

Con el fin de facilitar la elaboración del Plan de Actuación, a continuación recogemos algunos ejemplos de objetivos e indicadores. Los valores asignados a los indicadores son a título de ejemplo, sin que tengan ningún fundamento y, simplemente, para recordar que hay que asignar un valor a cada indicador.

Estos objetivos e indicadores se han clasificado atendiendo a las siguientes materias, aunque la mayoría pueden ser utilizados en otras actividades con algún ajuste:

- I. Atención de personas con discapacidad
 - a. [Actividades sociales](#)
 - b. [Educación especial](#)
 - c. [Centro Ocupacional](#)
 - d. [Atención Temprana](#)
 - e. [Viviendas Tuteladas](#)
 - f. [Atención Residencial](#)
 - g. [Centro de día](#)
 - h. [Centro Especial de Empleo](#)
 - i. [Ocio y tiempo libre](#)
 - j. [Ejercicio de tutela y acción pretutelar](#)

- II. Atención a personas mayores
 - a. [Atención Residencial](#)
 - b. [Centro de día](#)

- III. Atención de otras necesidades sociales
 - a. [Albergues – Pisos de acogida](#)
 - b. [Servicios de orientación laboral e intermediación laboral](#)
 - c. [Ayudas y otras prestaciones](#)

- IV. Otros fines
 - a. [Proyección de la fundación](#)

- V. Otros indicadores
 - a. [Indicadores de actividad](#)
 - b. [Indicadores de recursos humanos](#)
 - c. [Indicadores económicos](#)
 - d. [Indicadores de calidad del servicio](#)

I. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

a. Actividades sociales

| Objetivo | Indicador | Cuantificación |
|--|---|----------------------------------|
| Dar respuesta a las necesidades y demandas de las familias, derivadas de tener un miembro con discapacidad | 1.- Número de demandas atendidas | 10 |
| | 2.-Número de familias beneficiarias | 5 |
| Mejorar los canales de comunicación con el entorno | 1.- Número de boletines publicados al año | 2 |
| | 2.- Número de ejemplares editados por tirada | 1000 |
| Intensificar la presencia en el entorno | 1.- Número de organizaciones sectoriales en las que se participa | 5 |
| Implantar un modelo de gestión de la conciliación de la vida laboral y familiar. | 1.- Número de familias atendidas | 4 |
| | 2.- Número de acciones implantadas de las recogidas en Modelo | 2 |
| Fomentar la participación y permanencia del voluntariado en la Fundación | 1.- Número total de voluntarios que participan en los proyectos para la promoción del voluntariado | 15 |
| | 2.- Grado de satisfacción de los voluntarios participantes | > 7 (en una escala de 0 a 10) |
| | 3. Número de reuniones de coordinación realizadas | 4 |
| | 4.- Cursos de formación realizados para voluntarios | 3 |
| | 5.- Porcentaje participación en los cursos | 70% |
| Mejorar la calidad en la atención a los usuarios | 1.- Número de reuniones de coordinación celebradas con organismos externos relacionadas con las necesidades de los usuarios | 10 |
| | 2.- Número de quejas y reclamaciones de las familias de los usuarios con el servicio prestado | < 10 |
| | 3.- Porcentaje de satisfacción con el servicio prestado, valorado en las encuestas a usuarios (Valoración de 0 a 10) | > 6 (en una escala de 0 a 10) |
| | 4.- Porcentaje de cuestionarios contestados | > 50 % |

I. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD
b. Educación especial

| Objetivo | Indicador | Cuantificación |
|--|---|-----------------------|
| Ofrecer a las personas con discapacidad intelectual una respuesta educativa adecuada y de calidad en un entorno que favorezca la inclusión | 1.- Número de evaluaciones psicológicas realizadas | 12 |
| | 2.- Número de reuniones de orientación con profesionales del centro | 28 |
| | 3.- Porcentaje de familias que han recibido apoyo, información y asesoramiento al entorno familiar y social | 100% |
| Potenciar el desarrollo personal del alumno, a través de programas educativos y actividades adaptados a sus necesidades | 1.- Número de alumnos atendidos | 46 |
| | 2.- Grado de cumplimiento de la Programación del centro | 95 % |
| | 3.- Número de actividades complementarias realizadas | 3 |
| | 4.- Porcentaje de alumnos que participan en actividades extraescolares | 24 % |
| Garantizar los apoyos específicos necesarios para complementar los programados educativos | 1.- Número de intervenciones de atención psicológica realizadas | 23 |
| | 2.- Número de sesiones realizadas | 12 |
| | 3.- Número de intervenciones de asistencia fisioterápica realizadas | 14 |
| | 4.- Número de intervenciones de asistencia logopédica realizadas | 16 |
| | 5.- Porcentaje de alumnos que han recibido apoyos sobre el total de alumnos del centro | 78 % |
| Fomentar la comunicación con las familias e implicar a los padres en el proceso educativo | 1.- Número de reuniones, individuales programadas entre padres y profesionales | 250 |
| | 2.- Porcentaje de asistencia a estas reuniones | 85 % |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>3.- Porcentaje de padres que utilizan regularmente la agenda escolar 75 %</p> <p>4.- Número de horas de formación realizadas a padres de alumnos 14</p> <p>5.- Porcentaje de asistencia a estas actividades formativas 60 %</p> | |
| Desarrollar la capacidad técnica de los profesionales | <p>1.- Número de cursos de formación a profesionales realizados 2</p> <p>2.- Porcentaje de profesionales formados 80 %</p> | |
| Mejorar la calidad en la atención a los usuarios | <p>1.- Número de reuniones de coordinación celebradas con organismos externos relacionadas con las necesidades de los usuarios 10</p> <p>2.- Número de quejas y reclamaciones de las familias de los usuarios con el servicio prestado < 10</p> <p>3.- Porcentaje de satisfacción con el servicio prestado, valorado en las encuestas a usuarios (Valoración de 0 a 10) > 6</p> <p>4.- Porcentaje de cuestionarios contestados > 50 %</p> | |

I. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

c. Centro Ocupacional

| Objetivo | Indicador | Cuantificación |
|---|---|---|
| Atender de forma programada las necesidades individuales de los usuarios con discapacidad intelectual | <p>1.- Porcentaje de usuarios que cuentan con un Programa Individual de Atención</p> <p>2.- Número de Programas Individuales de Atención evaluados y/o revisados</p> <p>3.- Número de usuarios que han tenido una o más reuniones concretas para aumentar su participación en sus Programas Individuales de Atención</p> <p>4.- Herramientas de trabajo implantadas</p> | <p>100 %</p> <p>16</p> <p>26</p> <p>2</p> |
| Facilitar la adquisición de hábitos, destrezas y habilidades laborales y/o ocupacionales | <p>1.- Número de usuarios del área ocupacional del centro</p> <p>2.- Número medio de tareas laborales que realiza cada uno de los usuarios</p> <p>3.- Número total de trabajos realizados en los talleres del Centro.</p> <p>4.- Herramientas de trabajo implantadas</p> | <p>10</p> <p>5</p> <p>27</p> <p>2</p> |
| Mejorar la adaptación psico-social de las personas con discapacidad intelectual y sus familias | <p>1.- Número de usuarios del servicio</p> <p>2.- Número de reuniones realizadas con los usuarios</p> <p>3.- Número de reuniones formativas/informativas con las familias de los usuarios</p> | <p>10</p> <p>5</p> <p>9</p> |
| Desarrollar y mantener las habilidades personales y sociales que permitan la adaptación del usuario a los distintos contextos en los que se desenvuelve | <p>1.- Número de usuarios del servicio</p> <p>2.- Número de programas dirigidos al desarrollo de habilidades adaptativas</p> <p>3.- Número medio de programas en los que participa cada uno de los usuarios</p> <p>4.- Porcentaje de usuarios que han superado el 50% de los objetivos planteados en los programas en los que</p> | <p>10</p> <p>8</p> <p>2</p> <p>86 %</p> |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>han participado</p> <p>4.- Porcentaje de usuarios que se les ofrece participar en actividades externas para el desarrollo de habilidades adaptativas 16 %</p> <p>5.- Número de usuarios que han realizado formación externa (fuera del Centro) 12 %</p> <p>6.- Número de usuarios que participan en grupos de derechos 10</p> | |
| Orientar, formar y realizar el seguimiento de los usuarios que se ajusten a los criterios de empleabilidad de cara a su inserción socio-laboral | <p>1.- Número de usuarios del servicio 10</p> <p>2.- Número de sesiones formativas realizadas. 15</p> <p>3.- Porcentaje de usuarios que han superado el 50% de los objetivos planteados en los programas en los que han participado 95 %</p> <p>4.- Número de usuarios que han participado en uno o más procesos de selección para el empleo a lo largo del último año, como resultado del itinerario de inserción que siguen en el Centro 8</p> <p>3.- Número de usuarios que han realizado prácticas a lo largo del último año, como resultado del itinerario de inserción que siguen en el Centro 3</p> <p>4.- Número de usuarios que han accedido al empleo, o han tenido, al menos, una experiencia de empleo como resultado del itinerario de inserción que han seguido en el Centro 2</p> | |
| Desarrollar sistemas de gestión de la calidad y desplegar la dinámica de mejora continua | <p>1.- Número de acciones de mejora dirigidas a optimizar la calidad de los procesos que se han implementado en el centro 6</p> <p>2.- Porcentaje de profesionales que reciben formación específica relacionada con su desempeño 45 %</p> <p>3.- Porcentaje de participación de profesionales en acciones de mejora de 60 %</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>calidad</p> <p>4.- Porcentaje de participación de familiares en los Grupos de Opinión 18 %</p> <p>5.- Porcentaje de participación de usuarios en los Grupos de Opinión 70 %</p> <p>6.- Porcentaje de satisfacción con el centro en las encuestas a usuarios (Valoración de 0 a 10) ≥ 6</p> | |
| Mejorar la calidad en la atención a los usuarios | <p>1.- Número de reuniones de coordinación celebradas con organismos externos relacionadas con las necesidades de los usuarios 10</p> <p>2.- Número de quejas y reclamaciones de las familias de los usuarios con el servicio prestado < 10</p> <p>3.- Porcentaje de satisfacción con el servicio prestado, valorado en las encuestas a usuarios (Valoración de 0 a 10) > 6 (en una escala de 0 a 10)</p> <p>4.- Porcentaje de cuestionarios contestados > 50 %</p> | |
| Procurar estímulos a los usuarios de las actividades ocupacionales | <p>1.- Porcentaje de gratificaciones entregadas a los usuarios sobre el total facturado a los clientes 60 %</p> <p>2.- Número de usuarios que se han beneficiado de las gratificaciones 8</p> | |

I. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

d. Atención temprana

| Objetivo | Indicador | Cuantificación |
|---|--|--|
| Ofrecer acogida y apoyo a las familias | <p>1.- Tiempo medio de espera entre llamada inicial y solicitud de la plaza</p> <p>2. Número de de familias que han solicitado apoyo, información y asesoramiento</p> <p>3.- Porcentaje de familias que reciben apoyos sobre el total de familias atendidas</p> <p>4. Grado de satisfacción de las familias</p> | <p>< 15 días</p> <p>20</p> <p>50 %</p> <p>8 (en una escala de 0 a 10)</p> |
| Valorar necesidades e impartir tratamientos habilitadores | <p>1.- Tiempo medio entre la reunión de equipo y la fecha de propuesta de ingreso</p> <p>2.- Número de usuarios atendidos</p> <p>3.- Tiempo medio de tratamiento semanal que recibe cada niño</p> <p>4.- Número de sesiones de seguimiento de niños sin plaza</p> <p>5.- Porcentaje de niños valorados, al menos dos veces al año, en estimulación con la escala IDAT</p> <p>6.- Porcentaje de familias de los niños del servicio de logopedia, con los que se han mantenido reuniones al menos dos veces al año</p> <p>7.- Número de adaptaciones para el control postural realizadas en fisioterapia</p> | <p>< 20 días</p> <p>60</p> <p>90 minutos semanales</p> <p>12</p> <p>60 %</p> <p>70 %</p> <p>15</p> |
| Mejorar la calidad en la atención a los usuarios | <p>1.- Número de reuniones de coordinación celebradas con organismos externos relacionadas con las necesidades de los niños en tratamiento</p> | <p>10</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>2.- Número de quejas y reclamaciones de las familias de los usuarios con el servicio prestado</p> <p>3.- Grado de satisfacción con el servicio prestado, valorado en las encuestas a usuarios</p> <p>4.- Porcentaje de cuestionarios contestados</p> | <p>< 10</p> <p>> 6 (en una escala de 0 a 10)</p> <p>> 50 %</p> |
|--|--|--|

i. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

e. Viviendas tuteladas

| Objetivo | Indicador | Cuantificación |
|--|---|-----------------------|
| Proporcionar a las personas con discapacidad intelectual alojamiento, alimentación y los apoyos que necesitan por sus especiales características | 1.- Número de plazas ofertadas | 25 |
| | 2.- Porcentaje de plazas ocupadas sobre el total de plazas ofertadas | 100 % |
| Apoyar y facilitar la participación en actividades pre-laborales y laborales | 1.- Numero de acciones formativas realizadas | 5 |
| | 2.- Número de usuarios de las acciones formativas | 25 |
| | 3.- Número de usuarios que están integrados en un Centro Ocupacional | 15 |
| | 4.- Número de usuarios que trabajan en un Centro Especial de Empleo | 5 |
| | 5.- Número de usuarios que han accedido a un empleo normalizado | 2 |
| Desarrollar y mantener las habilidades personales y sociales para la realización de las actividades de la vida diaria | 1.- Número de actividades realizadas, dentro y fuera del centro, para favorecer la autonomía, normalización e inclusión de los usuarios | 30 |
| | 2.- Porcentaje de usuarios que han participado en las actividades | 100 % |
| | 3.- Porcentaje de usuarios que han utilizado recursos de la comunidad | 100 % |
| | 4.- Porcentaje de usuarios que han mejorado sus habilidades | 80 % |
| Vigilar la salud y promover estilos de vida saludables | 1.- Porcentaje de usuarios que acude a revisiones periódicas en el Centro de Salud | 90 % |
| | 2.- Porcentaje de usuarios que se vacuna periódicamente | 100 % |
| | 3.- Número de programas específicos para garantizar el aseo diario (vestirse, desnudarse, control de esfínteres, hacer la cama, ordenar armarios, cepillado de dientes, etc.) | 15 |

| | | |
|--|---|---|
| | especialmente dirigidos a personas con autonomía limitada 4.- Porcentaje de usuarios que han mejorado sus hábitos | 70 % |
| Facilitar el desarrollo personal y social mediante la utilización de recursos comunitarios y el fomento de actividades de convivencia, ocio y tiempo libre | 1.- Número medio de estas actividades en las que participa cada usuario semanalmente 2.- Porcentaje de usuarios que participa en actividades de ocio y tiempo libre | 4 90 % |
| Favorecer los contactos familiares y las relaciones interpersonales | 1.- Número de encuentros, reuniones y actividades programadas con invitación a la participación de familiares 2.- Porcentaje de familias que participan en las actividades | 12 > 40 % |
| Desarrollar sistemas de gestión de la calidad y desplegar la dinámica de mejora continua | 1.- Número de acciones realizadas 2.- Porcentaje de profesionales que reciben formación específica | 1 > 40 % |
| Mejorar la calidad en la atención a los usuarios | 1.- Número de quejas y reclamaciones de las familias de los usuarios con el servicio prestado 3.- Porcentaje de satisfacción con el servicio prestado, valorado en las encuestas a usuarios 4.- Porcentaje de cuestionarios contestados | 10 > 6 (en una escala de 0 a 10) > 50 % |

I. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

f. Atención Residencial

| Objetivo | Indicador | Cuantificación |
|--|---|---|
| Proporcionar a las personas con discapacidad intelectual alojamiento, alimentación y los apoyos que necesitan por sus especiales características | <p>1.- Porcentaje de plazas ocupadas sobre el total de plazas ofertadas</p> <p>2.- Número de usuarios de las plazas ofertadas</p> | <p>100 %</p> <p>65</p> |
| Facilitar el desarrollo personal y social mediante la utilización de recursos comunitarios y el fomento de actividades de convivencia, ocio y tiempo libre | <p>1.- Número medio de estas actividades en las que participa cada usuario semanalmente</p> <p>2.- Porcentaje de usuarios que participa en actividades de ocio y tiempo libre</p> | <p>4</p> <p>90 %</p> |
| Vigilar la salud y promover estilos de vida saludables | <p>1.- Porcentaje de usuarios que acude a revisiones periódicas en el Centro de Salud</p> <p>2.- Porcentaje de usuarios que se vacuna periódicamente</p> <p>3.- Número de programas específicos para garantizar el aseo diario (vestirse, desnudarse, control de esfínteres, hacer la cama, ordenar armarios, cepillado de dientes, etc.) especialmente dirigidos a personas con autonomía limitada</p> | <p>90 %</p> <p>100 %</p> <p>15</p> |
| Propiciar el uso y disfrute del entorno social, cultural y deportivo | <p>1.- Porcentaje de usuarios que participan en actividades de ocio y tiempo libre</p> <p>2.- Número medio de actividades en las que participa cada usuario</p> | <p>100 %</p> <p>6</p> |
| Favorecer los contactos familiares y las relaciones interpersonales | <p>1.- Número de encuentros, reuniones y actividades programadas con invitación a la participación de familiares</p> <p>2.- Porcentaje de participación en las actividades</p> | <p>12</p> <p>> 40 %</p> |
| Desarrollar sistemas de gestión de la calidad y desplegar la dinámica de mejora continua | <p>1.- Número de acciones realizadas</p> <p>2.- Porcentaje de profesionales que reciben formación específica</p> | <p>1</p> <p>> 40 %</p> |
| Mejorar la calidad en la atención a los usuarios | <p>1.- Número de quejas y reclamaciones de las familias de los usuarios con el servicio prestado</p> | <p>10</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>3.- Porcentaje de satisfacción con el servicio prestado, valorado en las encuestas a usuarios</p> <p>4.- Porcentaje de cuestionarios contestados</p> | <p>> 6 (en una escala de 0 a 10)</p> <p>> 50 %</p> |
| Mejorar la calidad en la atención a los usuarios | <p>1.- Número de quejas y reclamaciones de las familias de los usuarios con el servicio prestado</p> <p>2.- Porcentaje de satisfacción con el servicio prestado, valorado en las encuestas a usuarios</p> <p>3.- Porcentaje de cuestionarios contestados</p> | <p>< 10</p> <p>> 6 (en una escala de 0 a 10)</p> <p>> 50 %</p> |

I. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

g. Centro de día

| Objetivo | Indicador | Cuantificación |
|---|--|----------------|
| Atender de forma programada las necesidades individuales de los usuarios con discapacidad intelectual | 1.- Porcentaje de usuarios que cuentan con un Programa Individual de Atención | 100 % |
| | 2.- Número de Programas Individuales de Atención evaluados y/o revisados | 16 |
| | 3.- Número de usuarios que han tenido una o más reuniones concretas para aumentar su participación en sus Programas Individuales de Atención | 26 |
| | 4.- Herramientas de trabajo implantadas | 2 |
| Facilitar la adquisición de hábitos, destrezas y habilidades laborales y/o ocupacionales | 1.- Porcentaje de usuarios que están integrados en el área ocupacional del centro | 100 % |
| | 2.- Número medio de tareas laborales que realiza cada uno de los usuarios | 17 |
| | 3.- Número total de trabajos realizados en los talleres del Centro. | 27 |
| | 4.- Herramientas de trabajo implantadas | 2 |
| | 5.- Porcentaje de usuarios que han mejorado sus hábitos y habilidades | 80 % |
| Mejorar la adaptación psico-social de las personas con discapacidad intelectual y sus familias | 1.- Número de reuniones realizadas con los usuarios | 125 |
| | 2.- Número de reuniones formativas/informativas con las familias de los usuarios | 98 |
| Desarrollar y mantener las habilidades personales y sociales que permitan la adaptación del usuario a los distintos contextos en los que se desenvuelve | 1.- Número de programas dirigidos al desarrollo de habilidades adaptativas | 18 |
| | 2.- Número medio de programas en los que participa cada uno de los usuarios | 2 |
| | 3.- Porcentaje de usuarios que han superado el 50% de los objetivos | 86 % |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>planteados en los programas en los que han participado</p> <p>4.- Porcentaje de usuarios que se les ofrece participar en actividades externas para el desarrollo de habilidades adaptativas 16 %</p> <p>5.- Número de usuarios que han realizado formación externa (fuera del Centro) 12 %</p> <p>6.- Número de usuarios que participan en grupos de derechos 10</p> | |
| <p>Orientar, formar y realizar el seguimiento de los usuarios que se ajusten a los criterios de empleabilidad de cara a su inserción socio-laboral</p> | <p>1.- Porcentaje de usuarios que han superado el 50% de los objetivos planteados en los programas en los que han participado 100 %</p> <p>2.- Número de usuarios que han participado en uno o más procesos de selección para el empleo a lo largo del último año, como resultado del itinerario de inserción que siguen en el Centro 10</p> <p>3.- Número de usuarios que han realizado prácticas a lo largo del último año, como resultado del itinerario de inserción que siguen en el Centro 3</p> <p>4.- Número de usuarios que han accedido al empleo, o han tenido, al menos, una experiencia de empleo como resultado del itinerario de inserción que han seguido en el Centro 6</p> | |
| <p>Desarrollar sistemas de gestión de la calidad y desplegar la dinámica de mejora continua</p> | <p>1.- Número de acciones de mejora dirigidas a optimizar la calidad de los procesos que se han implementado en el centro 6</p> <p>2.- Porcentaje de profesionales que reciben formación específica relacionada con su desempeño 45 %</p> <p>3.- Porcentaje de participación de profesionales en acciones de mejora de calidad 60 %</p> <p>4.- Porcentaje de participación de familiares en los Grupos de Opinión 18 %</p> | |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>5.- Porcentaje de participación de usuarios en los Grupos de Opinión</p> <p>6.- Porcentaje de satisfacción con el centro en las encuestas a usuarios (Valoración de 0 a 10)</p> | <p>70 %</p> <p>≥ 6</p> |
| Mejorar la calidad en la atención a los usuarios | <p>1.- Número de reuniones de coordinación celebradas con organismos externos relacionadas con las necesidades de los usuarios</p> <p>2.- Número de quejas y reclamaciones de las familias de los usuarios con el servicio prestado</p> <p>3.- Porcentaje de satisfacción con el servicio prestado, valorado en las encuestas a usuarios (Valoración de 0 a 10)</p> <p>4.- Porcentaje de cuestionarios contestados</p> | <p>10</p> <p>< 10</p> <p>> 6</p> <p>> 50 %</p> |
| Procurar estímulos a los usuarios de las actividades ocupacionales | <p>1.- Porcentaje de gratificaciones entregadas a los usuarios sobre el total facturado a los clientes</p> | <p>90 %</p> |

I. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

h. Centro Especial de Empleo

| Objetivo | Indicador | Cuantificación |
|--|---|-----------------------|
| Optimizar la ocupación y rendimiento del Centro Especial de Empleo | 1.- Número de usuarios atendidos | 35 |
| | 2.- Porcentaje de trabajadores con discapacidad | ≥ 98 % |
| | 3.-Tiempo medio de estancia | 24 meses |
| | 4.- Porcentaje de ocupación | 100 % |
| | 5.- Incrementar la plantilla del centro | > 10 % |
| | 6.- Incrementar el número de clientes del Centro | > 10 % |
| | 7.- Incrementar la facturación del Centro | > 10 % |
| Mejorar el nivel de empleabilidad de las personas atendidas para garantizar su inserción sociolaboral favoreciendo su autonomía personal, social y laboral | 1.- Porcentaje de usuarios que cuenta con un programa individual de atención | 100 % |
| | 2.- Número de cursos y talleres de formación realizados | 6 |
| | 3.- Número de usuarios que participan en cursos de formación | 10 |
| | 3.- Número de diagnósticos de empleabilidad e itinerarios individualizados de inserción realizados | 8 |
| | 4.- Número medio de tareas laborales que realiza cada uno de los usuarios | 6 |
| | 5.- Número total de trabajos realizados en el Centro | 12 |
| Favorecer la inserción sociolaboral de las personas atendidas en empresas ordinarias | 1.- Número de usuarios que han participado en algún proceso de selección para el empleo en empresas ordinarias en el último año | 8 |
| | 2.- Número de personas que han obtenido un puesto de trabajo en | 5 |

| | | |
|---|---|----------------------|
| | empresas ordinarias | |
| | 2.- Grado de satisfacción de la empresa con el programa, valorado en las encuestas de opinión (Valoración de 0 a 10) | > 6 |
| | 3.- Número de contratos fijos consolidados | 10 |
| | 4.- Número de empresas nuevas contactadas | 4 |
| Favorecer el cumplimiento de la reserva del 2% a favor de trabajadores con discapacidad, en empresas de 50 o más trabajadores | 1.- Número de campañas de información y sensibilización empresarial realizadas | 35 |
| | 2. Número de empresas nuevas contactadas | 10 |
| | 3.- Número de contratos celebrados en cumplimiento de las medidas alternativas de la LISMI | 10 |
| | 4.- Importe de las donaciones y acciones de patrocinio recibidas con la finalidad de facilitar la inserción laboral o la creación de empleo a favor de las personas con discapacidad en cumplimiento de las medidas alternativas de la LISMI | > 10.000 € |
| | 5.- Número de contratos suscritos para la constitución de un enclave laboral con empresas en cumplimiento de las medidas alternativas de la LISMI | 2 |
| Mejorar la calidad en la atención a los usuarios | 1.- Número de quejas y reclamaciones de las familias de los usuarios con el servicio prestado | < 10 |
| | 2.- Porcentaje de satisfacción con el servicio prestado, valorado en las encuestas a usuarios (Valoración de 0 a 10) | > 6 |
| | 3.- Porcentaje de cuestionarios contestados | > 50 % |

II. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

i. Ocio y tiempo libre

| Objetivo | Indicador | Cuantificación |
|---|---|----------------|
| Ofrecer a las personas con discapacidad intelectual la realización de actividades de ocio normalizadas en el entorno comunitario | 1.- Número total de usuarios que participan en las actividades | 100 % |
| | 2.- Número total de actividades realizadas | 45 |
| | 3.- Porcentaje de actividades realizadas en entornos comunitarios | 50 % |
| Fomentar las actividades que favorezcan la expresión artística y creativa de las personas con discapacidad intelectual, dentro de los espacios comunitarios | 1.- Número total de usuarios que participan en las actividades | 100 % |
| | 2.- Número total de actividades realizadas | 45 |
| | 3.- Porcentaje de actividades realizadas en entornos comunitarios | 50 % |
| Conocer la opinión de los agentes implicados en las actividades realizadas | 1.- Porcentaje de satisfacción de los familiares de los participantes con las actividades realizadas, valorado en las encuestas de opinión (Valoración de 0 a 10) | > 60 % |
| | 3.- Porcentaje de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado, valorado en las encuestas de opinión (Valoración de 0 a 10) | > 60 % |
| | 4.- Porcentaje de satisfacción de voluntarios y profesionales con el servicio prestado, valorado en las encuestas de opinión (Valoración de 0 a 10) | > 60 % |
| | 5.- Porcentaje de cuestionarios contestados | > 80 % |

I. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

j. Ejercicio de la tutela y acción pretutelar

| Objetivo | Indicador | Cuantificación |
|---|--|--|
| Prevenir situaciones de desamparo | 1.- Número de sesiones de información y asesoramiento individualizado a familias sobre los medidas de protección para las personas con discapacidad | 25 |
| Desarrollar el ejercicio de tutela, curatela, defensa judicial, asistencia social y protección de las personas afectadas por discapacidad intelectual | 1.- Número de demandas interpuestas 2.- Número de demandas resueltas 3.- Número de tutelas ejercidas 4.- Número de curatelas ejercidas 5.- Número de declaraciones de incapacidad solicitadas al Juzgado y de medidas preventivas en garantía de los derechos de las personas desamparadas 6.- Número de inventarios formalizados de nuevos tutelados 7.- Número de rendición de cuentas de tutelados realizadas a los Juzgados 8.- Número de acciones legales interpuestas en defensa de los derechos e intereses de los tutelados ante cualquier instancia (civil, penal, administrativa, etc.) | 30 10 30 20 18 30 50 25 |
| Favorecer la integración y la inclusión social a través de la vida normalizada de las personas tuteladas y pretuteladas | 1.- Porcentaje de usuarios que cuenta con un Plan de Intervención personal 2.- Número de Planes de Intervención Personal elaborados 3.- Porcentaje de tutelados que permanecen en su entorno 4.- Número de actividades por tutelado de la vida diaria (acompañamiento médicos, compras, ocio, etc...) | 100 % 25 > 50 % 10 |
| Apoyar a las familias en la mejora de la convivencia y sobrecarga familiar | 1.- Número de sesiones de información y asesoramiento individualizado a familias | 45 |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>2.- Número de familias que reciben orientación para mejorar la convivencia</p> <p>3.- Porcentaje de satisfacción de los familiares de los usuarios, valorado en las encuestas de opinión (Valoración de 0 a 10)</p> | <p>15</p> <p>> 60 %</p> |
| Colaborar con otras instituciones que prestan servicios a personas tuteladas (residencias, etc.) | <p>1.- Número de instituciones contactadas</p> <p>2.- Número de reuniones celebradas</p> | <p>6</p> <p>12</p> |
| Potenciar el conocimiento sobre la legislación de incapacidades y testamentos | <p>1.- Número de reuniones celebradas</p> <p>2.- Número de jornadas de formación en las que se ha participado</p> | <p>12</p> <p>6</p> |
| Fomentar la participación del voluntariado en la Fundación | <p>1.- Número total de voluntarios que participan en la fundación</p> <p>2.- Número de reuniones de coordinación realizadas</p> <p>3.- Cursos de formación realizados para voluntarios</p> <p>4.- Porcentaje participación en los cursos</p> <p>5.- Número de voluntarios designados como Delegados Tutelares</p> | <p>15</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>70%</p> <p>5</p> |

II. ATENCIÓN DE PERSONAS MAYORES

a. Atención residencial

| Objetivo | Indicador | Cuantificación |
|---|--|---|
| Proporcionar a las personas mayores alojamiento, alimentación y los apoyos que necesitan por sus especiales características | 1.- Porcentaje de plazas ocupadas sobre el total de plazas ofertadas 2.- Número de usuarios de las plazas ofertadas 3.- Porcentaje de plazas para personas dependientes | 100 % 65 > 40 % |
| Facilitar el mantenimiento de la autonomía personal, potenciando la realización de actividades básicas e instrumentales de la vida diaria | 1.- Número medio de estas actividades en las que participa cada usuario semanalmente 2.- Porcentaje de usuarios que participa en actividades de ocio y tiempo libre | 4 - 5 90 % |
| Vigilar la salud y promover estilos de vida saludables | 1.- Porcentaje de usuarios que acude a revisiones periódicas en Centros de Salud 2.- Porcentaje de usuarios que se vacuna periódicamente 3.- Porcentaje de usuarios que tiene tratamiento de rehabilitación 4.- Número de programas específicos para garantizar el aseo diario (vestirse, desnudarse, control de esfínteres, hacer la cama, ordenar armarios, cepillado de dientes, etc.) especialmente dirigidos a personas con autonomía limitada | 90 % 100 % 20 % 15 |
| Propiciar el uso y disfrute del entorno social, cultural y deportivo | 1.- Porcentaje de usuarios que participan en actividades de ocio y tiempo libre 2.- Número medio de actividades en las que participa cada usuario | 100 % 6 |
| Favorecer los contactos familiares y las relaciones interpersonales | 1.- Número de encuentros, reuniones y actividades programadas con invitación a la participación de familiares | 12 |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>2.- Porcentaje de participación en las actividades</p> <p>3.- Número de usuarios que reciben visitas mensuales de sus familiares</p> | <p>> 40 %</p> <p>> 65 %</p> |
| Desarrollar sistemas de gestión de la calidad y desplegar la dinámica de mejora continua | <p>1.- Número de acciones realizadas</p> <p>2.- Porcentaje de profesionales que reciben formación específica</p> | <p>1</p> <p>> 40 %</p> |
| Mejorar la calidad en la atención a los usuarios | <p>1.- Número de quejas y reclamaciones de las familias de los usuarios con el servicio prestado</p> <p>2.- Porcentaje de satisfacción con el servicio prestado, valorado en las encuestas a usuarios (Valoración de 0 a 10)</p> <p>3.- Porcentaje de cuestionarios contestados</p> | <p>< 10</p> <p>> 6</p> <p>> 50 %</p> |

II. ATENCIÓN DE PERSONAS MAYORES

b. Centro de Día

| Objetivo | Indicador | Cuantificación |
|--|--|---|
| Optimizar la ocupación y rendimiento del Centro de Día | 1.- Número de beneficiarios 2.- Tiempo medio de estancia 3.- Porcentaje de ocupación del Centro | 150 36 meses 98 % |
| Mejorar la calidad de vida de sus usuarios, manteniendo el mayor grado de autonomía personal posible | 1.- Porcentaje de usuarios que son valorados de manera integral al inicio de la atención y periódicamente 2.- Porcentaje de usuarios que tienen una evaluación periódica de calidad de vida percibida 3.- Porcentaje de usuarios que cuentan con un Plan Interdisciplinar de Intervención Individualizado 4.- Porcentaje de usuarios que tienen un seguimiento periódico de su situación y estado funcional, cognitivo, emocional. 5.- Porcentaje de usuarios que se benefician de medidas de rehabilitación o mantenimiento, para mantener o mejorar su capacidad funcional 6.- Número de talleres realizados en el Centro 7.- Porcentaje de usuarios que participan en los talleres realizados en el Centro | > 90 % > 80 % > 90 % > 95 % > 80 % 15 > 80 % |
| Apoyar a las familias en la mejora de la convivencia y sobrecarga familiar | 1.- Número de familias de usuarios que se benefician de un programa de atención a familias 2.- Porcentaje de familias de usuarios del centro que reciben un informe de seguimiento de temas relacionados con la estancia del usuario en el Centro de Día. 3.- Número de sesiones de información | 50 100 % 45 |

| | | |
|--|--|------------------|
| | y asesoramiento individualizado a familias de los usuarios del Centro | |
| | 4.- Porcentaje de satisfacción de los familiares de los usuarios, valorado en las encuestas de opinión (Valoración de 0 a 10) | > 60 % |

