Propuesta metodológica para el Cálculo de Costes de los Servicios Sociales dirigidos a la Mujer. Una aplicación a municipios.

Daniel Carrasco Díaz
Dionisio Buendía Carrillo
Andrés Navarro Galera
Virginia Llorente Muñoz
Joaquín Sánchez Toledano

Resumo:

Actualmente nadie cuestiona la necesidad de implantar y desarrollar Sistemas de Costes en la Administración Pública que permita cumplir, tanto con los imperativos legales marcados por las distintas normas legislativas como obtener información necesaria para la racionalización del uso de los recursos que son puestos a su disposición. Este trabajo trata de aportar la experiencia de los autores en el cálculo del coste de servicios municipales prestados en ayuntamientos españoles. Concretamente, el trabajo se centra en los Servicios Sociales relacionados con la Mujer.

Área temática: *Gestão de Custos no Setor Governamental*

Propuesta metodológica para el Cálculo de Costes de los Servicios Sociales dirigidos a la Mujer. Una aplicación a Municipios

Daniel Carrasco Díaz (Universidad de Málaga - España) dcdf@uma.es
Dionisio Buendía Carrillo (Universidad de Granada - España) dbuendia@ugr.es
Andrés Navarro Galera (Universidad de Granada - España) angalera@ugr.es
Virginia Llorente Muñoz (Universidad de Málaga - España) vlm@uma.es
Joaquín Sánchez Toledano (Universidad de Málaga - España) becariocvg@uma.es

Resumen

Actualmente nadie cuestiona la necesidad de implantar y desarrollar Sistemas de Costes en la Administración Pública que permita cumplir, tanto con los imperativos legales marcados por las distintas normas legislativas como obtener información necesaria para la racionalización del uso de los recursos que son puestos a su disposición. Este trabajo trata de aportar la experiencia de los autores en el cálculo del coste de servicios municipales prestados en ayuntamientos españoles. Concretamente, el trabajo se centra en los Servicios Sociales relacionados con la Mujer.

Palabras clave: Mujer, Servicios Municipales, Cálculo de costes, Contabilidad Pública.

Área Temática: Gestión de Costos en el Sector Gubernamental.

1. Introducción.

Durante los últimos veinticinco años se ha asistido en España tanto a un reconocimiento legal de la necesidad y utilidad de emplear sistemas de Contabilidad Analítica en las Administraciones Públicas, como a algunos intentos de la Intervención General de la Administración del Estado –IGAE, centro directivo de la Contabilidad Pública en España– por normalizar modelos de cálculo de costes en diversos ámbitos del Sector Público.

Ya en 1978, la Constitución Española, en coincidencia con la Ley Orgánica del Tribunal de Cuentas de 1982, señala a la eficiencia, cuya medición no puede realizarse sin el conocimiento del consumo de recursos, como uno de los principios fundamentales que han de inspirar la asignación y ejecución del gasto público.

Refiriéndose específicamente al término *coste*, en 1989 la Ley de Tasas y Precios Públicos promulga que tanto la tasa como el precio público han de fijarse tomando de referencia el coste de prestación de los servicios, puesto que establece que la primera debe tender a cubrir la totalidad del mismo, mientras que el precio público no puede ser inferior al referido coste.

Más recientemente, la Ley General Presupuestaria de 2003 ha promulgado que las Entidades Públicas están obligadas a informar sobre el coste de los servicios que prestan así como a llevar a cabo los controles de eficacia y eficiencia, para lo cual, como es bien sabido, resulta imprescindible disponer del importe de los costes de prestación de los mencionados servicios.

En esta misma línea se sitúa el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales que, publicado en 2004, incluye diversas referencias de las que puede deducirse la necesidad de hallar el coste de los servicios públicos, sobre todo para fijar el importe de tasas, precios públicos y contribuciones especiales y llevar a cabo el control de eficiencia.

Sin embargo, pese a las evidentes prescripciones legales que insisten en la implantación de sistemas de contabilidad analítica, a fecha de hoy, las Administraciones Públicas españolas carecen de un modelo de cálculo de costes que, adecuadamente normalizado, permita obtener la valoración del consumo de recursos públicos de manera institucionalizada y sistemática en el tiempo al objeto de suministrar información necesaria para la planificación, el control y la toma de decisiones.

No obstante, son dignas de mención algunas propuestas normalizadoras en nuestro país. La primera de ellas, que no llegó a aplicarse en la práctica, obedece al denominado grupo IX del Plan General de Contabilidad Pública de 1983, y la segunda es el llamado Proyecto CANOA (Contabilidad Analítica Normalizada para Organismos Autónomos) desarrollado por la IGAE.

