

A N E X O

Indicadores asociados a los compromisos de calidad

Cód.	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
1	Porcentaje de solicitudes de ingreso realizadas por los centros provinciales de la mujer o por la línea 900 que ingresan en los centros de emergencia.	$(\text{Número ingresos en C. de Emergencia}) / (\text{Número de solicitudes de ingreso realizadas por los centros provinciales de la mujer o por teléfono 900 200 999}) * 100$	100%	Mensual
	Tiempo medio de ingreso desde la solicitud hasta el ingreso efectivo.	Plazo medio de ingreso de todos los casos del período.	24 horas	Mensual
2	Nivel de ocupación medio mensual de los centros de emergencia.	$(\text{Suma del número de plazas ocupadas en los centros de emergencia durante un mes}) / (\text{Suma de las plazas totales de los centros de emergencia}) * 100$	80%	Mensual
3	Plazo medio desde el ingreso de la mujer en un centro de emergencia hasta la realización de la entrevista inicial por parte de la trabajadora social.	$(\text{Suma del número de días que transcurre desde el ingreso hasta la realización de la 1ª entrevista con la trabajadora social de todos los casos}) / (\text{Número de casos})$	3 días	Mensual
4	Plazo medio desde la aprobación de la solicitud de la mujer o de la trabajadora social del centro de emergencias hasta la intervención de una psicóloga.	$(\text{Suma del número de días que transcurre desde la aprobación de la solicitud hasta la realización de la 1ª entrevista con la psicóloga}) / \text{Número de casos.}$	3 días	Trimestral
5	Porcentaje de mujeres, con las que se haya mantenido al menos una entrevista por parte de la trabajadora social del centro de emergencias, que disponen de un diagnóstico y valoración técnica.	$\text{Número diagnóstico y valoración técnica de casos realizados} / (\text{Total de mujeres acogidas en centros de emergencia con entrevista de la T.S.}) * 100.$	100%	Mensual
	Plazo medio de elaboración del diagnóstico y valoración técnica de las mujeres que ingresan en los centros de emergencia.	$(\text{Suma del número de días que transcurre desde el ingreso hasta la elaboración del diagnóstico y valoración técnica, de todos los casos}) / (\text{Número de diagnósticos realizados}).$	5 días	Mensual
	Plazo medio de estancia de una mujer en centros de emergencia desde su ingreso hasta su derivación hacia una casa de acogida.	$(\text{Suma del número de días que transcurre desde el ingreso hasta la derivación hacia una casa de acogida, de todos los casos}) / (\text{Número de casos}).$	15 días	Trimestral
7	Plazo medio de realización de la solicitud de plaza en recursos externos al Servicio Integral desde el ingreso de las mujeres en el centro de emergencias.	$(\text{Suma del número de días que transcurre desde el ingreso hasta la solicitud de plaza en un recurso externo al Servicio Integral, de todos los casos}) / (\text{Número de casos para los que se solicita plaza}).$	15 días	Trimestral
8	Plazo medio de inicio del servicio de asesoramiento social proporcionado por la trabajadora social en la casa de acogida.	$(\text{Suma del número de días que transcurre desde el ingreso en casa de acogida hasta la prestación del servicio de asistencia social, de todos los casos}) / (\text{Número de casos}).$	3 días	Trimestral
9	Plazo medio de inicio del servicio de asesoramiento legal proporcionado por la abogada en la casa de acogida.	$(\text{Suma del número de días que transcurre desde el ingreso en casa de acogida hasta la prestación del servicio de asesoramiento legal, de todos los casos}) / (\text{Número de casos}).$	3 días	Trimestral
10	Plazo medio de inicio del servicio de asesoramiento psicológico proporcionado por la psicóloga en la casa de acogida.	$(\text{Suma del número de días que transcurre desde el ingreso en casa de acogida hasta la prestación del servicio de atención psicológica, de todos los casos}) / (\text{Número de casos}).$	3 días	Trimestral

