ul>   |
| 16AS<br>03SA | Impacto – entorno  | Nivel de calidad del agua de consumo humano                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de veces que la calidad del agua se encuentra fuera de los límites para el consumo humano x 100 / número de veces de análisis. (Por defecto, según Directiva 80/778/CEE)</li> </ul>  |

## 5.14. Gestión de Residuos

### PROGRAMA FUNCIONAL 4.4.2.1.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador  | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|---|--|
| 01GR | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio  | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 4.4.2.1.<br><br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul> |
| 02GR | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio  | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 4.4.2.1.<br><br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>        |
| 03GR | Coste – eficiencia | Gasto del servicio de gestión de residuos                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Total del programa funcional 4.4.2.1. / toneladas recogidas</li> <li>• Total del programa funcional 4.4.2.1. / N° de habitantes</li> </ul>  |
| 04GR | Coste – eficiencia | Ingresos del servicio de recogida domiciliar de basuras                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto 310.01 del presupuesto de ingresos / Toneladas recogidas</li> <li>• Concepto 310.01 del presupuesto de ingresos / Número de habitantes</li> </ul>  |
| 05GR | Coste – eficiencia | Porcentaje de autofinanciación del servicio de recogida domiciliar de basuras | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto 310.01 del presupuesto de ingresos x 100 / total del programa funcional 4.4.2.1.</li> </ul>  |
| 06GR | Resultado          | Kilos de residuos recogidos por habitante                                     | Kilos totales de residuos recogidos / N° de habitantes, desglosado en:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• orgánicos</li> <li>• selectiva: <ul style="list-style-type: none"> <li>– papel</li> <li>– envases</li> <li>– vidrio</li> <li>– pilas</li> </ul> </li> <li>• voluminosos</li> </ul>  |
| 07GR | Servicio producido | Días semanales de recogida de residuos  | N° de días de recogida semanal de:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• orgánicos</li> <li>• selectiva: <ul style="list-style-type: none"> <li>– papel</li> <li>– envases</li> <li>– vidrio</li> <li>– pilas</li> </ul> </li> <li>• voluminosos</li> </ul>                                      |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador  | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|---|---|
| 08GR | Servicio producido | Número de contenedores de residuos orgánicos, papel, envases vidrio y pilas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de contenedores de residuos orgánicos/ 500 habitantes</li> <li>• N° de contenedores de papel/ 500 habitantes</li> <li>• N° de contenedores de envases/ 500 habitantes</li> <li>• N° de contenedores de vidrio / 500 habitantes</li> <li>• N° de contenedores de pilas/ 500 habitantes</li> </ul> Datos a 31 de diciembre. |
| 09GR | Servicio Producido | Número de Garbigunes  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de garbigunes existentes en el municipio</li> <li>• N° de entradas (recepciones) por habitante y año</li> </ul> Se incluye el n° de entradas por no controlarse normalmente el volumen de residuos entregados. Datos a 31 de diciembre.   |
| 10GR | Resultado          | Número de vertederos no controlados   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de vertederos no controlados (clandestinos) existentes / 10.000 habitantes</li> </ul>   |
| 11GR | Calidad            | N° de quejas  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de quejas / 1.000 habitantes.</li> </ul> Entendemos por queja cualquier indicación expresada por los ciudadanos y recogida por los servicios municipales  |



## 5.15. Limpieza Viaria

### PROGRAMA FUNCIONAL 4.4.2.2.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                     | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|--|---|
| 01LV | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio               | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 4.4.2.2.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>  |
| 02LV | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio                   | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 4.4.2.2.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>   |
| 03LV | Servicio Producido | Número de papeleras                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de papeleras en suelo urbano / 1.000 habitantes</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.   |
| 04LV | Coste – eficiencia | Operarios de limpieza viaria               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metros cuadrados de suelo urbano / numero de operarios de limpieza viaria.</li> <li>• Número de operarios de limpieza viaria / 1000 habitantes.</li> </ul> Se contabilizan equivalente a jornada completa. De tal manera que si un trabajador se encuentra a media jornada se contabilizará 0,5, etc. En el caso de variaciones en su número se realizaría la media de los doce meses. Independientemente de si se trata de personal propio o subcontratado. |
| 05LV | Servicio producido | Maquinaria utilizada en la limpieza viaria | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de barredoras manuales/ 10.000 habitantes</li> <li>• N° de barredoras automáticas/ 10.000 habitantes</li> <li>• N° de baldeadoras / 10.000 habitantes</li> <li>• Otras máquinas / 10.000 habitantes.</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.  |
| 06LV | Calidad            | N° de quejas por suciedad                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de quejas por suciedad de las vías públicas / 1000 habitantes</li> </ul> Entendemos por queja cualquier indicación expresada por los ciudadanos y recogida por los servicios municipales  |

## 5.16. Cementerios

### PROGRAMA FUNCIONAL 4.4.3.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                                    | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|---|--|
| 01CM | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio                              | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 4.4.3.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>   |
| 02CM | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio                                  | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 4.4.3.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>Inversiones del servicio x 100 / Invers. totales</li> </ul>  |
| 03CM | Coste – eficiencia | Gasto del servicio de cementerio                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Total de gastos del programa funcional 4.4.3. / n° de habitantes</li> </ul>   |
| 04CM | Coste – eficiencia | Ingresos del servicio de cementerio                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingresos por tasas del cementerio / n° de habitantes</li> </ul> Se incluyen todos los ingresos del servicio: tasas de inhumaciones, exhumaciones y traslados, tasas de mantenimiento de nichos y panteones.   |
| 05CM | Coste – eficiencia | Porcentaje de autofinanciación del servicio de cementerio | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingresos por tasas del cementerio x 100 / total del programa funcional 4.4.3.</li> </ul>  |
| 06CM | Servicio producido | Número de enterramientos anuales                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>N° de enterramientos anuales / 1.000 habitantes. Enterramientos totales realizados en el cementerio municipal, con independencia de si el fallecido era o no residente en el municipio.</li> </ul>  |
| 07CM | Resultado          | Grado de saturación del cementerio                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>N° de fosas y nicho libres x 100 / n° de fosas y nichos totales</li> <li>N° de osarios libres x 100 / n° de osarios totales</li> </ul> Datos a 31 de diciembre del ejercicio.   |
| 08CM | Coste – eficiencia | Número de enterradores                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de enterramientos anuales / número de enterradores</li> <li>Número de enterradores / 10.000 habitantes.</li> </ul> Se contabilizan equivalente a jornada completa. De tal manera que si un trabajador se encuentra a media jornada se contabilizará 0,5, etc. En el caso de variaciones en su número se realizaría la media de los doce meses. Independientemente de si se trata de personal propio o subcontratado. |
| 09CM | Servicio producido | Número de hornos crematorios                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>N° de hornos crematorios de restos (incineradoras)</li> <li>N° hornos crematorios de cuerpos</li> </ul> Datos a 31 de diciembre del ejercicio.  |
| 10CM | Resultado          | Porcentaje de cremaciones                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>N° de cremaciones de cuerpos x 100 / (N° de enterramientos + N° de cremaciones)</li> </ul> Se refiere a personas que residían en el municipio.  |

## 5.17. Medio Ambiente

### PROGRAMA FUNCIONAL 4.4.4.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador  | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|---|---|
| 01MA | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio                                      | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 4.4.4.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>  |
| 02MA | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio  | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 4.4.4.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>   |
| 03MA | Calidad            | Tiempo medio de concesión de licencia de actividades clasificadas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plazo medio en días desde la entrada en registro hasta la notificación al interesado, de todas las licencias de actividades clasificadas</li> </ul> Se contabilizan las licencias tramitadas y finalizadas en el año. En el caso de no tener sistematizada la información se pueden realizar muestreos que permitan extrapolar el resultado al conjunto del ejercicio.   |
| 04MA | Resultado          | Actividades económicas con licencia de actividades clasificadas   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de actividades económicas con licencia de actividades clasificadas x 100 / N° de actividades económicas con obligación de tener licencia.</li> <li>• N° de actividades económicas con licencia de actividades clasificadas en trámite x 100 / N° de actividades económicas con obligación de tener licencia.</li> <li>• N° de actividades económicas sin licencia de actividades clasificadas y sin iniciar el trámite de obtención x 100 / N° de actividades económicas con obligación de tener licencia.</li> </ul> |
| 05MA | Impacto – entorno  | Nivel de contaminación atmosférica                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de días al año en que se superan los valores límite establecidos en alguno de los contaminantes según la reglamentación en vigor.</li> </ul> Dado que los contaminantes que se miden pueden variar según la estación de medición, se indicaría el número de días en que se supera alguno de los contaminantes medidos.  |
| 06MA | Impacto – entorno  | Nivel de emisión de CO2 al aire                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de emisión anual de CO<sup>2</sup> en Toneladas / N° de habitantes.</li> </ul> Este dato es aproximado o estimado, y para su obtención es necesario conocer el consumo energético en el municipio, por todos los conceptos, o los más importantes.  |

| Cód.         | Tipo o clase      | Denominación indicador   | Ratios y forma de cálculo   |
|--------------|-------------------|--|---|
| 07MA<br>20SC | Resultado         | Denuncias e Infracciones por ruido   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de denuncias por ruidos / 1.000 habitantes.</li> <li>• Número de infracciones por ruidos / 1.000 habitantes.</li> </ul> Entendemos por infracción cuando se produce una medición de ruido positiva, de acuerdo a las ordenanzas municipales, o a la legislación general.  |
| 08MA         | Impacto – entorno | Consumo de energía doméstico y de servicios                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo anual de energía medido en Toneladas equivalentes de petróleo / N° de habitantes.</li> </ul> Se refiere únicamente al sector doméstico y de servicios.<br>Su obtención obliga a recabar información de consumo energético en estos sectores (básicamente eléctrico, de gases y de combustibles líquidos derivados del petróleo) a las compañías principales. |
| 09MA         | Impacto – entorno | Utilización de energías renovables   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kw de potencia instalada de energías renovables en instalaciones en el municipio / n° habitantes.</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.  |
| 10MA         | Resultado         | Empresas con certificación o diploma medioambiental                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de actividades económicas con certificado ISO 14.001 o EMAS x 100 / N° de actividades económicas con obligación de tener licencia</li> <li>• N° de actividades económicas con diploma Ekoscan x 100 / N° de actividades económicas con obligación de tener licencia</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.   |
| 11MA         | Resultado         | Emplazamientos contaminados  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hectáreas de suelo declarado potencialmente contaminados</li> <li>• Hectáreas de suelo declarado potencialmente contaminado investigado</li> <li>• Hectáreas de suelo declarado potencialmente contaminado recuperado</li> </ul> Según el programa de suelos contaminados de Ihohe, dependiente del Gobierno Vasco.<br>Datos a 31 de diciembre.                      |
| 12MA         | Resultado         | Calidad de las Aguas de los Ríos: Índice Biótico BMWP                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de calidad, según el índice BMWP.</li> </ul> En el caso de existir varias cuencas se posibilita la inserción de datos de dos cuencas diferentes.<br>En el caso de haber más de una medición por cuenca, se indicarían los valores máximo y el mínimo.  |
| 13MA         | Resultado         | Número de denuncias de contaminación de las aguas y de mortandad piscícola | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de denuncias por vertidos a ríos.</li> <li>• N° de episodios de mortandad piscícola.</li> </ul>   |
| 14MA         | Calidad           | Reuniones de participación ciudadana medioambiental                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de reuniones anuales</li> </ul> Se recogerían las reuniones de carácter municipal y con participación ciudadana estructurada.   |