En cuanto al referido grupo IX, trataba de dar respuesta como modelo de información económico-técnica a lo preceptuado, con relación a la determinación del coste de los servicios, en la correspondiente legislación española existente hasta ese momento. Como características básicas del modelo destacamos que se trataba de un modelo dualista moderado, que optaba por el enfoque de coste completo en sentido estricto, apostando por un desarrollo orgánico y contemplando la posibilidad de utilizar magnitudes tanto históricas como predeterminadas y consideraba como portador de coste al Programa.

Por su parte, el Proyecto CANOA se trata de un subsistema de información económico-técnica integrado dentro del sistema de información económica general del organismo al que se aplica. Este modelo presenta como características básicas la consideración de un dualismo radical lo que supone la absoluta independencia entre las contabilidades de los ámbitos externo e interno; responde a un enfoque de coste completo, utilizando magnitudes históricas y dando la posibilidad de considerar, o no, en el proceso de cálculo los centros de costes, además de las actividades, independientemente del uso de predeterminaciones. Además, trata de cumplir con las condiciones de adaptabilidad al mayor número de organizaciones de la Administración Institucional, de flexibilidad para cubrir las necesidades de información presentes y futuras y de personalización contando con estructuras abiertas a las posibilidades de imputación y clasificación de los costes, así como para los centros y las actividades.

El ámbito de aplicación concebido en el Proyecto CANOA es la Administración Institucional, por tanto, la experiencia de su aplicación se ha centrado fundamentalmente en dicho ámbito, incluyendo algunas experiencias en la Universidad. De cualquier modo, dicha experiencia ha sido escasa y muy variopinta, sin que tampoco podamos hablar de un rotundo fracaso. Sin embargo, lo cierto es que poco a poco las Administraciones Públicas se están concienciando de aplicar, cada una a su manera, los elementos básicos contenidos en el Proyecto CANOA, aunque sea en su versión más libre.

En fechas recientes y tomando como base el citado Proyecto CANOA, la IGAE ha publicado un documento denominado “Principios Generales sobre Contabilidad Analítica de las Administraciones Públicas” que en palabras de sus autores “tiene por objeto establecer una serie de normas y criterios generales que permitan diseñar un marco de referencia general en la implantación de Sistemas de Contabilidad Analítica en este sector”.

Pues bien, basándose en la filosofía del Proyecto CANOA y en el Documento arriba mencionado, un grupo de trabajo auspiciado por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) realiza una propuesta metodológica del cálculo del coste de determinados servicios públicos municipales al objeto que los resultados obtenidos en diferentes municipios fueran comparables entre sí.

En este trabajo presentamos la experiencia que los autores hemos tenido en la determinación del cálculo de costes en diversos servicios prestados en el ámbito del sector público local

español aplicando la metodología arriba indicada y tomando como ejemplo a los Servicios Sociales relacionados con la mujer.

2. El proceso productivo del coste en los Servicios Sociales relacionados con la Mujer.

Los Servicios Sociales relacionados con la Mujer abarcan una amplia esfera de actuación. Así, la Constitución Española señala en su art. 9.2 que "corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas: remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social".

Además, en la IV Conferencia Mundial de Mujeres, celebrada en Pekín en 1995, se puso de manifiesto que es responsabilidad de los gobiernos en todos sus niveles el desarrollo educacional, cultural, económico, etc., de las mujeres y, por todo ello, se deberán establecer los mecanismos necesarios para que las más desfavorecidas sean las más beneficiadas, en tanto se consiga su plena integración social y económica.

España se configura como un estado de autonomías con tres niveles político- administrativos: estatal, autonómico y local. La autonomía otorgada a las Comunidades Autónomas por la Constitución, les confiere capacidad legislativa y de acción política, que en lo relativo a la igualdad de oportunidades de las mujeres, se desarrolla a través de planes autonómicos de igualdad de oportunidades, planes que impulsan sus organismos de igualdad respectivos. En el ámbito municipal, las Corporaciones Locales tienen competencia para aprobar y ejecutar sus planes de igualdad. En este sentido, la Ley 7/1985 Reguladora de Bases de Régimen Local, en el art. 25.2 apartado k), atribuye a las Corporaciones Locales "la prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social", siendo catalogado este servicio por el art. 26.1 apartado c) de mínimo obligatorio para los municipios con población superior a 20.000 habitantes. Por otro lado, el art. 28 de la citada Ley enuncia que "los municipios pueden realizar actividades complementarias de las propias de otras administraciones públicas y en particular, las relativas a la promoción de la mujer".