II. ATENCIÓN DE PERSONAS MAYORES

c. Centro de Día

d. Otros

III. ATENCIÓN DE OTRAS NECESIDADES SOCIALES

a. Albergues – Pisos de acogida

| Objetivo | Indicador | Cuantificación |
|--|--|--|
| Acoger de manera provisional y o prolongada en el tiempo a personas vulnerables socialmente que se encuentren sin hogar y/o sin recursos económicos | 1.- Número de beneficiarios 2.- Tiempo medio de estancia 3.- Porcentaje de ocupación del albergue/piso | 150 30 días 95 % |
| Ofrecer un lugar de residencia previo a la vida autónoma | 1.- Número de personas que se aloja temporalmente en viviendas integradas en la comunidad | 5 |
| Proporcionar cobertura a las necesidades básicas de manutención, salud, higiene, transporte y ocupación del tiempo libre de las personas acogidas en el albergue | 1.- Número de comidas servidas 2.- Kits de higiene entregados 3.- Número de ayudas para transporte 4.- Presupuesto medio de las ayudas al transporte | 1.000 100 75 60 € |
| Mejorar hábitos sociales y personales que favorezcan la autonomía personal y fomentar la inserción social y laboral | 1.- Número de beneficiarios que participan en los Grupos de Convivencia 2.- Número de talleres realizados 3.- Porcentaje de usuarios con los que se elabora un Plan Individual de Intervención 4.- Porcentaje de personas que mejoran su salud 5.- Porcentaje de personas que mejoran su alternativa de alojamiento 6.- Porcentaje de personas que mejoran sus hábitos saludables 7.- Porcentaje de personas que se incorporan al mercado laboral o a acciones formativas | 100 15 > 80 % > 100 % > 90 % > 95 % > 80 % |
| Prestar orientación y apoyo en la búsqueda de alojamiento al que acceder después de su paso por la entidad | 1.- Número de beneficiarios que participan 2.- Porcentaje de personas que consolidan un alojamiento autónomo | 20 > 20 % |

| | | |
|--|---|------------|
| Fomentar la participación del voluntariado en la Fundación | 1.- Número total de voluntarios que participan en la fundación | 15 |
| | 2.- Número de reuniones de coordinación realizadas | 4 |
| | 3.- Cursos de formación realizados para voluntarios | 3 |
| | 4.- Porcentaje participación en los cursos | 70% |
| | 5.- Número de voluntarios designados como Delegados Tutelares | 5 |

III. ATENCIÓN DE OTRAS NECESIDADES SOCIALES

b. Servicios de orientación laboral e intermediación laboral

| Objetivo | Indicador | Cuantificación |
|--|--|---|
| Mejorar el nivel de empleabilidad de las personas atendidas para garantizar su inserción sociolaboral favoreciendo en todo momento su autonomía persona, social y laboral | <p>1.- Número de personas que acuden en búsqueda de empleo</p> <p>2.- Número de diagnósticos de empleabilidad e itinerarios individualizados de inserción realizados</p> <p>3.- Número de personas que realizan alguna acción formativa</p> | <p>90</p> <p>50</p> <p>35</p> |
| Conseguir la inserción laboral de las personas atendidas en el mercado laboral | <p>1.- Número de empresas nuevas captadas</p> <p>2.- Número de gestiones realizadas de intermediación laboral con empresas</p> <p>3.- Número de empresas con las que se realiza la intermediación</p> <p>4.- Número de empresas que se fidelizan</p> <p>5.- Número de usuarios/as con los que se ha realizado intermediación laboral</p> <p>6.- Número de inserciones</p> <p>7.- Número de personas en mantenimiento de empleo</p> <p>8.- Grado de satisfacción de la persona con los apoyos proporcionados por el programa, valorado en las encuestas de opinión (Valoración de 0 a 10)</p> | <p>100</p> <p>50</p> <p>30</p> <p>20</p> <p>30</p> <p>15</p> <p>8</p> <p>> 6</p> |
| Favorecer la inserción sociolaboral de las personas pertenecientes a colectivos en situación de exclusión social en empresas ordinarias mediante la metodología del “empleo con apoyo” que facilita el proceso de adaptación laboral y favorece el mantenimiento del empleo conseguido | <p>1.- Número de personas para las que se ha obtenido un puesto de “empleo con apoyo”</p> <p>2.- Grado de satisfacción de la empresa con el programa, valorado en las encuestas de opinión (Valoración de 0 a 10)</p> <p>3.- Tiempo medio de duración del empleo</p> | <p>15</p> <p>> 6</p> <p>3 meses</p> |

| | | |
|--|---|---------------|
| | 4.- Grado de satisfacción de la persona con los apoyos proporcionados por el programa, valorado en las encuestas de opinión (Valoración de 0 a 10) | > 6 |
|--|---|---------------|

IV. Atención de otras necesidades sociales
 c. Ayudas y otras prestaciones

| Objetivo | Indicador | Cuantificación |
|--|---|---------------------------|
| Favorecer la escolarización de niños en países en desarrollo | 1.- Importe de las ayudas entregadas. 2.- Número de alumnos huérfanos atendidos por las entidades beneficiarias de las ayudas entregadas por la Fundación | 5.000 € 1.200 |
| Mejorar las condiciones sanitarias de países en desarrollo | 1.- Importe de las ayudas entregadas. 2.- Número de familias atendidas por las entidades beneficiarias de las ayudas entregadas por la Fundación | 2.000 € 250 |
| Ofrecer asistencia a las familias mediante cursos y terapias | 1.- Importe de las ayudas entregadas. 2.- Número de cursos financiados por la Fundación 3.- Número de terapias financiadas por la Fundación 4.- Número de personas que asistirán a los cursos y terapias | 21.000 € 4 2 340 |
| Facilitar alimento a familias con escasos recursos | 1.- Importe de las ayudas entregadas. 2.- Número de familias beneficiadas de las ayudas 3.- Valor medio de los “carritos de la compra” entregados | 21.000 € 40 340 € |