## 5.18. Protección de los Consumidores

### PROGRAMA FUNCIONAL 4.4.5.

| Cód.         | Tipo o clase       | Denominación indicador                                     | Ratios y forma de cálculo  |
|--------------|--------------------|--|--|
| 01CO         | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio                               | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 4.4.5.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>                                   |
| 02CO         | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio                                   | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 4.4.5.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Invers. totales</li> </ul>  |
| 03CO         | Servicio producido | N° de consultas de consumo                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de consultas realizadas por los ciudadanos en la oficina o servicio municipal de información al consumidor/ 1.000 habitantes</li> </ul>  |
| 04CO         | Resultado          | N° de reclamaciones de consumo                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de reclamaciones presentadas por los consumidores en el servicio municipal de consumo / 1.000 habitantes</li> <li>• N° de reclamaciones que finalizan con acuerdo x 100 / N° de reclamaciones totales presentadas</li> </ul>   |
| 05CO         | Resultado          | N° de mediaciones de consumo                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de mediaciones totales realizadas por el servicio municipal de consumo / 1.000 habitantes</li> <li>• N° de mediaciones que finalizan con avenencia x 100 / N° de mediaciones totales</li> </ul>  |
| 06CO         | Servicio producido | N° de arbitrajes de consumo                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de solicitudes de arbitraje de consumo / 1.000 habitantes</li> </ul> <p>Solicitudes que se tramitan desde el servicio municipal o desde cualquier oficina (Consumo G. Vasco, Asoc. de Consumidores) ante la Junta Arbitral de Consumo referidas a comercios del municipio.</p>         |
| 07CO<br>07CI | Resultado          | Establecimientos adheridos al sistema arbitral de consumo. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de establecimientos comerciales adheridos al Arbitraje de Consumo x 100 / n° total de establecimientos comerciales</li> <li>• N° de establecimientos industriales adheridos x 100 / n° total de establecimientos industriales.</li> </ul> <p>Según publicación del Gobierno Vasco.</p> |
| 08CO         | Servicio producido | N° actos de divulgación organizados                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de actos de divulgación realizados en materia de consumo</li> </ul>  |
| 09CO         | Servicio producido | Publicaciones de consumo                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de publicaciones al año.</li> </ul> <p>En el caso de revistas, se considerará el n° de números diferentes, 4 si es trimestral, etc.<br/>Consideramos aquellas publicaciones que se editan por el servicio de consumo y que disponen del correspondiente depósito legal.</p>            |
| 10CO         | Servicio producido | Horas del servicio de consumo                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de horas semanales medias de apertura al público de la oficina o servicio de información al consumidor</li> <li>• N° de horas semanales de dedicación del técnico de consumo en el municipio</li> </ul>  |

## 5.19. Cultura

### PROGRAMA FUNCIONAL 4.5.1.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                         | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|--|--|
| 01CU | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio                   | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 4.5.1.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>   |
| 02CU | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio                       | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 4.5.1.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>  |
| 03CU | Servicio producido | Nivel de transferencias del área               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capítulo IV de gastos de la función 4.5.1. / n° de habitantes</li> </ul>  |
| 04CU | Servicio producido | Gasto en adquisición de fondos                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Importe total del gasto en adquisición de fondos / n° de habitantes.</li> </ul> Independientemente de su contabilización, en su caso, será la cantidad de gasto corriente y/o inversión en adquisición de fondos.   |
| 05CU | Resultado          | N° de socios y de usuarios de la biblioteca    | <ul style="list-style-type: none"> <li>N° de socios / 1.000 habitantes.</li> <li>N° de usuarios / 1000 habitantes.</li> </ul> Entendemos como usuario cada utilización que se realiza por los ciudadanos de la biblioteca, independientemente del fin del mismo. Se incluyen también los usuarios de las salas de estudio.                 |
| 06CU | Coste – eficiencia | Coste de bibliotecas municipales por habitante | <ul style="list-style-type: none"> <li>Suma de los capítulos de gastos de bibliotecas / n° de habitantes</li> </ul> Nos referimos por gastos de biblioteca al gasto directo generado por las mismas.   |
| 07CU | Resultado          | N° de préstamos de la biblioteca               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de préstamos anuales / 1.000 habitantes de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Libros, por categorías: humanidades, ciencias, literatura, infantil-juvenil</li> <li>Videos-DVD</li> <li>Casetes- CD</li> </ul> </li> </ul>   |
| 08CU | Servicio producido | N° de existencias de la biblioteca             | <ul style="list-style-type: none"> <li>N° de existencias del fondo / por cada 1.000 habitantes de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Libros, por categorías: humanidades, ciencias, literatura, infantil-juvenil</li> <li>Videos-DVD</li> <li>Casetes- CD</li> </ul> </li> </ul> Datos a 31 de diciembre del ejercicio. |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                             | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|--|--|
| 09CU | Servicio producido | Número de plazas disponibles en la biblioteca      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de plazas de la biblioteca / 1000 habitantes, desglosando:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° plazas biblioteca de adultos / 1000 hab.</li> <li>• N° plazas biblioteca infantil / 1000 hab.</li> <li>• N° plazas salas de estudio / 1000 hab.</li> </ul> </li> </ul> <p>Datos a 31 de diciembre del ejercicio. Se incluyen las plazas de todas las bibliotecas municipales.</p>   |
| 10CU | Servicio producido | Superficie de instalaciones culturales municipales | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metros cuadrados de biblioteca de adultos / 1.000 habitantes</li> <li>• M<sup>2</sup> de biblioteca infantil / 1.000 habitantes</li> <li>• M<sup>2</sup> de salas de estudio / 1.000 habitantes</li> <li>• M<sup>2</sup> de otras instalaciones culturales de uso propio (sala de exposiciones, teatros, conservatorios, etc.)</li> <li>• M<sup>2</sup> de locales cedidos para uso de grupos culturales / 1.000 habitantes</li> </ul> <p>Datos a 31 de diciembre del ejercicio. En el caso de ser varios centros, se sumarían las superficies.</p>   |
| 11CU | Servicio producido | Horas de apertura de la biblioteca                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de horas de apertura anuales de la Biblioteca.</li> </ul> <p>Se tendrá en cuenta únicamente la biblioteca principal o, en su caso, la que mayor número de horas de apertura presente. De existir diferentes horarios en biblioteca infantil y de adultos, se considerará la de horario más amplio. En el caso de diferencias en función de la temporada del año se realizará la media de los doce meses.</p>   |
| 12CU | Servicio producido | Personal del área de cultura y de la biblioteca    | <p>N° de trabajadores por función:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de Biblioteca / 10.000 habitantes</li> <li>• Personal de otras instalaciones culturales (teatros, conservatorios, etc.) / 10.000 habitantes</li> <li>• Personal del servicio de cultura/ 10.000 habitantes</li> </ul> <p>N° de trabajadores totales por tipo de relación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal propio / 10.000 habitantes</li> <li>• Personal subcontratado / 10.000 habitantes</li> </ul> <p>Sólo el personal subcontratado en servicios de carácter permanente, no el de tipo puntual o esporádico. Se contabilizan equivalente a jornada completa, de tal manera que si un trabajador se encuentra a media jornada se contabilizará 0,5, etc. Datos medios anuales.</p> |
| 13CU | Servicio producido | Ocupación de espacios de archivo de la biblioteca  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metros lineales totales en zonas de acceso público / 1.000 habitantes</li> <li>• Metros lineales totales de depósito o almacén / 1.000 habitantes</li> <li>• Metros lineales ocupados de zonas de acceso público x 100 / Metro lineales totales de zonas de acceso público</li> </ul>   |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                                   | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|--|--|
|      |                    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metros lineales ocupados de depósito o almacén x 100 / Metro lineales totales de depósito o almacén. Por zonas de acceso público se entiende aquellas zonas ocupadas por estanterías que se encuentran abiertas al público. Datos a 31 de diciembre.</li> </ul>   |
| 14CU | Servicio producido | Nº de actividades culturales                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de actos culturales propios / 1000 habitantes.</li> <li>• Número de acto culturales co-organizados / 1.000 habitantes.</li> </ul> <p>Desglosando en cada caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obras teatro (se mide por nº de funciones)</li> <li>• Musicales (se mide por nº de conciertos)</li> <li>• Exposiciones (se mide por nº de exposiciones, independientemente de su duración)</li> <li>• Talleres y cursos (se mide por nº de talleres y por nº de cursos, independientemente de su duración)</li> <li>• Otras (se mide por su número, independientemente de su duración)</li> </ul> <p>Son actos culturales co-organizados aquellos que no organiza el Ayuntamiento pero que participa bien económicamente o prestando colaboración humana o material, por ser de interés municipal.</p> |
| 15CU | Resultado          | Participantes en actividades culturales propios          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº total de asistentes a actos culturales propios / nº de actos organizados.</li> <li>• Nº total de asistentes a actos culturales propios / 1.000 habitantes.</li> </ul> <p>Desglosando en cada caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obras teatro</li> <li>• Musicales</li> <li>• Exposiciones</li> <li>• Talleres y cursos</li> <li>• Otras</li> </ul> <p>Solo asistentes a actos culturales propios, organizados desde el servicio de cultura del Ayuntamiento. Salvo los casos en los que exista control de asistentes, se realizaría en base a estimaciones.</p>  |
| 16CU | Coste – eficiencia | Coste por participante en actividades culturales propias | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coste total de las actividades culturales / número de participantes.</li> <li>• Coste total de las actividades culturales / 1.000 habitantes</li> </ul> <p>Desglosando en cada caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obras teatro</li> <li>• Musicales</li> <li>• Exposiciones</li> <li>• Talleres y cursos</li> <li>• Otros</li> </ul> <p>Solo actos culturales propios. Y únicamente el gasto directo generado por los mismas (cachet, publicidad, etc.). Se excluyen imputación de gastos generales.</p>  |



| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                       | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|--|--|
| 17CU | Coste – eficiencia | Financiación de actos culturales propios     | <p>Porcentajes de financiación de las actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• % Ingresos de participantes / coste total</li> <li>• % Ingresos de Patrocinadores / coste total</li> <li>• % Aportación municipal / coste total</li> </ul> <p>En los patrocinadores se incluyen tanto los privados como las subvenciones del Gobierno Vasco y otras públicas.</p>  |
| 18CU | Calidad            | Distribución temporal de las actividades     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de actividades culturales en cada uno de los meses del año, sobre el total.</li> </ul> <p>Se incluirán tanto los organizados como los coorganizados. Para la contabilización del número de actividades se tendrán en cuenta los criterios utilizados anteriormente, por ejemplo, nº de funciones, etc.</p>   |
| 19CU | Servicio producido | Publicaciones culturales municipales         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de publicaciones de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revistas culturales</li> <li>• Libros</li> <li>• CDs, Videos, DVD y otros</li> </ul> </li> </ul> <p>En el caso de revistas, se considerará el nº de números diferentes, 4 si es trimestral, etc. Consideramos aquellas publicaciones que se editan por el Ayuntamiento y que disponen del correspondiente depósito legal.</p>  |
| 20CU | Impacto – entorno  | Nº de asociaciones o agrupaciones culturales | <p>Nº de asociaciones u organizaciones culturales existentes en el municipio con las que existe colaboración o relación significativa desde el Ayuntamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de asociaciones culturales</li> </ul> <p>Se consideran las asociaciones o grupos que se consideran de interés municipal, debido a sus actividades, y que tienen una actividad permanente y reconocida a lo largo de todo el ejercicio. Datos a 31 de diciembre.</p> |
| 21CU | Servicio producido | Becas, premios y concursos culturales.       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de becas / 1.000 habitantes</li> <li>• Importe de las becas / 1.000 habitantes</li> <li>• Nº de premios y concursos / 1.000 habitantes</li> <li>• Importe de los premios y concursos / 1.000 hab.</li> <li>• Nº de participantes en concursos / 1.000 hab.</li> </ul>  |