Por tanto, observamos como en España las competencias sobre servicios relacionados con la mujer abarcan distintos ámbitos, es por ello que se hace necesaria su delimitación. A este respecto este trabajo centra su campo de estudio en los Servicios Sociales relacionados con la Mujer prestados en la esfera municipal.

La provisión de estos servicios tiene como objetivo hacer una sociedad más igualitaria en materia de bienestar social, disminuyendo las diferencias sociales, evitando tanto la marginación como los privilegios y creando oportunidades para aquellos que tienen menos.

Los cambios sociales, relacionados con la mujer, experimentados en los últimos años, se pueden observar claramente a través de la evolución de los servicios sociales destinados a este colectivo. El grave problema de la violencia de género y especialmente de la violencia doméstica ha condicionado la prestación de determinados servicios a las mujeres, encaminados, por un lado a la atención a las víctimas y por otro, a la prevención de la violencia de género. También gozan de un importante peso específico aquellos servicios destinados a fomentar la participación social de las mujeres, ya sea mediante el impulso del acceso de la mujer al mercado laboral o bien mediante la organización de diferentes actividades que fomenten la integración social de las mujeres.

A nuestro juicio, los fines que deben perseguirse con la prestación de los Servicios Sociales dirigidos a la Mujer pueden resumirse en erradicar la violencia de género, promover la igualdad de oportunidades, la autonomía económica y la participación social de las mujeres. En consecuencia, las líneas de actuación fundamentales que deben ser trabajadas para la

consecución de los mismos son:

- Prevención de la violencia de género: la violencia contra las mujeres es un atentado contra los derechos humanos. Solamente en una sociedad construida en el principio de igualdad, la tolerancia y el respeto, podrá ser erradicada la violencia, por lo tanto, los instrumentos más válidos y eficaces para luchar contra la violencia de género son las acciones educativas, sobre todo aquellas dirigidas a la comunidad escolar, con el objeto de educar en igualdad y desarrollar habilidades encaminadas a la cooperación, el respeto a las diferencias y la solidaridad. Adicionalmente, otra medida relevante en la prevención de la violencia de género, es la de fomentar el conocimiento de este tipo de violencia ante la sociedad en general. En definitiva, los objetivos que deben perseguirse con esta tipología de actuaciones son contribuir en la erradicación de la violencia doméstica y promover actividades y hábitos sociales no sexistas en la infancia y en la sociedad en general.
- Atención a víctimas: con el desarrollo de estas actuaciones se pretende, ante todo, romper el círculo de la violencia ayudando de forma urgente a la mujer que solicita ayuda. Seguidamente se deben tomar una serie de medidas encaminadas a normalizar la convivencia de la mujer afectada, ofreciéndole para ello todos los recursos necesarios (ayuda psicológica, ayuda en la búsqueda de empleo, asesoría legal, etc.). El objetivo fundamental es apoyar a grupos de mujeres que se encuentran en especiales dificultades.
- Fomento del empleo: uno de los aspectos más relevantes de la participación social de las mujeres, es su incorporación al mundo laboral y su progresiva motivación para emprender su propia empresa de forma individual o asociada. Para ello se deben prestar servicios encaminados a incrementar la formación en la búsqueda de empleo, incrementar los niveles formativos de formación profesional de las mujeres, incentivar la formación para la creación de empresas, ofrecer asesoramiento para la creación de pymes y promover el pleno acceso de la mujer a los derechos laborales.
- Fomento de la promoción y la participación de las mujeres: existen diferentes aspectos en los que se debe hacer especial hincapié para conseguir la integración activa de las mujeres en la vida social. Tales aspectos son:
    - Educación, salud, ocio y cultura: aunque legalmente, las competencias en materia de educación reglada corresponden a las administraciones central y autonómica, las Corporaciones Locales tienen un papel importantísimo tanto en la organización de actividades extraescolares como en la educación no obligatoria y no reglada. Es necesario diseñar programas dirigidos a mujeres adultas y destinados a potenciar su autoestima, el reconocimiento de sus propios valores y que obedezcan a esquemas formativos alejados de los que tradicionalmente tienden a perpetuar el rol doméstico de la mujer. También es importante realizar actividades que fomenten la autoestima de la mujer y que promuevan pautas de conducta saludables. Todo esto debe tener como consecuencia conseguir una mayor participación de la mujer en la vida social y cultural de la ciudad.
    - Conciliación de la vida familiar y laboral: conciliar la vida familiar y profesional es un deseo y una necesidad para hombres y mujeres. Para ello se debe avanzar en el reparto de responsabilidades familiares y domésticas, y en el cambio de actitudes respecto a la organización del trabajo y vida social.
    - Asociacionismo y cooperación: la cooperación interasociativa es un elemento de fuerza para la defensa de los intereses de las mujeres, por lo tanto se debe fomentar la cooperación con el movimiento asociativo de mujeres, incorporar las iniciativas sociales de los colectivos de mujeres a la política municipal y fomentar el

movimiento asociativo.