Cód.	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
11	Plazo medio en el que se establecen los objetivos del PIA tras el ingreso de la mujer en casas de acogida.	(suma del número de días que transcurren desde el ingreso de la mujer en la casa de acogida hasta la cumplimentación del PIA)/(Núm. de casos)	5 días	Trimestral
12	Plazo medio en el que se establecen los nuevos objetivos del PIA tras el ingreso de la mujer en pisos tutelados.	(suma del número de días que transcurren desde el ingreso de la mujer en la casa de acogida hasta la actualización de objetivos del PIA)/(Núm. de casos)	5 días	Semestral
13	Plazo medio de solicitud de plaza escolar para los niños/as acogidos en casas de acogida.	(Suma del número de días que transcurre desde el ingreso de los menores en casa de acogida hasta que se solicita plaza escolar, de todos los menores acogidos)/(Número de menores).	3 días	Trimestral
14	Grado de cumplimiento de los objetivos sociales del PIA a la salida de la mujer de la casa de acogida o del piso tutelado.	Promedio del grado de cumplimiento de objetivos sociales del PIA a la salida de la mujer del Servicio Integral desde casas de acogida o pisos tutelados.	70%	Trimestral
15	Número medio de reuniones de seguimiento entre la mujer y la trabajadora social en casas de acogida.	Promedio del número de reuniones de seguimiento de la trabajadora social con cada mujer.	3	Mensual
	Número medio de reuniones de seguimiento entre la mujer y la trabajadora social en pisos tutelados.	Promedio del número de reuniones de seguimiento de la trabajadora social con cada mujer en pisos tutelados	2	Mensual
16	Grado de cumplimiento de los objetivos jurídicos del PIA a la salida de la mujer de la casa de acogida o del piso tutelado.	Promedio del grado de cumplimiento de objetivos jurídicos del PIA a la salida de la mujer del servicio integral desde casas de acogida o pisos tutelados.	70%	Trimestral
17	Número medio de reuniones de seguimiento entre la mujer y la asesora jurídica en casas de acogida.	Promedio del número de reuniones de seguimiento de la asesora jurídica con cada mujer.	3	Mensual
	Número medio de reuniones de seguimiento entre la mujer y la asesora jurídica en pisos tutelados.	Promedio del número de reuniones de seguimiento de la asesora jurídica con cada mujer en pisos tutelados	1	Mensual
18	Grado de cumplimiento de los objetivos psicológicos del PIA a la salida de la mujer de la casa de acogida o del piso tutelado.	Promedio del grado de cumplimiento de objetivos psicológicos del PIA a la salida de la mujer del servicio integral desde casas de acogida o pisos tutelados.	70%	Trimestral
19	Número medio de reuniones de seguimiento entre la mujer y la psicóloga en casas de acogida.	Promedio del número de reuniones de seguimiento de la psicóloga con cada mujer.	3	Mensual
	Número medio de reuniones de seguimiento entre la mujer y la psicóloga en pisos tutelados.	Promedio del número de reuniones de seguimiento de la psicóloga con cada mujer en pisos tutelados	1	Mensual
20	Número de actividades lúdico-culturales ofrecidas trimestralmente por las casas de acogida.	Suma del número de actividades ofrecidas en el trimestre.	3	Trimestral
	Grado de satisfacción de las mujeres en relación a las actividades lúdico-culturales organizadas, dirigidas tanto a las propias mujeres como a los/las menores a su cargo.	Valor medio de la pregunta relacionada con la satisfacción con las actividades ofrecidas por la casa.	7	Anual
21	Porcentaje de menores que participan en actividades lúdico-culturales propuestas, en edad adecuada para cada actividad, en relación al total de menores.	(Número de menores que participan en actividades lúdico-culturales)/(Total de menores de cuatro o más años)*100.	80%	Trimestral
22	Plazo medio de preaviso de la salida de los recursos del servicio.	(Suma del número de días de preaviso correspondientes a cada una de las mujeres que salen de casa de acogida o piso tutelado)/(Total de mujeres que salen de los recursos del servicio).	30 días	Trimestral
23	Porcentaje de mujeres para las que se elabora un informe de salida/derivación en el momento de la salida de casa de acogida o pisos tutelados en relación al total de casos atendidos en esos recursos.	(Número de informes realizados)/(Total de mujeres que salen o son derivadas a otros recursos)* 100.	100%	Trimestral
	Porcentaje de informes de salida/derivación que son remitidos a los Centros Provinciales de la Mujer o al recurso de destino de la mujer y los menores, en relación al total de casos.	(Número de informes remitidos a los Centros Provinciales de la Mujer o al recurso de destino)/(Total de mujeres que salen o son derivadas a otros recursos)*100.	100%	Trimestral

Cód.	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
24	Porcentaje de mujeres a las cuales se les realiza un Plan de Seguimiento tras la salida de los recursos del servicio, en relación al total de mujeres.	$(\text{Número de mujeres con Plan de Seguimiento tras la salida de los recursos del servicio})/(\text{Total de mujeres que salen de casa de acogida o piso tutelados y son derivadas a otros recursos}) * 100.$	100%	Trimestral
25	Número de contactos realizados con la mujer a la salida de casas de acogida o pisos tutelados.	$(\text{Suma del número de contactos realizados})/(\text{núm. de mujeres que hayan salido de casa o piso en el año anterior}).$	2	Anual
26	Porcentaje trámites, considerados como peligrosos para la integridad y seguridad de la mujer, en los que se ha solicitado el acompañamiento policial.	$(\text{Número de tramites realizados con solicitud de acompañamiento policial})/(\text{Número de tramites realizados considerados como peligrosos}) * 100.$	100%	Trimestral
27	Plazo medio de traslado a otra provincia por motivo de localización, cuando ésta suponga una situación de peligrosidad para la mujer.	$(\text{Suma del número de días que transcurre desde que la mujer es localizada por el agresor hasta que se produce el traslado a otra provincia})/(\text{Total de mujeres localizadas y trasladadas a otras provincias}).$	48 horas	Trimestral
	Plazo medio de traslado a otra comunidad autónoma por motivo de localización.	$\text{Suma del número de días que transcurre desde que la mujer es localizada por el agresor hasta que se produce el traslado a otra comunidad autónoma, de todas las mujeres que son localizadas})/(\text{Total de mujeres localizadas y trasladadas a otra comunidad autónoma}).$	7 días	Trimestral
28	Grado medio de satisfacción de las mujeres con la comodidad del alojamiento valorado mediante encuestas.	Valor medio de la pregunta relacionada con la satisfacción con el alojamiento en los diferentes recursos del servicio.	7 (en una escala de 0 a 10)	Anual
29	Grado de satisfacción de las mujeres, con los productos de hogar y alimentación entregados en el Servicio Integral	Valor medio de la pregunta relacionada con la satisfacción con los productos y alimentos en las casas de acogida.	7 (en una escala de 0 a 10)	Anual
30	Porcentaje de mujeres que realizan una queja o reclamación sobre el suministro de medicamentos.	$(\text{Numero de quejas o reclamaciones de este tipo})/(\text{total de mujeres acogidas en el período}) * 100.$	10%	Trimestral

Nota: todos los indicadores recogerán el valor medio de todas las provincias andaluzas.