## 5.20. Deportes

### PROGRAMA FUNCIONAL 4.5.2.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                                  | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|---|---|
| 01DE | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio                            | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 4.5.2.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>  |
| 02DE | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio                                | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 4.5.2.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>   |
| 03DE | Coste – eficiencia | Transferencias para fomento del deporte                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Transferencias corrientes del servicio, capítulo IV / n° de habitantes</li> <li>Transferencias corrientes del servicio, capítulo IV / gastos corriente del servicio</li> </ul>   |
| 04DE | Coste – eficiencia | Gasto corriente neto y Autofinanciación                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>(Gasto corriente del servicio, capítulos I + II + IV de gastos – Ingreso corriente del servicio, capítulos III + IV de ingresos) / n° habitantes</li> <li>Ingreso corriente del servicio, capítulos III + IV de ingresos X 100 / Gasto corriente del servicio, capítulos I + II + IV de gastos</li> </ul>  |
| 05DE | Coste – eficiencia | Gasto de funcionamiento de las instalaciones deportivas | Gasto del Polideportivo e instalaciones exteriores (suma de capítulo I gasto de personal, más capítulo II, gasto en bienes corrientes y servicios) / n° de habitantes:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Gasto del Polideportivo / n° de habitantes</li> <li>Gasto de las Instalaciones exteriores / n° de habitantes</li> </ul>  |
| 06DE | Coste – eficiencia | Ingresos de las instalaciones deportivas                | Total de ingresos / n° de habitantes, y desglosando:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Tasas y otros ingresos, capítulo III de ingresos / n° habitantes.</li> <li>Aportaciones del Ayuntamiento, Diputación Foral u otras administraciones a programas deportivos / n° habitantes.</li> <li>Aportaciones teóricas del Ayuntamiento al servicio, por usos deportivos no cobrados (entradas y usos de federados, clubes, etc.)</li> </ul> |
| 07DE | Coste – eficiencia | Autofinanciación de las instalaciones deportivas        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Total de ingresos de las instalaciones deportivas x 100 / Gasto de funcionamiento de las instalaciones deportivas</li> </ul>   |
| 08DE | Resultado          | N° de abonos de las instalaciones deportivas            | <ul style="list-style-type: none"> <li>N° de abonados de las instalaciones deportivas / n° de habitantes</li> </ul> <p>Por abonados entendemos personas abonadas, es decir en un abono familiar puede haber 2 ó más abonados. Datos a 31 de diciembre.</p>  |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                                   | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|--|---|
| 09DE | Resultado          | Nº de usos de las instalaciones deportivas               | Realizando un desglose en Polideportivo e instalaciones exteriores se analizarán: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de usos de abonados x 100 / usos totales</li> <li>• Nº de usos de escolares x 100 / usos totales</li> <li>• Nº de usos de federados x 100 / usos totales</li> <li>• Nº de usos recreativos (cursos y similares) x 100/ usos totales</li> <li>• Nº de usos por entradas x 100 / usos totales</li> </ul>  |
| 10DE | Resultado          | Horas de uso de las instalaciones deportivas             | Realizando un desglose en Polideportivo e instalaciones exteriores se analizarán: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de horas de uso de escolares x 100 / Nº de horas de funcionamiento</li> <li>• Nº de horas de uso de federados x 100 / Nº de horas de funcionamiento</li> <li>• Nº de horas de uso recreativos (cursos y similares) x 100/ Nº de horas de funcionamiento</li> </ul> Se entiende por horas de funcionamiento, las horas de apertura de la instalación.  |
| 11DE | Coste – eficiencia | Gasto medio de funcionamiento                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto de funcionamiento del Polideportivo / Nº de usos</li> <li>• Gasto de funcionamiento de las Instalaciones exteriores / Nº de usos</li> <li>• Gasto de funcionamiento del Polideportivo / Nº de abonados</li> <li>• Gasto de funcionamiento de las Instalaciones exteriores / Nº de abonados</li> <li>• Gasto de funcionamiento del Polideportivo / Nº de horas de funcionamiento.</li> <li>• Gasto de funcionamiento de las Instalaciones exteriores / Nº de horas de funcionamiento</li> </ul> Se entiende por horas de funcionamiento, las horas de apertura de la instalación. |
| 12DE | Coste – eficiencia | Ingreso medio por uso, abonado, y hora de funcionamiento | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos del servicio / nº de usos</li> <li>• Ingresos del servicio / nº de abonados</li> <li>• Ingresos del servicio / nº de horas de funcionamiento totales, suma de polideportivo e instalaciones exteriores</li> </ul>   |
| 13DE | Servicio producido | Superficie deportiva                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metros cuadrados de superficie deportiva / nº de habitantes</li> </ul> Por superficie deportiva nos referimos al conjunto del recinto deportivo, es decir se incluiría toda la superficie ocupada por la instalación deportiva. Se excluyen las zonas de influencia. Datos a 31 de diciembre.  |
| 14DE | Servicio producido | Capacidad de las instalaciones deportivas                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad máxima de ocupación (personas / hora) / 1.000 habitantes</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.   |

| <b>Cód.</b> | <b>Tipo o clase</b> | <b>Denominación indicador</b>         | <b>Ratios y forma de cálculo</b>   |
|-------------|---------------------|---------------------------------------|--|
| 15DE        | Impacto – entorno   | Deportistas federados                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de deportistas federados en clubes del municipio / 1.000 habitantes</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.  |
| 16DE        | Servicio producido  | Plantilla de los servicios deportivos | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° trabajadores de administración</li> <li>• N° trabajadores de personal técnico deportivo, incluyéndose los socorristas</li> <li>• N° trabajadores de personal de mantenimiento y conservación, y limpieza</li> <li>• N° trabajadores de hostelería</li> <li>• Otros trabajadores (vigilancia, servicios médicos, masajistas, etc.)</li> </ul> Se contabilizan equivalente a jornada completa, de manera que si un trabajador se encuentra a media jornada se contabilizará 0,5 etc. |
| 17DE        | Resultado           | Quejas del servicio                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de quejas / 1.000 habitantes</li> </ul> Entendemos por queja cualquier indicación expresada por los ciudadanos y recogida por los servicios municipales  |

## 5.21. Patrimonio

### PROGRAMA FUNCIONAL 4.5.3.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                          | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|---|---|
| 01PA | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio                    | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 4.5.3.<br><br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>  |
| 02PA | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio                        | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 4.5.3.<br><br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>   |
| 03PA | Servicio producido | Personal del área de patrimonio                 | N° de trabajadores totales por función:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de museos: total <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de técnicos de museos / 10.000 habitantes</li> <li>• N° administrativos y auxiliares / 10.000 habitantes</li> <li>• N° de otros trabajadores/ 10.000 habitantes</li> </ul> </li> <li>• Personal del servicio de archivo: total <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de técnicos de archivo/ 10.000 habitantes</li> <li>• N° administrativos y auxiliares / 10.000 habitantes</li> <li>• Otros trabajadores / 10.000 habitantes</li> </ul> </li> </ul> N° de trabajadores totales por tipo de relación:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal propio</li> <li>• Personal subcontratado</li> </ul> Se contabilizan equivalente a jornada completa. De tal manera que si un trabajador se encuentra a media jornada se contabilizará 0,5, etc. |
| 04PA | Servicio producido | N° de museos de titularidad municipal y privado | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de museos de titularidad municipal</li> <li>• N° de museos de titularidad no municipal</li> </ul>   |
| 05PA | Resultado          | Superficie de museos                            | Metros cuadrados ocupados por museos / 1.000 habitantes, desglosando:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• M<sup>2</sup> Museos de titularidad municipal / 1.000 hab.</li> <li>• M<sup>2</sup> Resto de museos / 1.000 habitantes</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.  |
| 06PA | Servicio producido | Piezas catalogadas en museos municipales        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de piezas catalogadas en museos de titularidad municipal.</li> <li>• N° de incorporaciones en el año de piezas catalogadas.</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.   |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador  | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|---|---|
| 07PA | Resultado          | Nº de entradas anuales a museos municipales                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de entradas anuales totales / 1.000 habitantes (se incluyen escolares)</li> <li>• Nº de entradas de escolares / 1.000 habitantes</li> </ul> Únicamente en museos de titularidad municipal.  |
| 08PA | Coste – eficiencia | Coste por visita a museos municipales                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suma de los capítulos de gastos de museos / nº de entradas anuales totales</li> <li>• Suma de los capítulos de gastos de museos / 1.000 habitantes</li> </ul> Únicamente en museos de titularidad municipal. Por gastos de museos entendemos gastos directos. Se excluyen imputación de gastos generales, etc.                               |
| 09PA | Servicio producido | Existencias en archivo  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de expedientes totales / 1.000 habitantes</li> <li>• Nº de expedientes de una antigüedad superior a 50 años / 1.000 habitantes</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.  |
| 10PA | Resultado          | Nº de consultas y préstamos del Archivo municipal                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de consultas externas anuales</li> <li>• Nº de consultas internas anuales</li> <li>• Nº de préstamos</li> </ul> Entendemos por consulta tanto las presenciales como vía telefónica, fax, mail-web, etc.   |
| 11PA | Servicio producido | Nivel de accesibilidad al archivo municipal                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de expedientes catalogados y accesibles a través de inventario informatizado x 100 / nº de expedientes totales</li> <li>• Nº de consultas al catálogo por internet / 1.000 habitantes</li> </ul> A 31 de diciembre del ejercicio.   |
| 12PA | Servicio producido | Superficie del archivo  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metros cuadrados de archivo / 1.000 habitantes</li> </ul> Datos a 31 de diciembre. Si son varias sus ubicaciones se realizaría la suma de todos ellos.   |
| 13PA | Resultado          | Ocupación de archivo  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metros lineales totales de archivo / 1.000 habitantes</li> <li>• Metros lineales ocupados X 100 / metros lineales totales</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.  |
| 14PA | Resultado          | Proyectos de investigación  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de proyectos de investigación que se realizan utilizando los fondos documentales del archivo.</li> </ul>  |
| 15PA | Servicio producido | Actividades y publicaciones realizadas con los fondos del archivo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de actividades (exposiciones, conferencias, etc.)</li> <li>• Nº de publicaciones específicas del archivo</li> </ul> En el caso de revistas, se considerará el nº de números diferentes, 4 si es trimestral, etc. Consideramos aquellas publicaciones que se editan por el Ayuntamiento y que disponen del correspondiente depósito legal. |

| <b>Cód.</b> | <b>Tipo o clase</b> | <b>Denominación indicador</b>                  | <b>Ratios y forma de cálculo</b>   |
|-------------|---------------------|--|--|
| 16PA        | Resultado           | Visitantes al archivo municipal                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de visitantes al archivo municipal / 1.000 habitantes.</li> </ul> Nos referimos a visitas organizadas de grupos culturales, escolares, etc., no las de tipo individual.  |
| 17PA        | Servicio producido  | N° de bienes de interés cultural inventariados | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de bienes declarados de interés cultural por el Ayuntamiento</li> </ul> Los calificados como tales en el inventario del Ayuntamiento. Datos a 31 de diciembre del ejercicio.   |
| 18PA        | Servicio producido  | N° de bienes calificados de Bien Cultural      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de bienes calificados como Bien Cultural de acuerdo a la Ley de Patrimonio Cultural Vasco</li> </ul> Datos a 31 de diciembre del ejercicio.  |
| 19PA        | Servicio producido  | Nivel de restauración del patrimonio           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de bienes culturales restaurados</li> <li>• Importe de la partida destinada a restauración de bienes culturales</li> </ul> Se entiende por restaurados aquellos bienes en los que se ha realizado una labor de restauración, completa o parcial. |

## 5.22. Fiestas y Festejos

### PROGRAMA FUNCIONAL 4.5.4.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador       | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|------------------------------|---|
| 01FI | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 4.5.4.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>  |
| 02FI | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio     | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 4.5.4.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>   |
| 03FI | Servicio producido | Gasto en fiestas             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto en fiestas patronales y/o principales / N° habitantes</li> <li>• Gasto en fiestas de barrios / N° habitantes</li> <li>• Gasto en otras fiestas / N° habitantes</li> </ul>  |
| 04FI | Coste – eficiencia | Financiación de fiestas      | Porcentajes de financiación de las actividades:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• % Ingresos participantes / gasto en fiestas</li> <li>• % Ingresos Patrocinadores / gasto en fiestas</li> <li>• % Aportación municipal / gasto en fiestas</li> </ul>   |
| 05FI | Servicio producido | Actos festivos               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° actos institucionales</li> <li>• N° actos tradicionales</li> <li>• N° actuaciones infantiles</li> <li>• N° actuaciones teatrales</li> <li>• N° actuaciones musicales</li> <li>• N° actividades deportivas</li> <li>• N° actividades gastronómicas</li> <li>• N° otras actividades</li> </ul> <p>Únicamente nos referimos a las fiestas patronales y/o principales. (Pueden tomarse como referencia los programas de fiestas)</p> <p>Se adopta el criterio de acto por día. Es decir si la actividad tiene una duración superior a un día, se contabilizarán tantos actos como días se desarrolle la actividad cultural.</p> |
| 06FI | Calidad            | Participación de los grupos  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de grupos que participan en las fiestas / 1.000 habitantes.</li> </ul> <p>Nos referimos a las fiestas patronales o principales. Se entiende por grupo cualquier agrupación que organice actividades en fiestas.</p>   |