- Investigación y publicidad: la investigación es imprescindible para planificar una mejor intervención. Por otro lado los medios de comunicación pueden ayudar a crear una corriente propicia a la igualdad real de mujeres y hombres en los diferentes ámbitos de la sociedad. Es por ello por lo que se debe trabajar en este sentido, verificando cuáles son las necesidades reales que demandan las mujeres, a través de la investigación, y publicitando aquellas actuaciones que favorecen la normalización en la convivencia entre hombres y mujeres y, por tanto, la igualdad entre ambos géneros.

Tomando como base lo comentado y teniendo en cuenta que el establecimiento de una contabilidad de costes en cualquier unidad económica, ya sea pública o privada, ha de venir precedido de un conocimiento de la estructura de dicha unidad, se analizó la organización de estos servicios en diferentes municipios españoles, llegando a la conclusión que un organigrama tipo de la organización municipal (ya adopte la forma de Concejalía o bien se encuentre integrada dentro de cualquier otra Delegación del Ayuntamiento) que presta Servicios Sociales dirigidos a la Mujer puede adoptar la siguiente estructura:

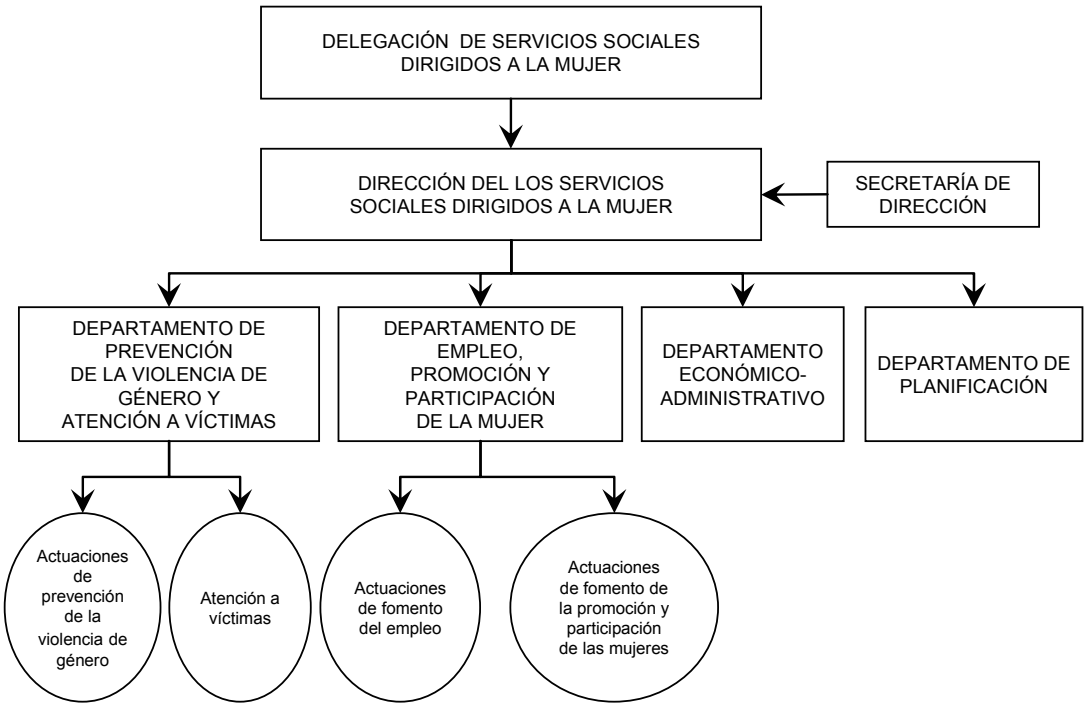

Figura 1 – Organigrama tipo de una Delegación de Servicios Sociales dirigidos a la Mujer en municipios españoles

Una vez determinado el organigrama de la Delegación del Ayuntamiento encargada de prestar estos servicios, se hace necesario determinar su proceso productivo, entendido como un conjunto de actividades que, desarrolladas siguiendo una determinada estructura, convierten los factores productivos en la prestación del servicio. Con su análisis pretendemos buscar la respuesta al cómo y para qué se llevan a cabo tareas con las que se llega a la obtención de los outputs. Para ello, partimos necesariamente del organigrama funcional del ente encargado de la provisión de los mismos, dado que éste se habrá diseñado para unas finalidades de trabajo y se habrá subdividido en secciones departamentales dependiendo de las diferentes tareas y competencias de los mismos.