VI. Otros fines

a. Proyección de la Fundación

| Objetivo | Indicador | Cuantificación |
|---|---|-----------------------|
| Diseñar la imagen corporativa de la Fundación y un plan de comunicación | 1.- Diseñar la imagen corporativa de la Fundación | 2013 |
| | 4.- Número de campañas de comunicación dirigidas a grupos de interés | 3 |
| Lograr la estabilidad económica de la Fundación | 1.- Porcentaje de rentas obtenidas destinadas a los fines fundacionales | 100 % |
| | 2.- Importe de las subvenciones públicas obtenidas | 50.000 € |
| | 3.- Número de donaciones obtenidas | 10.000 € |
| | 4.- Número de convenios celebrados con otras entidades | 3 |

OTROS EJEMPLOS DE INDICADORES PARA UNA FUNDACIÓN:

- **Indicadores de la actividad:**

- Evolución del número de actividades

Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de actividades a realizar en el periodo N} - \text{N}^\circ \text{ de actividades realizadas en periodo N-1}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ actividades realizadas en el periodo N-1}}$$

- Cuota de mercado

Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de plazas ofertadas por la fundación}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de plazas ofertadas por el sector (local, regional, etc.)}}$$

- Evolución del número de usuarios o beneficiarios atendidos

Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de usuario-beneficiarios en el periodo N} - \text{N}^\circ \text{ de usuario-beneficiarios en el periodo N-1}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de usuario o beneficiarios en el periodo N-1}}$$

- Grado de utilización de la capacidad instalada

Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ medio de plazas ocupadas}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de plazas de capacidad}}$$

- Grado de cobertura de la demanda

Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes aceptadas en el año}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes recibidas en el año}}$$

- Duración de la lista de espera

Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes en lista de espera}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes recibidas en el año}}$$

- Evolución del número de reuniones realizadas con los usuarios

Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de reuniones en el periodo N} - \text{N}^\circ \text{ de reuniones en el periodo N-1}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de reuniones en el periodo N-1}}$$

- Evolución del número de donaciones y subvenciones recibidas

Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de donaciones en el periodo N} - \text{N}^\circ \text{ de donaciones en el periodo N-1}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de donaciones en el periodo N-1}}$$

- Evolución del importe de las ayudas económicas entregadas por la fundación

Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de ayudas en el periodo N} - \text{N}^\circ \text{ de ayudas en el periodo N-1}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de ayudas en el periodo N-1}}$$

- **Indicadores de los recursos humanos:**

- Promedio de empleados

Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{Suma del N}^\circ \text{ de días de alta de los empleados en el ejercicio}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de días del ejercicio}}$$

- Relación usuario/personal contratado

Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de usuarios atendidos en el ejercicio}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de empleados en el ejercicio}}$$

- Absentismo de los empleados

Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de días de baja del personal contratado en el ejercicio}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de días del personal contratado en el ejercicio}}$$

- Modalidades de contratación

Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de empleados a tiempo completo}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de empleados en plantilla}}$$

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de empleados a tiempo parcial}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de empleados en plantilla}}$$

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de empleados con contrato fijo}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de empleados en plantilla}}$$

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de empleados con contrato temporal}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de empleados en plantilla}}$$

- Grado de participación del voluntariado en la actividad

Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de horas del personal voluntario}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de horas del personal contratado}}$$

- Promedio de dedicación de horas del voluntariado
Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de horas del personal voluntario}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de voluntarios}}$$

- Índice de crecimiento de la plantilla
Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de empleados en el periodo N} - \text{N}^\circ \text{ de empleados en el periodo N-1}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de empleados en el periodo N-1}}$$

- Horas de formación de los empleados y/o voluntarios
Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de horas de formación de empleados y voluntarios}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de empleados y de voluntarios}}$$

- **Indicadores económicos:**

- Ingresos por usuario

Forma de cálculo:

$$\frac{\text{Importe total de ingresos del periodo}}{\text{Nº medio de usuarios en el periodo}}$$

- Coste por usuario o residente

Forma de cálculo:

$$\frac{\text{Total de gastos del periodo}}{\text{Nº medio de usuarios en el periodo}}$$

- Retribución media de los empleados

Forma de cálculo:

$$\frac{\text{Importe total de los gastos de personal del periodo}}{\text{Total plantilla del periodo}}$$

- Morosidad de los usuarios

Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{Importe de las cuotas devueltas por los usuarios en el periodo}) \times 100}{\text{Importe total facturado como cuotas de usuarios en el periodo}}$$

- Indicador de tesorería

Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{Importe del disponible} + \text{el realizable}) \times 100}{\text{Importe exigible a corto plazo}}$$

- Tasa de endeudamiento

Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{Exigible total}) \times 100}{\text{Recursos propios}}$$

- Indicador de solvencia

Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{Activo real}) \times 100}{\text{Exigible total}}$$

- Coste de financiación ajena
Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{Gastos financieros}) \times 100}{\text{Deudas con coste financiero explícito}}$$

- Indicador de la financiación gratuita
Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{Importe total de las subvenciones y donaciones obtenidas en el periodo}) \times 100}{\text{Importe total de ingresos del periodo}}$$

- Ingresos por usuario
Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{Importe total de ingresos por cuotas de usuario}) \times 100}{\text{Nº medio de usuarios en el periodo}}$$

- **Indicadores de calidad del servicio:**

- Grado de satisfacción de los usuarios y familiares (mediante encuestas)
Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{N}^{\circ} \text{ de quejas de usuarios y/o familiares}) \times 100}{\text{N}^{\circ} \text{ promedio de usuarios}}$$

- Grado de atención de los familiares
Forma de cálculo:

$$\frac{(\text{N}^{\circ} \text{ de visitas por usuario}) \times 100}{\text{N}^{\circ} \text{ de usuarios}}$$