## 5.23. Euskera

### PROGRAMA FUNCIONAL 4.5.5.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                                    | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|---|---|
| 01EU | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio                              | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 4.5.5.<br>Dos ratios:<br>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes<br>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total  |
| 02EU | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio                                  | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 4.5.5.<br>Dos ratios:<br>• Inversiones del servicio / N° de habitantes<br>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales   |
| 03EU | Impacto – entorno  | Uso del euskera en el municipio                           | • Porcentaje de uso del euskera global<br>• Porcentaje de uso del euskera en cada una de las siguientes estratos de edad:<br>• Menores de 14 años<br>• Entre 14 y 24 años<br>• Entre 25 y 64 años<br>• Mayores de 65 años<br>Datos anuales  |
| 04EU | Resultado          | Uso del euskera en casa                                   | • Porcentaje de familias que utilizan el euskera como lengua en casa.<br>Datos Eustat cada cinco años   |
| 05EU | Servicio producido | Primera lengua hablada en casa                            | • Porcentaje de personas que su primera lengua hablada ha sido el euskera<br>Datos Eustat cada cinco años   |
| 06EU | Resultado          | Indice de preceptividad                                   | • Euskaldunes mas cuasieuskaldunes / 2<br>Datos Eustat cada cinco años  |
| 07EU | Servicio producido | Personal capacitado en euskera                            | • % de trabajadores sobre el total que, en relación al perfil de su puesto de trabajo:<br>– Lo superan<br>– Se encuentran en el perfil<br>– Son inferiores al perfil<br>– Sin perfil acreditado   |
| 08EU | Resultado          | Reuniones en euskera                                      | • N° de reuniones en euskera x 100 / n° de reuniones totales<br>• N° de actas que se redactan inicialmente en euskera x 100 / n° de actas de reuniones totales<br>Se tendrán en cuenta únicamente las reuniones de tipo oficial: plenos, comisiones de gobierno y comisiones informativas, y las actas que de ellas se derivan. |
| 09EU | Resultado          | Idioma de los documentos del registro de entrada y salida | • Documentos en euskera x 100 / docum. totales<br>• Documentos en bilingüe x 100 / docum. totales<br>• Documentos en castellano x 100 / documentos totales<br>Se tendrá en cuenta únicamente el idioma del oficio o carta de presentación del documento.  |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                           | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|--|---|
| 10EU | Resultado          | Nivel de traducción al euskera                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de hojas que se traducen al euskera.</li> </ul> En los casos que se trate de modelos prediseñados se contabilizará sólo la parte proporcional que efectivamente se traduce.   |
| 11EU | Resultado          | Nivel de traducción al castellano                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de hojas que se traducen al castellano</li> </ul> En los casos que se trate de modelos prediseñados se contabilizará sólo la parte proporcional que efectivamente se traduce.   |
| 12EU | Servicio producido | Utilización de programas informáticos en euskera | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº programas utilizables en euskera x 100 / nº de programas totales</li> <li>Nº de trabajadores que usan los programas informáticos utilizables en euskera x 100 / Nº de trabajadores que disponen de programas informáticos utilizables en euskera</li> </ul> Por programas utilizables nos referimos a aquellos que en su totalidad puedan ser usados en euskera. El cálculo del segundo indicador exigiría realizar una encuesta personal, con la lista de programas informáticos utilizables en euskera<br>Datos a 31 de diciembre |
| 13EU | Resultado          | Ciudadanos con opción euskera                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de personas que quieren recibir documentación en euskera x 100 / nº de euskaldunes mayores de 16 años.</li> </ul> Datos a 31 de diciembre   |
| 14EU | Servicio producido | Comercios adheridos al "euskera merkataritza"    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de comercios adscritos al programa x 100 / Nº de comercios totales.</li> <li>Numero de trabajadores de comercio que saben euskera x 100 / nº trabajadores de comercio total</li> <li>Numero de trabajadores de comercio en cursos de euskera x 100 / nº trabajadores de comercio total</li> </ul> Por comercio nos referimos a comercio y hostelería.<br>Datos a 31 de diciembre  |
| 15EU | Resultado          | Paisaje lingüístico en los comercios             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de comercios con paisaje lingüístico en euskera x 100 / Nº de comercios totales</li> <li>Nº de comercios con paisaje lingüístico bilingüe x 100 / Nº de comercios totales</li> </ul> El paisaje lingüístico no es sólo la rotulación del establecimiento, sino el conjunto de mensajes gráficos existentes o la respuesta a las llamadas telefónicas. Se incluye comercio y hostelería. Datos a 31 de diciembre   |
| 16EU | Servicio producido | Subvenciones a rotulación en euskera             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuantía total de ayudas / Nº total de comercios</li> <li>Cuantía total de ayudas / Nº comercios beneficiados</li> </ul>  |
| 17EU | Servicio producido | Industrias adheridas a la promoción del euskera  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de industrias adscritas al programa x 100 / Nº de industrias totales</li> <li>Nº de trabajadores afectados x 100 / Nº de trabajadores totales de las industrias.</li> </ul> Datos a 31 de diciembre   |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                                      | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|---|--|
| 18EU | Resultado          | Ambiente lingüístico en las industrias                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de industrias con ambiente lingüístico en euskera x 100 / N° de industrias totales</li> </ul> Por ambiente lingüístico nos referimos a rotulación exterior, respuesta a comunicaciones telefónicas, etc. Datos a 31 de diciembre   |
| 19EU | Resultado          | Nivel de escolarización según modelos                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• % alumnos matriculados modelo A</li> <li>• % alumnos matriculados modelo B</li> <li>• % alumnos matriculados modelo D</li> </ul> Se desglosa en red pública y red privada y en cada uno de los diferentes niveles: <ul style="list-style-type: none"> <li>• en infantil, primaria y secundaria, red pública</li> <li>• en infantil, primaria y secundaria, red privada</li> <li>• en bachiller y ciclos formativos, red pública</li> <li>• en bachiller y ciclos formativos, red privada</li> </ul> Se toma como criterio el alumnado en el momento de inicio del curso |
| 20EU | Servicio producido | Número de monitores euskaldunes en deporte escolar y clubes | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de monitores euskaldunes / N° de monitores totales</li> </ul> En su caso se podría realizar un muestreo que se pueda extrapolar al conjunto.<br>Datos a 31 de diciembre  |
| 21EU | Resultado          | Uso del euskera en actividades extraescolares.              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades en euskera x 100 / actividades totales, desglosando en:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades en educación infantil.</li> <li>• Actividades en primaria.</li> <li>• Actividades en secundaria.</li> </ul> </li> </ul> En su caso se podría realizar un muestreo que se pueda extrapolar al conjunto.   |
| 22EU | Servicio producido | Campañas de transmisión del euskera a través de la familia  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de padres que reciben información / n° de padres totales</li> </ul>  |
| 23EU | Resultado          | Publicaciones y emisión en euskera                          | % del uso del euskera en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crónicas locales en periódicos con crónica local</li> <li>• Radios locales</li> <li>• Televisión local</li> </ul> N° de suscriptores a periódicos y revistas en euskera / 1.000 habitantes.<br>En su caso se podría realizar un muestreo que se pueda extrapolar al conjunto.   |
| 24EU | Servicio producido | Becas a proyectos de investigación en euskera               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de becas para estudiar euskera</li> <li>• N° de becas para estudios en euskera</li> <li>• N° de becas para proyectos de investigación en euskera</li> <li>• Cuantía total de becas / 1.000 habitantes</li> </ul>   |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                             | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|--|---|
| 25EU | Coste - eficiencia | Coste y financiación del euskaltegi municipal      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coste total / nº de alumnos</li> <li>• % de financiación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- alumnos</li> <li>- Ayuntamiento</li> <li>- Ayuntamiento subvención a alumnos</li> <li>- Habe</li> </ul> </li> </ul>                               |
| 26EU | Servicio producido | Matriculados en el euskaltegi                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de matriculados en alfabetatzeko / 1.000 euskaldunes</li> <li>• Nº de matriculados en euskalduntzeko / 1.000 no euskaldunes</li> </ul> <p>Se toma como criterio el alumnado en el momento de inicio del curso y empadronados en el municipio.</p> |
| 27EU | Resultado          | Nivel de continuidad en el aprendizaje del euskera | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de personas que se vuelven a matricular x 100 / nº de alumnos totales matriculados en años anteriores.</li> </ul> <p>Se toma como criterio el alumnado en el momento de inicio del curso</p>  |
| 28EU | Resultado          | Páginas Web en euskera                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de páginas WEB municipales que se encuentran en euskera / nº páginas WEB totales del municipio.</li> </ul> <p>Datos a 31 de diciembre</p>   |

## 5.24. Juventud

### PROGRAMA FUNCIONAL 4.5.6.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|---------------------------------------|--|
| 01JU | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio          | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 4.5.6.<br><br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>   |
| 02JU | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio              | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 4.5.6.<br><br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>  |
| 03JU | Coste – eficiencia | Gasto corriente en cada instalación.  | Gasto corriente por cada una de las siguientes instalaciones:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente en Oficina de Información juvenil / n° jóvenes entre 15 y 29 años, incluidos</li> <li>• Gasto corriente en Ludoteca / n° jóvenes entre 2 y 11 años, incluidos</li> <li>• Gasto corriente en Gazteleku y/o Gaztetzoko / n° jóvenes entre 12 y 17 años incluidos</li> <li>• Gasto corriente en Gaztetzxe / n° jóvenes entre 15 y 29 años, incluidos</li> </ul> |
| 04JU | Coste – eficiencia | Inversiones en cada instalación       | Total inversiones por cada una de las siguientes instalaciones:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones en Oficina de Información juvenil / n° jóvenes entre 15 y 29 años, incluidos</li> <li>• Inversiones en Ludoteca / n° jóvenes entre 2 y 11 años, incluidos</li> <li>• Inversiones en Gazteleku y/o Gaztetzoko / n° jóvenes entre 12 y 17 años incluidos</li> <li>• Inversiones en Gaztetzxe / n° jóvenes entre 15 y 29 años, incluidos</li> </ul>               |
| 05JU | Coste – eficiencia | Autofinanciación de cada instalación  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos de la Ludoteca x 100 / Gasto corriente de la Ludoteca</li> <li>• Ingresos del Gazteleku y/o Gaztetzoko x 100 / Gasto corriente del Gazteleku y/o Gaztetzoko</li> </ul>   |
| 06JU | Servicio producido | Horas de apertura de cada instalación | N° de horas anuales de apertura de las siguientes instalaciones:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Horas apertura Oficina de Información juvenil</li> <li>• Horas apertura Ludoteca</li> <li>• Horas apertura Gazteleku y/o Gaztetzoko</li> </ul>  |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                                       | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|--|--|
| 07JU | Servicio producido | Consultas y usuarios de cada instalación                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de consultas en la Oficina de Información juvenil / n° jóvenes entre 15 y 29 años, incluidos</li> <li>• N° de usuarios de la Ludoteca / n° jóvenes entre 2 y 11 años, incluidos</li> <li>• N° de usuarios del Gazteleku y/o Gaztetzoko / n° jóvenes entre 12 y 17 años incluidos</li> <li>• N° de usuarios del Gaztetxe / n° jóvenes entre 15 y 29 años, incluidos</li> <li>• N° de usuarios de otros locales de juventud (locales del Ayuntamiento usados por jóvenes para actividades musicales, danza, etc.)</li> </ul> |
| 08JU | Servicio producido | Trabajadores de cada instalación                             | <p>N° de trabajadores, tanto propios como subcontratados, que trabajan en las siguientes instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° trabajadores Oficina de Información juvenil</li> <li>• N° trabajadores Ludoteca</li> <li>• N° trabajadores Gazteleku y/o Gaztetzoko</li> </ul> <p>Se contabilizan equivalentes a jornada completa. De tal manera que si un trabajador se encuentra a media jornada se contabilizará 0,5, etc.</p>  |
| 09JU | Servicio producido | Metros cuadrados de cada instalación                         | <p>Metros cuadrados en las siguientes instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• M<sup>2</sup> Oficina de Información juvenil</li> <li>• M<sup>2</sup> Ludoteca</li> <li>• M<sup>2</sup> Gazteleku y/o Gaztetzoko</li> <li>• M<sup>2</sup> Gaztetxe</li> <li>• M<sup>2</sup> de otros locales de juventud (locales del Ayuntamiento usados por jóvenes para actividades musicales, danza, etc.)</li> </ul> <p>Datos a 31 de diciembre.</p>  |
| 10JU | Servicio Producido | Actividades desarrolladas en cada instalación                | <p>N° de actividades organizadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de actividades en Ludoteca</li> <li>• N° de actividades en Gazteleku y/o Gaztetzoko</li> <li>• N° de actividades en Gaztetxe</li> </ul>   |
| 11JU | Servicio producido | Otras actividades organizadas para jóvenes                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de actos juveniles propios / 1.000 habitantes.</li> <li>• N° de participantes en actos juveniles propios / 1.000 habitantes</li> </ul> <p>Desglose en función de los destinatarios de la actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infantil de 2 a 11 años</li> <li>• Adolescente de 12 a 17 años</li> <li>• Juvenil de 18 a 29 años</li> <li>• % de autofinanciación de actos juveniles propios, globalmente.</li> </ul>  |
| 12JU | Calidad            | Participación de los jóvenes en el diseño de las actividades | <p>Se consideran aquellas actividades en las que se integra a una representación de los jóvenes en las fases de diseño, gestión o evaluación de las actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de actividades en Gazteleku y/o Gaztetzoko con participación de los jóvenes / N° de actividades totales en Gazteleku y/o Gaztetzoko</li> </ul>  |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                       | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|--|--|
|      |                    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de actos juveniles propios con participación de los jóvenes / Nº de actos juveniles propios totales organizados (sólo adolescentes y juveniles)</li> </ul>   |
| 13JU | Servicio producido | Nivel de transferencias a grupos juveniles   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capítulo IV de gastos de la función 4.5.6. / nº de habitantes</li> </ul>  |
| 14JU | Impacto – entorno  | Asociaciones infantiles y juveniles          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de asociaciones en el ámbito infantil y juvenil</li> </ul> <p>Se consideran las asociaciones o grupos que se consideran de interés municipal, debido a sus actividades, y que tienen una actividad permanente y reconocida a lo largo de todo el ejercicio.<br/>Datos a 31 de diciembre.</p>                                   |
| 15JU | Calidad            | Reuniones de participación ciudadana juvenil | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de reuniones anuales realizadas por el Consejo de la Juventud o equivalentes</li> </ul> <p>Se entiende que se trata de un órgano de carácter municipal y con participación ciudadana estructurada, con funcionamiento periódico o continuado.</p>  |
| 16JU | Servicio producido | Actividades de prevención juvenil            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de programas o actividades / 1.000 habitantes</li> <li>Nº de participantes/ 1.000 habitantes</li> <li>Gasto total en actividades de prevención / 1.000 habitantes</li> </ul> <p>Únicamente las actividades de prevención desarrolladas específicamente desde el área de Juventud, no las ya recogidas en Bienestar Social,</p> |

## 5.25. Comunicación Social y Participación Ciudadana

### PROGRAMA FUNCIONAL 4.6.2.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador  | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|---|--|
| 01CP | Servicio producido | Nº de Juntas municipales de Distrito                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de Juntas municipales de Distrito, o equivalentes / 10.000 habitantes</li> <li>Nº de sesiones o comisiones de las Juntas Municipales de distrito</li> </ul> <p>Si bien el nombre oficial es el de Juntas municipales de distrito, se considerarán las equivalentes a ellas: Juntas de Barrios, etc.</p>  |
| 02CP | Servicio producido | Puestos de atención al ciudadano                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de puestos de atención al público en las Oficinas de Atención Ciudadana, de existir / 10.000 habitantes</li> <li>Nº de puestos que atienden al público (de ventanilla o de atención) en el resto del Ayuntamiento / 10.000 habitantes</li> </ul> <p>Datos a 31 de diciembre.</p>   |
| 03CP | Resultado          | Nº de comunicaciones recibidas de ciudadanos                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de comunicaciones recibidas a través de la página web municipal: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de quejas y sugerencias</li> <li>Nº de consultas y peticiones de información</li> </ul> </li> <li>Nº de quejas y sugerencias recibidas y/o registradas en el Ayuntamiento por otros medios</li> <li>Nº de quejas y sugerencias en la prensa escrita, relacionadas con la actividad del Ayuntamiento</li> </ul>  |
| 04CP | Calidad            | Consejos Sectoriales  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de Consejos Sectoriales existentes</li> <li>Nº de reuniones anuales realizadas por los Consejos / Nº de Consejos Sectoriales existentes.</li> </ul> <p>Se entiende por Consejos Sectoriales a los órganos de carácter municipal y con participación ciudadana estructurada, con funcionamiento periódico o continuado</p>  |
| 05CP | Impacto – entorno  | Nº de asociaciones u organizaciones sociales de interés municipal | <p>Nº de asociaciones u organizaciones sociales existentes en el municipio con las que existe colaboración o relación significativa desde el Ayuntamiento. Se realizará un desglose en dos grandes agrupaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asociaciones de asistencia o ayuda social, salud, sanidad o medio ambiente, o relacionadas.</li> <li>Asociaciones culturales, de euskera, juveniles, de tiempo libre, deportivas, o relacionadas</li> </ul>  |
| 06CP | Servicio producido | Nº de revistas municipales publicadas                             | <p>Se contabilizan las asociaciones que se consideran de interés municipal, debido a sus actividades. No es necesario para ello que estén inscritas en el Registro de Asociaciones del G. Vasco, siendo suficiente que estén en la relación o Registro de asociaciones de interés municipal, de existir, o que sean consideradas como tales. Datos a 31 de diciembre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de publicaciones de revistas municipales en el año</li> </ul> <p>En el caso de revistas, se considerará el nº de números diferentes, 4 si es trimestral, etc. Consideramos aquellas publicaciones que se editan por el Ayuntamiento con carácter periódico, y que disponen del correspondiente depósito legal.</p> |



## 5.26. Carreteras, Caminos y Vías Públicas Urbanas

### PROGRAMA FUNCIONAL 5.1.1.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                            | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|---|---|
| 01VP | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio                      | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 5.1.1.<br><br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>  |
| 02VP | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio                          | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 5.1.1.<br><br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>   |
| 03VP | Servicio producido | Superficie de vías públicas                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• M<sup>2</sup> de suelo urbanizado público / n° de habitantes. Desglose:</li> <li>• M<sup>2</sup> de viales / n° de habitantes</li> <li>• M<sup>2</sup> de plazas y aceras / n° de habitantes</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.   |
| 04VP | Servicio producido | Gasto en mantenimiento de vías públicas.          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto total en mantenimiento de vías públicas / M<sup>2</sup> de vías públicas</li> </ul>  |
| 05VP | Resultado          | Metros cuadrados renovados                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• M<sup>2</sup> de viales renovados durante el ejercicio x 100 / M<sup>2</sup> de viales totales</li> <li>• M<sup>2</sup> de plazas y aceras renovadas x 100 / M<sup>2</sup> de viales totales</li> </ul> Datos a 31 de diciembre del ejercicio. Por renovación se entiende la realización de obras en zonas amplias, se excluye el denominado parcheo objeto del indicador siguiente. |
| 06VP | Servicio producido | Actuaciones puntuales de arreglo de vías públicas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de actuaciones en viales / Hectárea de viales totales</li> <li>• N° de actuaciones en plazas y aceras / Hectárea de plazas y aceras totales</li> </ul> Por actuación nos referimos a acciones puntuales denominadas como parcheos o arreglos de carácter provisional.   |
| 07VP | Resultado          | Calles peatonales                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• M<sup>2</sup> de calles peatonales / M<sup>2</sup> de vías públicas.</li> </ul> Por calles peatonales se entienden aquellas calles que son únicamente de acceso peatonal si bien pueden tener un tráfico de servicios, carga y descarga, etc. Sólo se contabilizan aquellos que se encuentran cerrados al tráfico rodado todos los días del año.                                     |

| Cód. | Tipo o clase | Denominación indicador           | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------|----------------------------------|--|
|      |              |                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metros lineales de recorridos para bicicletas en suelo urbano / M<sup>2</sup> de suelo urbano.</li> <li>• Metros lineales de recorridos para bicicletas en suelo urbano / 1.000 habitantes.</li> </ul>  |
| 08VP | Resultado    | Recorridos para bicicletas       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metros lineales de recorridos para bicicletas en suelo no urbano / M<sup>2</sup> de suelo no urbano.</li> <li>• Metros lineales de recorridos para bicicletas en suelo no urbano / 1.000 habitantes.</li> </ul> <p>Por recorridos para bicicletas entendemos aquellos que se diseñan para su utilización prioritaria por bicicletas si bien pueden ser utilizados por peatones.</p> |
| 09VP | Calidad      | Nº de quejas sobre vías públicas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de quejas sobre vías públicas / 1.000 habitantes</li> </ul>  |

## 5.27. Transporte y Otras Infraestructuras Básicas

### PROGRAMA FUNCIONAL 5.1.3., 5.2. y 4.4.6.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                    | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|---|---|
| 01TR | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio              | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 5.1.3., 5.2. y 4.4.6.<br><br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>   |
| 02TR | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio                  | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 5.1.3., 5.2. y 4.4.6.<br><br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>  |
| 3TR  | Impacto – entorno  | Movilidad local y transporte de pasajeros | Media diaria de viajeros por cada 1.000 habitantes:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• (N° pasajeros totales anuales en transporte público urbano / 365) / 1.000 habitantes</li> <li>• (N° pasajeros totales anuales en transporte público interurbano / 365) / 1.000 habitantes</li> </ul> Todos los medios de transporte público urbanos, y los interurbano con origen y con destino en el municipio. Se excluyen los automóviles de turismo (taxis) |
| 04TR | Servicio producido | Licencias de Taxis                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de licencias de taxi / 1.000 habitantes</li> </ul>  |

## 5.28. Infraestructuras Agrarias y Agricultura

### PROGRAMA FUNCIONAL 5.3. y 7.1.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador           | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|----------------------------------|--|
| 01AG | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio     | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 5.3. y 7.1.<br><br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>  |
| 02AG | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio         | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 5.3. y 7.1.<br><br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Invers. totales</li> </ul>   |
| 03AG | Impacto – entorno  | Población rural                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de habitantes en zona rural x 100 / n° de habitantes totales</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.   |
| 04AG | Resultado          | Suelo no urbanizable y protegido | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hectáreas suelo no urbanizable x 100 / Hectáreas de suelo total del municipio</li> <li>• Hectáreas suelo no urbanizable de Especial Protección, incluidos Espacios Naturales, de existir./ Hectáreas de suelo total del municipio.</li> </ul> Datos a 31 de diciembre.  |
| 05AG | Servicio producido | Caminos rurales                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kilómetros de caminos rurales municipales/ N° de habitantes en zona rural</li> </ul>  |
| 06AG | Coste - eficiencia | Gasto en zonas rurales           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto en mantenimiento de caminos rurales / N° de habitantes en suelo no urbanizable</li> <li>• Gasto en electrificación rural / N° de habitantes en suelo no urbanizable</li> <li>• Gasto en abastecimiento y saneamiento de aguas / N° de habitantes en suelo no urbanizable</li> </ul>                             |
| 07AG | Servicio producido | Senderos señalizados             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kilómetros de senderos dotados de señalización e información didáctica / 1.000 habitantes</li> </ul> Tanto los catalogados por la Federación de Montaña como PR's como los de corto recorrido<br>Datos a 31 de diciembre.   |
| 08AG | Impacto – entorno  | Explotaciones agrarias           | N° de explotaciones agrarias y Hectáreas:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Totales.</li> <li>• Con ganadería.</li> <li>• Sin ganadería.</li> </ul> Se contabilizarán las explotaciones no empresariales (no sujetas a IAE), es decir, todas las explotaciones agrícolas, y las ganaderas dependientes.<br>Información del Censo agrario del Eustat. |

| <b>Cód.</b> | <b>Tipo o clase</b> | <b>Denominación indicador</b> | <b>Ratios y forma de cálculo</b>   |
|-------------|---------------------|-------------------------------|--|
| 09AG        | Impacto – entorno   | Ocupación sector agrario      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Población de 16 y más años ocupada en el sector agrario / Total población ocupada</li> </ul> Información del Censo agrario del Eustat.  |
| 10AG        | Resultado           | Reforestación                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ha plantadas de frondosas autóctonas x 100 / Ha. de bosque talado</li> <li>• Ha plantadas de frondosas exóticas x 100 / Ha. de bosque talado</li> <li>• Ha plantadas de coníferas x 100 / Ha. de bosque talado</li> </ul> |
| 11AG        | Resultado           | Nº de incendios forestales    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de incendios no autorizados de más de una hectárea producidos en el año</li> </ul>   |
| 12AG        | Impacto – entorno   | Flora y fauna protegida       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de especies protegidas de fauna existentes en el municipio.</li> <li>• Nº de especies protegidas de flora existentes en el municipio.</li> </ul>   |

## 5.29. Indicadores Económico-Financieros

**Nota:** En este apartado se plantea utilizar los datos consolidados del Ayuntamiento, de los Organismos Autónomos y de las Sociedades Públicas.

| Cód.                             | Tipo o clase       | Denominación indicador       | Ratios y forma de cálculo   |
|----------------------------------|--------------------|------------------------------|---|
| INDICADORES DE TUTELA FINANCIERA |                    |                              |   |
| 01EF                             | Económ.-financiero | Ahorro Bruto                 | Diferencia entre el ingreso corriente (suma de los capítulos I, II, III, IV y V de ingresos) deduciendo los artículos 36 contribuciones especiales, y los conceptos 397 cuotas de urbanización y 398 aprovechamientos urbanísticos menos los gastos de funcionamiento (suma de capítulos I, II y IV de gastos).<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro bruto / nº de habitantes</li> <li>• Ahorro bruto x 100 / ingresos corrientes</li> </ul>                     |
| 02EF                             | Económ.-financiero | Nivel de endeudamiento legal | Carga financiera teórica x 100 / ingreso corriente de la liquidación presupuestaria del ejercicio cerrado.<br>Se entiende por carga financiera teórica a la suma teórica de intereses y amortización que se habría de abonar a las entidades prestamistas en el supuesto de que no hubiere establecido periodo de carencia.   |
| 03EF                             | Económ.-financiero | Ahorro Neto                  | Diferencia entre el ingreso corriente (suma de los capítulos I, II, III, IV y V de ingresos) deduciendo los artículos 36 contribuciones especiales, y los conceptos 397 cuotas de urbanización y 398 aprovechamientos urbanísticos menos los gastos de funcionamiento (suma de capítulos I, II y IV de gastos) y menos la carga financiera teórica.:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro neto x 100 / ingresos corrientes</li> </ul>   |
| 04EF                             | Económ.-financiero | Margen de endeudamiento      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>100 - ( \text{Carga financiera teórica} \times 100 / \text{ahorro bruto} )</math>.</li> </ul> Se entiende por carga financiera teórica a la suma teórica de intereses y amortización que se habría de abonar a las entidades prestamistas en el supuesto de que no hubiere establecido periodo de carencia.<br>En el caso de ahorro bruto negativo o cargas financieras mayores que el ahorro bruto se considera margen de endeudamiento nulo. |
| 05EF                             | Económ.-financiero | Deuda Viva                   | Se toma como dato fundamental la deuda viva, es decir el importe de los préstamos que faltan por amortizar.<br>Un ratio:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Deuda viva formalizada x 100 / ingreso corriente.</li> </ul>   |
| 06EF                             | Económ.-financiero | Carga financiera teórica     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vida media de la deuda en años</li> <li>• Nivel de endeudamiento homogeneizado.</li> <li>• Su cálculo se realiza por la Hacienda Foral de Gipuzkoa. Se insertan los datos suministrados por la misma</li> </ul>  |

| Cód.                              | Tipo o clase       | Denominación indicador                      | Ratios y forma de cálculo   |
|-----------------------------------|--------------------|---|---|
| 07EF                              | Económ.-financiero | Tipo medio de endeudamiento                 | Tipo medio nominal ponderado de los préstamos pendientes al cierre del ejercicio:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>_ (Importe pendiente de préstamos a 31.12 del año x Tipo medio nominal) / _ Importe pendiente préstamos</li> </ul>  |
| 08EF                              | Económ.-financiero | Nivel de saldos de dudoso cobro             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Saldos de dudoso cobro / total derechos pendientes de cobro</li> </ul>   |
| <b>INDICADORES DE GASTOS</b>      |                    |   |   |
| 09EF                              | Económ.-financiero | Gasto de personal                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capítulo I de gastos x 100 / ingreso corriente</li> <li>Capítulo I de gastos x 100 / gasto corriente</li> </ul>  |
| 10EF                              | Económ.-financiero | Gasto en subcontratación                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto 227 de gastos x 100 / ingreso corriente</li> <li>Concepto 227 de gastos x 100 / gasto corriente</li> </ul>  |
| 11EF                              | Económ.-financiero | Nivel de subvenciones                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Suma de los artículos 47 + 48 + 49 de gastos x 100 / ingreso corriente</li> <li>Suma de los artículos 47 + 48 + 49 de gastos x 100 / gasto corriente</li> </ul>  |
| 12EF                              | Económ.-financiero | Gasto de funcionamiento                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Suma de los capítulos I, II y IV de gastos menos subvenciones los artículos 47 + 48 + 49 de gastos x 100 / ingreso corriente</li> <li>Suma de los capítulos I, II y IV de gastos menos subvenciones los artículos 47 + 48 + 49 de gastos x 100 / gasto corriente</li> </ul>  |
| 13EF                              | Económ.-financiero | Gasto Corriente no financiero               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Suma de los capítulos I, II y IV de gastos / n° de habitantes</li> </ul>   |
| 14EF                              | Económ.-financiero | Gasto corriente                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Suma de los capítulos I, II, III, IV y IX de gastos / n° de habitantes</li> </ul>  |
| 15EF                              | Económ.-financiero | Ejecución presupuestaria de gastos          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Obligaciones reconocidas de gasto corriente no financiero (capit. I, II y IV de gastos) x 100 / presupuesto inicial total de gastos corriente no financiero (capit. I, II y IV de gastos)</li> <li>Obligaciones reconocidas de inversiones (capit. VI, VII y VIII de gastos) x 100 / presupuesto inicial total de inversiones (capit. VI, VII y VIII de gastos)</li> </ul> |
| <b>INDICADORES DE INVERSIONES</b> |                    |   |   |
| 16EF                              | Económ.-financiero | Inversiones netas sin financiación afectada | <ul style="list-style-type: none"> <li>Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos menos los artículos 36 contribuciones especiales, y los conceptos 397 cuotas de urbanización y 398 aprovechamientos urbanísticos y menos los capítulos VI, VII y VIII de ingresos / n° de habitantes</li> </ul>   |
| 17EF                              | Económ.-financiero | Inversiones netas totales                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos menos los capítulos VI, VII y VIII de ingresos / n° de habitantes</li> </ul>  |

| Cód.                           | Tipo o clase       | Denominación indicador                       | Ratios y forma de cálculo  |
|--------------------------------|--------------------|--|--|
| 18EF                           | Económ.-financiero | Nivel de inversión sin financiación afectada | <ul style="list-style-type: none"> <li>Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gasto menos los artículos 36 contribuciones especiales, y los conceptos 397 cuotas de urbanización y 398 aprovechamientos urbanísticos y menos los capítulos VI, VII y VIII de ingresos x 100 / presupuesto total de gasto</li> </ul>   |
| 19EF                           | Económ.-financiero | Nivel de inversión total                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos menos los capítulos VI, VII y VIII de ingresos x 100 / presupuesto total de gasto</li> </ul>   |
| 20EF                           | Económ.-financiero | Dependencia de transferencias de capital     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capítulo VII de ingresos x 100 / capítulos VI, VII y VIII de gastos menos los capítulos VI y VIII de ingresos</li> </ul>  |
| 21EF                           | Económ.-financiero | Dependencia de préstamos                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capítulo IX de ingresos x 100 / capítulos VI, VII y VIII de gastos menos los capítulos VI y VIII de ingresos</li> </ul>   |
| <b>INDICADORES DE INGRESOS</b> |                    |  |  |
| 22EF                           | Económ.-financiero | Ingreso corriente                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Suma de los capítulos I, II, III, IV y V de ingresos / n° de habitantes</li> </ul>  |
| 23EF                           | Económ.-financiero | Presión fiscal                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Total de la suma de los capítulos I, II y artículos 31, 32, 34 y 35 del capítulo III de ingresos / n° de habitantes</li> </ul>  |
| 24EF                           | Económ.-financiero | Presión fiscal familiar tipo                 | <p>Total de la suma de los siguientes impuestos y tasas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>IBI: de una vivienda de valor catastral de 100.000 euros</li> <li>Agua y saneamiento, consumo de 240 m<sup>3</sup></li> <li>Vehículos, un vehículo de entre 12 y 14 caballos fiscales</li> <li>Tasas anuales de recogida de Basuras de una vivienda en el municipio</li> </ul> |
| 25EF                           | Económ.-financiero | Ordenanzas fiscales                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de utilización del margen fiscal: Tipo aplicable / tipo máximo.</li> </ul> <p>Su cálculo se realiza por la Hacienda Foral de Gipuzkoa. Se insertan los datos suministrados por la misma.</p>  |
| 26EF                           | Económ.-financiero | Capacidad fiscal                             | <p>Se aplica la tarifa mínima a cada uno de los tributos, IBI, IAE e IVTM y se divide entre el número de habitantes para alcanzar el ratio comparativo.</p> <p>Su cálculo se realiza por la Hacienda Foral de Gipuzkoa. Se insertan los datos suministrados por la misma.</p>  |
| 27EF                           | Económ.-financiero | Dependencia de transferencias corrientes     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capítulo IV de ingresos x 100 / ingreso corriente.</li> </ul>   |



| Cód.                     | Tipo o clase        | Denominación indicador               | Ratios y forma de cálculo   |
|--------------------------|---------------------|--------------------------------------|---|
| 28EF                     | Económ.- financiero | Ejecución presupuestaria de ingresos | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los derechos reconocidos totales del ingreso corriente (capit. I, II, III, IV y V de ingresos ) x 100 / presupuesto inicial total de ingreso corriente (capit. I, II, III, IV y V de ingresos ).</li> <li>• Los derechos reconocidos totales de ingreso de capital (capit. VI, VII y VIII de ingresos ) x 100 / presupuesto inicial total de ingresos de capital (capit. VI, VII y VIII de ingresos )</li> </ul> |
| <b>OTROS INDICADORES</b> |                     |                                      |   |
| 29EF                     | Económ.- financiero | Remanente de tesorería               | <p>Se utiliza el concepto de “Remanente de tesorería para gastos generales”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remanente de tesorería para gastos generales x 100 / Ingreso Corriente</li> <li>• Importe de los créditos a incorporar en el ejercicio siguiente x 100 / Ingreso Corriente.</li> </ul>  |
| 30EF                     | Económ.- financiero | Liquidez                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suma de los artículos 50 + 56 + 52 del capítulo de ingresos x 100 / ingreso corriente</li> <li>• Liquidez mensual (media de los saldos de tesorería último día de mes / pendientes de pago último día de mes).</li> <li>• Fondos líquidos de tesorería + saldos pendientes de cobro / saldos pendientes de pago (a 31 de diciembre)</li> </ul>   |

## 5.30. Servicios Económicos

### PROGRAMA FUNCIONAL 6.1

| Cód. | Tipo o clase        | Denominación indicador                      | Ratios y forma de cálculo   |
|------|---------------------|---|---|
| 01SE | Coste – eficiencia  | Gasto corriente del servicio                | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 6.1.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>  |
| 02SE | Coste – eficiencia  | Inversiones del servicio                    | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 6.1.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>   |
| 03SE | Coste – eficiencia  | % ingreso en voluntaria                     | Recaudado en voluntaria en cada tributo x 100 / total de los padrones de:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>IBI</li> <li>IAE</li> <li>Vehículos</li> <li>Suministro de agua y alcantarillado</li> <li>Recogida de basuras</li> </ul> Al total de los padrones se les deducen los derechos anulados. Se tendrán en cuenta los padrones netos sin anexos.   |
| 04SE | Coste – eficiencia  | % de domiciliación                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>N° de recibos domiciliados de los tributos de los capítulos I y III de ingresos x 100 / número de recibos totales de los tributos de los capítulos I y III de ingresos</li> <li>Importe total domiciliado domiciliados de los tributos de los capítulos I y III de ingresos x 100 / Importe total de los tributos de los capítulos I y III de ingresos</li> </ul> De cada uno de los tributos y tasas: IBI, IAE, Vehículos, Suministro de agua y saneamiento y Recogida de basuras.  |
| 05SE | Económ.- financiero | Modificaciones presupuestarias              | <ul style="list-style-type: none"> <li>N° de expedientes de modificaciones de crédito, desglosando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>De Transferencias de crédito</li> <li>Del Resto de modificaciones de crédito</li> </ul> </li> <li>Importe de los expedientes de modificaciones de crédito x 100 / Importe de todos los capítulos de gasto del presupuesto definitivo desglosando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>De Transferencias de crédito</li> <li>Del Resto de modificaciones de crédito</li> </ul> </li> </ul> |
| 06SE | Calidad             | Aprobación presupuestaria                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de la aprobación inicial del presupuesto por el Pleno</li> </ul>   |
| 07SE | Calidad             | Aprobación de la liquidación presupuestaria | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha del decreto de aprobación de la liquidación</li> </ul>   |
| 08SE | Calidad             | Aprobación de la cuenta general             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de la aprobación por el pleno de la cuenta general</li> </ul>  |

### 5.31. Comercio Interior

#### PROGRAMA FUNCIONAL 6.2.

| Cód.         | Tipo o clase       | Denominación indicador                                     | Ratios y forma de cálculo   |
|--------------|--------------------|--|---|
| 01CI         | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio                               | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 6.2.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>  |
| 02CI         | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio                                   | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 6.2.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>   |
| 03CI         | Servicio producido | Ingresos por tasas de mercado y ferias                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importe total de los ingresos de las tasas por la instalación de puestos en mercados o ferias / 1.000 habitantes</li> </ul>  |
| 04CI         | Servicio producido | Número de ferias o eventos                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de ferias o eventos ordinarios / 1.000 habitantes</li> <li>• N° de ferias o eventos extraordinarios / 1.000 habitantes</li> </ul> <p>Por ordinarios se contabilizan aquellos que tienen periodicidad semanal, quincenal o mensual. Por extraordinarios, aquellos que no se realizan de manera periódica, aunque sí los que se realizan una vez al año.</p> <p>En el caso de que la feria o evento dure más de un día se contabilizará tantos como los días de duración.</p> |
| 05CI         | Impacto – entorno  | N° de comercios  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de comercios / 1.000 habitantes</li> <li>• N° establecimientos otros servicios / 1.000 hab.</li> </ul> <p>Comercios: Comercio, hostelería y transportes<br/>Otros servicios: Banca, seguros, serv. a empresas y otros servicios.</p> <p>Datos en el momento de su publicación por Eustat.</p>   |
| 06CI         | Resultado          | Nivel de asociacionismo                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de comercios asociados a la Asociación de comerciantes del municipio / n° de establecimientos comerciales totales.</li> <li>• N° de establecimientos de hostelería asociados a Asociaciones locales de hosteleros / n° de establecimientos comerciales totales.</li> </ul> <p>Datos a 31 de diciembre.</p>  |
| 07CI<br>07CO | Resultado          | Establecimientos adheridos al sistema arbitral de consumo. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de establecimientos comerciales adheridos al Arbitraje de Consumo / n° total de establecimientos comerciales</li> </ul> <p>En atención a publicación del Gobierno Vasco.</p>  |

## 5.32. Industria

### PROGRAMA FUNCIONAL 7.2.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                           | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|--|---|
| 01IN | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio                     | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 7.2.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>  |
| 02IN | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio                         | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 7.2.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>   |
| 03IN | Servicio producido | Adquisición de suelo para actividades económicas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importe de adquisición de suelo total x 100 / Capítulo I y II de ingresos</li> <li>• Importe de la adquisición de suelo para actividades económicas x 100 / Importe total de la adquisición de suelo</li> <li>• Hectáreas adquiridas de suelo para actividades económicas x 100 / Hectáreas de suelo adquiridas en general</li> </ul>  |
| 04IN | Resultado          | Porcentaje de suelo de actividades económicas    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hectáreas de suelo calificado de actividades económicas (suelo bruto) x 100 / Ha. de suelo urbano.</li> <li>• Hectáreas de suelo de actividades económicas urbanizado edificadas en planta x 100 / Ha. de suelo bruto.</li> <li>• Hectáreas de suelo de actividades económicas urbanizado edificables en planta total (no edificadas aún) x 100 / Ha. de suelo bruto.</li> <li>• Hectáreas de suelo de actividades económicas urbanizado edificable en planta disponible (libre) x 100 / Ha. de suelo bruto. Desglosado en: promoción pública y promoción privada.</li> </ul> Datos a 31 de diciembre del ejercicio. |
| 05IN | Resultado          | Demanda de suelo de actividades económicas       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda M<sup>2</sup> de suelo de actividades económicas / M<sup>2</sup> de suelo de actividades económicas</li> </ul> Se pueden realizar estimaciones. Datos a 31 de diciembre del ejercicio  |
| 06IN | Resultado          | N° de empresas y establecimientos                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° total de establecimientos / 1.000 habitantes, y su desglose:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• % establecim. industriales / 1.000 hab.</li> <li>• % establecim. construcción / 1.000 hab.</li> <li>• % establecim. comerciales / 1.000 hab.</li> <li>• % establecim. otros servicios / 1.000 hab.</li> </ul> </li> </ul> Datos en el momento de su publicación por Eustat.   |

| Cód.         | Tipo o clase      | Denominación indicador   | Ratios y forma de cálculo  |
|--------------|-------------------|--|--|
| 07IN<br>05PS | Impacto – entorno | Distribución del empleo en los diferentes sectores económicos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Población ocupada / 1.000 habitantes</li> <li>• Porcentaje de empleos de cada uno de los diferentes sectores:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• % empleo en sector primario</li> <li>• % empleo construcción</li> <li>• % empleo industrial</li> <li>• % empleo en servicios</li> </ul> </li> </ul> Datos en el momento de su publicación por Eustat |

### 5.33. Turismo

#### PROGRAMA FUNCIONAL 7.5.

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                             | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|--|---|
| 01TU | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio                       | Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional 7.5.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>  |
| 02TU | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio                           | Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional 7.5.<br>Dos ratios:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>   |
| 03TU | Impacto – entorno  | N° de plazas en establecimientos hoteleros         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de plazas totales / 1.000 habitantes, y su desglose: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plazas hoteleras / 1.000 habitantes</li> <li>• Plazas de agroturismo / 1.000 habitantes</li> <li>• Plazas de campings / 1.000 habitantes</li> </ul> </li> </ul> Datos a 31 de diciembre del ejercicio.  |
| 04TU | Impacto – entorno  | N° de entradas en establecimientos hoteleros       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° total de personas que se alojan en los establecimientos hoteleros (entradas) en el total del año</li> <li>• N° de personas que se alojan en los establecimientos hoteleros en agosto.</li> <li>• N° de personas que se alojan en los establecimientos hoteleros en semana santa</li> </ul>  |
| 05TU | Impacto – entorno  | N° de pernoctaciones en establecimientos hoteleros | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de noches totales (pernoctaciones) que los visitantes pasan en los establecimientos hoteleros / 1.000 habitantes</li> <li>• Estancia media = N° total de pernoctaciones / n° total de entradas</li> </ul>   |
| 06TU | Impacto – entorno  | Índice de ocupación                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>(\text{N}^\circ \text{ de pernoctaciones} / 365) \times 100 / \text{n}^\circ \text{ de plazas disponibles}</math></li> </ul>   |
| 07TU | Impacto – entorno  | N° de establecimientos de restauración             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de establecimientos de restauración / 1.000 habitantes</li> </ul> Datos a 31 de diciembre del ejercicio   |
| 08TU | Resultado          | N° de visitas a la oficina de turismo              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de visitas registradas / 1.000 habitantes, y su desglose: <ul style="list-style-type: none"> <li>• % Visitas de Gipuzkoa</li> <li>• % Visitas de resto de País Vasco</li> <li>• % Visitas de resto del Estado</li> <li>• % Visitas del extranjero</li> </ul> </li> <li>• N° de peticiones de información y consultas no presenciales a la oficina de turismo, por cualquier medio (fax, mail, teléfono, etc.) / 1.000 habitantes</li> </ul> |

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador                           | Ratios y forma de cálculo  |
|------|--------------------|--|--|
| 09TU | Servicio producido | Nº horas de apertura de la oficina de turismo    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de días de apertura totales al año.</li> <li>Horas medias de apertura = horas totales / días de apertura</li> </ul>  |
| 10TU | Servicio producido | Nº de actuaciones de promoción turística externa | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de actuaciones de promoción turística externa organizadas o en las que participa el Ayuntamiento con presencia física de algún representante municipal.</li> </ul> <p>Por actuaciones de promoción externa nos referimos a aquellas que se realizan en el exterior del municipio, con participación o presencia del municipio, directamente o a través de la oficina de desarrollo turístico comarcal, como por ejemplo la participación en una feria de turismo.</p>  |
| 11TU | Resultado          | Nº visitas a la WEB del municipio                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº total de visitas a la Página WEB de Turismo del Ayuntamiento (de existir)</li> </ul>   |
| 12TU | Resultado          | Calidad de las aguas de baño marinas             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de Calidad de las Aguas de Baño.</li> </ul> <p><i>Se recogerán los valores globales establecidos por Sanidad para el final de la temporada de baño en la playa del municipio. En caso de existir más de una zona de muestreo, se indicará el valor global suministrado.</i></p> <p>Los posibles valores del índice son los siguientes:<br/>                 2 – Aptas, muy buena calidad. (Baño libre)<br/>                 1 – Aptas, buena calidad. (Baño con precaución)<br/>                 0 – No aptas para el baño</p> |
| 13TU | Resultado          | Situación sanitaria del entorno periplayero      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de situación sanitaria del entorno periplayero.</li> </ul> <p>Se recogerán los valores globales establecidos por Sanidad para el final de la temporada de baño en la playa del municipio.</p> <p>Los posibles valores del índice son los siguientes:<br/>                 2 – Buena<br/>                 1 – Mejorable / Aceptable<br/>                 0 – Mala / Deficiente</p>  |
| 14TU | Impacto – entorno  | Empresas de turismo activo                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de empresas de turismo activo en el municipio</li> <li>Nº de empresas de turismo activo en la comarca Información de la Guía Profesional editada por el Gobierno Vasco, y en su caso, interna municipal.</li> </ul>  |

### 5.34. Servicio de la Mujer

| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador  | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|---|---|
| 01EM | Coste – eficiencia | Gasto corriente del servicio  | <p>Gasto corriente del servicio = Suma de los capítulos I, II y IV de gastos del programa funcional correspondiente al servicio de la mujer.</p> <p>Dos ratios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto corriente del servicio / N° habitantes</li> <li>• Gasto corriente del servicio x 100 / Gasto corriente total</li> </ul>  |
| 02EM | Coste – eficiencia | Inversiones del servicio  | <p>Inversiones del servicio = Suma de los capítulos VI, VII y VIII de gastos del programa funcional correspondiente al servicio de la mujer.</p> <p>Dos ratios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones del servicio / N° de habitantes</li> <li>• Inversiones del servicio x 100 / Inversiones totales</li> </ul>   |
| 03EM | Servicio producido | Servicio de información y asesoría sobre igualdad                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de personas informadas en el servicio sobre igualdad de oportunidades / 1.000 habitantes.</li> <li>• N° personas informadas en el servicio de información sexual / 1.000 habitantes.</li> </ul> <p>En ambos casos, desglose en mujeres y hombres. Datos acumulados anuales. Se recogerá el total de personas informadas en el año.</p>  |
| 04EM | Servicio producido | Asistencia a malos tratos y acoso                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de personas informadas en relación con malos tratos o acoso / 1.000 habitantes.</li> <li>• N° de personas usuarias del servicio de Asistencia psicológica y jurídica a víctimas de malos tratos o acoso / 1.000 habitantes, desglosando en mujeres y hombres.</li> </ul> <p>Se recogerá el total de personas atendidas en el año, en el Servicio de la mujer o en Servicios Sociales.</p> |
| 05EM | Servicio producido | Mujeres en pisos de acogida por maltrato o acoso                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de mujeres en pisos de acogida por problemas de malos tratos o acoso / 10.000 habitantes.</li> <li>• N° de hijos o familiares dependientes de las mujeres / N° de mujeres anteriores.</li> </ul> <p>Se contabilizan las nuevas personas atendidas en el año (altas nuevas) desde el Ayuntamiento, con independencia de que el piso de acogida esté o no en el municipio.</p>              |
| 06EM | Servicio producido | Ayudas municipales a mujeres en situación de riesgo o desprotección | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° total de usuarias de las ayudas municipales a mujeres en situaciones de riesgo.</li> <li>• Cuantía total de las ayudas / Número total de usuarias.</li> </ul> <p>Se contabiliza el total anual como suma de las mujeres diferentes atendidas en todo el año.</p>  |



| Cód. | Tipo o clase       | Denominación indicador   | Ratios y forma de cálculo   |
|------|--------------------|--|---|
| 07EM | Servicio producido | Actividades para la promoción de la igualdad y la corresponsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de actividades organizadas, desglosando:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres, cursos y similares.</li> <li>• Conferencias, charlas, campañas, exposiciones y similares.</li> </ul> </li> <li>• N° de asistentes / 1.000 hab., desglosando:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres, cursos y similares.</li> <li>• Conferencias, charlas, campañas, exposiciones y similares.</li> </ul> </li> <li>• Gasto directo en actividades para la igualdad y corresponsabilidad.</li> </ul> <p>Nos referimos a gasto directo en la organización y desarrollo de las actividades (Gasto de locales, contratación de personas, compras y servicios asociados a las actividades, publicidad, etc.), sin realizar imputación de gastos generales del servicio o Ayuntamiento.</p> |
| 08EM | Servicio producido | Gasto en proyectos y estudios sobre la igualdad y la mujer           | <p>Gasto municipal en subvenciones y ayudas a proyectos y estudios sobre la igualdad y la mujer / 1.000 habitantes. Desglose en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto en subvenciones a proyectos presentados por asociaciones y organizaciones / 1.000 hab.</li> <li>• Gasto en becas y ayudas a mujeres / 1.000 hab.</li> <li>• Gasto para la realización de otros estudios / 1.000 habitantes</li> </ul>   |

## 6. ACTUACIONES FUTURAS

Entendemos que se ha definido un sistema de indicadores muy completo, obviamente mejorable, pero válido, y que es un punto de partida sólido. No obstante, en la reflexión realizada tras la finalización del programa 2002 se consideró conveniente proceder a una mejora del mismo, centrado más en simplificar y afinar el sistema que en realizar a una revisión total.

El mejor test para los indicadores es su propio uso. A mediados del año 2003 se dispondrá ya de datos de dos años, tres para los primeros cinco Ayuntamientos. Esta experiencia es clave para la mejora y ajuste del sistema.

Con la participación de los diez Ayuntamientos se realizarán sesiones de análisis por servicios. Algunos aspectos a considerar en estas sesiones son:

- Simplificar el sistema. Los indicadores poco utilizados serían candidatos a su desaparición. También, aquellos en los que se han manifestado dificultades importantes de obtención de información.
- Mejorar el sistema. Se tendrán en cuenta las sugerencias de cambio, habiendo sido apuntadas ya algunas.
- Matizar y concretar los conceptos que no están suficientemente claros, y que pueden dar lugar a problemas de interpretación.
- Intentar mejorar la homogeneidad de indicadores entre servicios.

En paralelo, la sociedad informática foral IZFE desarrollará una aplicación específica para la gestión de los indicadores municipales, que permitirá la gestión de los propios indicadores y variables por parte de cada uno de los Ayuntamientos, y el acceso a la información comparativa entre ellos, de modo ágil. Esto último exige pensar en un soporte vía Internet.

Es objetivo de la Diputación Foral poner el sistema de indicadores a disposición del máximo número de Ayuntamientos guipuzcoanos. Por ello, una vez se haya desarrollado la aplicación informática, quienes lo deseen podrán incorporarse a la misma.

Finalmente, otro tema al que habrá que dar respuesta más adelante, es el del mantenimiento futuro del sistema de indicadores, barajándose como posibilidad el establecimiento de foros técnicos, por servicios, para la revisión y actualización periódica de los indicadores.

## 7. REFERENCIAS

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) AECA. Indicadores de Gestión para las Entidades Públicas. Principios de Contabilidad de gestión. Documento nº 16. 2000.
- (2) AECA. Un sistema de indicadores de gestión para los Ayuntamientos. Documentos de Contabilidad de gestión. Documento nº 26. 2002.
- (3) AENOR. UNE 50137:2000 Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario. 2000. (correspondiente a la norma internacional ISO 11620:1998).
- (4) Amat, Oriol y Soldevilla, Pilar. Optimización del control de gestión en entidades públicas con el Cuadro de Mando Integral, en revista Auditoría Pública, nº 16. La aplicación del Cuadro de Mando Integral, en revista Auditoría Pública nº 17.
- (5) Ayuntamiento de Blanes. Ont@local 2001. V Jornadas de organización y nuevas tecnologías en la administración local. Ponencias. En:  
<http://www.blanes.net/onta2001.nsf/>
- (6) Ayuntamiento de Gijón. VII Seminario sobre Gestión Pública Local 2001. Evaluación y control de Políticas Públicas. Indicadores de gestión. Accesible en:  
<http://www.ayto-gijon.es/Documentos/Publicaciones/Información%20General/VII%20Seminario.pdf>
- (7) Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallés. 1ª Jornadas de gestión estratégica en la Administración Pública. El Cuadro de Mando Integral. Ponencias. En:  
<http://www.santcugatobert.net/Jornada/ponencies.html>
- (8) Boada, Montserrat. Aplicación práctica de indicadores de gestión. En revista Auditoría Pública, nº 17.
- (9) Carreras i Puigdengolas, Joseph M. Indicadores de la gestión de los servicios públicos locales. Una necesidad urgente. En revista Auditoría Pública, nº 24.
- (10) Comisión Europea. Evaluating EU expenditure programmes. A guide to intermediate and ex post evaluation. Primera Edición. Enero 1997. En:  
[http://www.europa.eu.int/comm/budget/evaluation/keydocuments\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/comm/budget/evaluation/keydocuments_en.htm)
- (11) Comisión Europea. Indicadores comunes europeos. Hacia un perfil de la sostenibilidad local. Luxemburgo, 2000. En:  
[http://www.europa.eu.int/comm/environment/urban/indicators\\_es.pdf](http://www.europa.eu.int/comm/environment/urban/indicators_es.pdf)

- (12) Eurocities. Report on Indicators for Social Exclución. Adoptados en el Consejo Europeo de Laeken de Diciembre 2001. En:  
<http://www.eurocities.org/viewPage.asp?cat=Document&id=D00724>
- (13) Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). Código de buenas prácticas ambientales.  
<http://www.femp.es/life/html/entrada.html>
- (14) Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). Análisis y perspectivas de modernización y Calidad: Estado de situación y experiencias de modernización y calidad en corporaciones locales. Octubre 2002. Y en:  
<http://www.femp.es/documentos/informe/informe.pdf>
- (15) Ihobe, Gobierno Vasco. Medio Ambiente en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Indicadores Ambientales 2002.
- (16) International Water Association (IWA). Performance Indicators for Water Supply Services. Londres 2000. Con la publicación se adjunta CD-ROM con un software para la gestión de los indicadores de suministro de aguas. Desarrollado en parte por el Grupo de Mecánica de Fluidos de la Universidad Politécnica de Valencia, el software se puede descargar en versión gratuita llamada Sigma Lite:  
<http://www.iwaqh.org.uk>  
<http://www.sigmalite.com>  
<http://www.gmf.upv.es/soft/sigma>
- (17) López Camps y Gadea Carrera. El control de la gestión en la Administración Local. Ed. Gestión 2000, Barcelona 1992.
- (18) Mora Puigvi, Antoni. Indicadores de actividad en la prestación de los servicios públicos municipales. En revista Auditoría Pública, nº 12.
- (19) Prieto Jano, M<sup>a</sup> José. Los indicadores de gestión como instrumento de medición de las actuaciones del sector público. En Revista "Presupuesto y Gasto Público" nº 26. Ministerio de Hacienda, 2001.
- (20) Sindicatura de Comptes de la Comunitat Valenciana. El control económico de la gestión municipal: un modelo basado en indicadores. Valencia 1998.

## **SISTEMAS DE INDICADORES MUNICIPALES**

- (21) Diputación Foral de Gipuzkoa. Información municipal. Udalgida.  
<http://www.udalgida.net>
- (22) Diputación de Barcelona. Servicio de información económica municipal (SIEM).  
<http://www.diba.es/pia/siem.asp>
- (23) Australia. Department of Local Government. New South Wales. Comparative Information on New South Wales Local Government Councils.  
[http://www.dlg.nsw.gov.au/dlg/dlghome/dlg\\_DocumentsIndex.asp?sectionid=1&documenttype=6](http://www.dlg.nsw.gov.au/dlg/dlghome/dlg_DocumentsIndex.asp?sectionid=1&documenttype=6)

- (24) Canadá. Ministry of Municipal Affairs and Housing, Ontario. List of Municipal Performance Measures (MPMP).  
[http://www.mah.gov.on.ca/userfiles/HTML/nts\\_1\\_8192\\_1.html](http://www.mah.gov.on.ca/userfiles/HTML/nts_1_8192_1.html)
- (25) Canadá. Ministerio de asuntos municipales y de la metrópoli, del Gobierno de Québec. Indicateurs de performance pour les organismes municipaux du Québec.  
[http://www.mamm.gouv.qc.ca/finances/fin\\_info\\_indi.htm](http://www.mamm.gouv.qc.ca/finances/fin_info_indi.htm)
- (26) Chile. Sistema nacional de indicadores municipales de Chile (SINIM).  
<http://www.sinim.cl/>
- (27) Estados Unidos. International City/County Management Association (ICMA). Center for Performance Measurement. Performance Indicators for Local Governments.  
<http://www.icma.org/performance>
- (28) Reino Unido. ODPM Best Value site y Best Value Performance Indicators.  
<http://www.local-regions.odpm.gov.uk/bestvalue/bvindex.htm>  
<http://www.local-regions.odpm.gov.uk/bestvalue/indicators/indicatorsindex.htm>
- (29) Reino Unido. Library of local performance indicators. Servicio prestado por la Audit Commission y la Improvement and Development Agency (IDEA) Contiene un conjunto de indicadores (performance indicators, PIs) para uso de las autoridades locales, cuando sea apropiado.  
<http://www.local-pi-library.gov.uk/library.asp>  
<http://www.audit-commission.gov.uk/>  
<http://www.idea.gov.uk/>

## OTRAS REFERENCIAS SOBRE INDICADORES DE GESTIÓN LOCAL

- (30) National Office of Local Government – Department of Transport and Regional Services (Australia). Local Governments National Reports.  
<http://www.dotars.gov.au/nolg/publications/>
- (31) Performance measurement for government (Estados Unidos). Contiene información y enlaces a páginas de gestión / medición de resultados o desempeño en entidades locales, entre ellas las que se referencian a continuación.  
<http://www.seagov.org/perfmeasures/index.html>
- (32) Ciudad de Charlotte (Carolina del Norte, Estados Unidos) Gestión por Objetivos y Cuadro de Mando, entre otros.  
<http://www.charmeck.nc.us/Governing/home.asp>
- (33) Ciudad de Hamilton (Ontario, Canadá). Vision 2020 Indicadores de sostenibilidad.  
<http://www.vision2020.hamilton-went.on.ca/default.htm>
- (34) Ciudad de Jacksonville (Florida, Estados Unidos). Indicadores de calidad de vida.  
<http://www.jcci.org/newerhome.htm>
- (35) Ciudad de Winnipeg (Manitoba, Canadá). Indicadores de calidad de vida.  
[http://www.city.winnipeg.mb.ca/interhom/about\\_winnipeg/inside/plan\\_winnipeg/review/](http://www.city.winnipeg.mb.ca/interhom/about_winnipeg/inside/plan_winnipeg/review/)

## DESARROLLO SOSTENIBLE Y CALIDAD DE VIDA

- (36) Agencia Europea del Medioambiente. Indicadores medioambientales.  
[http://themes.eea.eu.int/all\\_indicators\\_box](http://themes.eea.eu.int/all_indicators_box)
- (37) Gobierno Vasco. Sostenibilidad Local en el País Vasco – Agenda 21.  
[http://www.euskadi.net/vima\\_sostenibilidad\\_local/indice\\_c.htm](http://www.euskadi.net/vima_sostenibilidad_local/indice_c.htm)
- (38) Gobierno Vasco. Agenda Local 21 en el País Vasco.  
<http://www.udaltalde21.net>
- (39) Indicadores de desarrollo sostenible en Estados Unidos.  
<http://www.sdi.gov/>
- (40) International Institute for Sustainable Development. Medidas e indicadores de Desarrollo Sostenible. IISDnet. Internet.  
<http://iisd1.iisd.ca/measure/default.htm>
- (41) Local Quality of Life Counts. Indicadores de desarrollo sostenible local en Reino Unido.  
<http://www.sustainable-development.gov.uk/indicators/local/localind/>
- (42) Naciones Unidas. Indicadores de desarrollo sostenible.  
<http://www.un.org/esa/sustdev/index.html> <http://www.un.org/esa/sustdev/indisd/spanish/espanol.htm>
- (43) Red catalana de ciudades y pueblos hacia la sostenibilidad – Xarxa. Indicadors Municipals de Sostenibilitat.  
<http://www.diba.es/xarxasost/cat/sist.htm>
- (44) Urban Audit. Indicadores de Calidad de vida de las ciudades europeas.  
[http://europa.eu.int/comm/regional\\_policy/urban2/urban/audit/src/indicators.htm](http://europa.eu.int/comm/regional_policy/urban2/urban/audit/src/indicators.htm)

## ALGUNOS AYUNTAMIENTOS CON AGENDA 21

- (45) Ayto. de Burgos. Agenda Local 21.  
<http://www.aytoburgos.es/MEDIO%20AMBIENTE/AGENDA21/SOSTENIBLE.HTM>
- (46) Ayuntamiento de Calviá. Agenda Local 21.  
<http://www.calvia.com/Pages/Areas/ayun/aglven/aglven.htm>
- (47) Ayto. de Mataró. Indicadores de sostenibilidad de la Agenda 21.  
<http://www.ajmataro.es/laciutat/quisom/indisost.php>
- (48) Ayuntamiento de Terrassa. Indicadores de perfil de ciudad, o calidad de vida, de la propia Terrassa y de otros Ayuntamientos, como Vic o Sabadell.  
<http://www.terrassa.org/laciutat/xifres/estudis/perfildeciutat/perfilcat.html>
- (49) Ayto. de Vitoria-Gasteiz. Agenda Local 21.  
<http://www.vitoria-gasteiz.org/ceac/agenda21/default.htm>