Así, cada una de las divisiones contempladas en el organigrama básico, contenido en la figura 1, realizará una serie de actividades en virtud de las competencias que les son atribuidas, configurándose así una gran variedad de servicios públicos, cada uno de los cuales tendrá tras de sí un proceso productivo concreto.

En este sentido, observamos como nos vamos a encontrar dentro del organigrama analizado con actividades que podemos calificar como de apoyo o auxiliares, pero que son imprescindibles para el correcto funcionamiento del servicio. Estas actividades las podemos centrar en las desarrolladas por los Departamentos Económico-Administrativo y de Planificación.

Por otro lado, localizamos otras actividades que denominamos principales al tener a la ciudadanía como beneficiaria inmediata del servicio prestado y que son las desarrolladas por los restantes Departamentos. Precisamente son en los servicios prestados por estos Departamentos en los cuales vamos a centrarnos básicamente. A este respecto, y de manera general, podemos decir que una actividad puede constituir tanto punto final de la prestación como, a su vez, constituir el punto de partida de otra prestación.

Así, si tomamos como ejemplo de proceso productivo al *Servicio Urgente de Atención a Víctimas*, dicho servicio puede tener su origen bien en que sea la propia mujer la que llegue directamente al servicio o bien en que haya sido derivada desde alguna institución, ya sea desde el propio Ayuntamiento o bien desde otra institución pública o privada. Además, una vez prestado el servicio, puede ocurrir que finalice la prestación o, por el contrario que necesite una o varias prestaciones adicionales, bien en el mismo Ayuntamiento bien en otra Institución, en cuyo caso el servicio analizado se convierte, a su vez, en punto de partida de la siguiente prestación, pudiéndose dar incluso, paradójicamente, relaciones recíprocas entre actividades principales. Todo ello puede verse de forma gráfica en la siguiente figura:

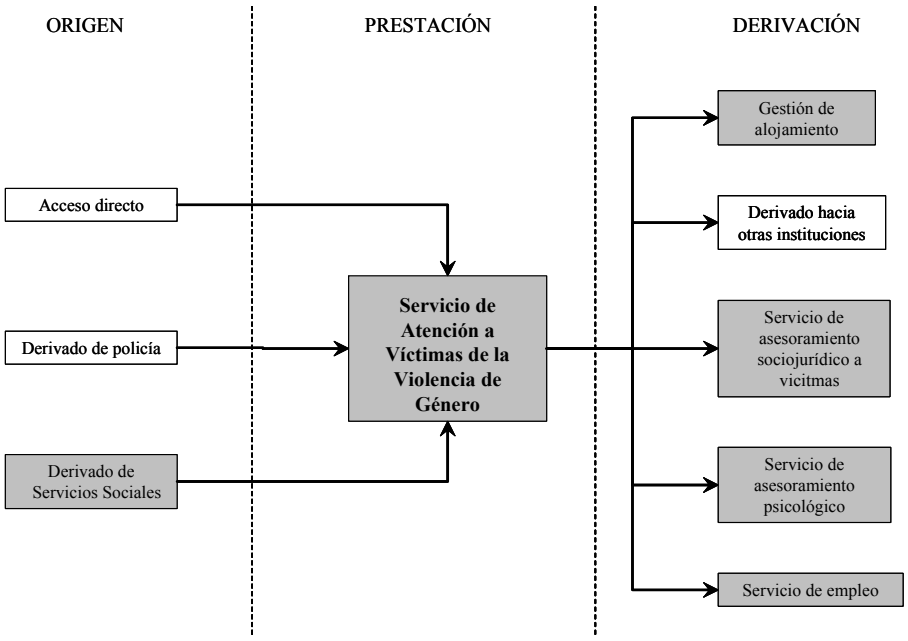

Figura 2 – Proceso productivo del Servicio Urgente de Atención a Víctimas de la Violencia de Género.

3. El cálculo de costes en los Servicios Sociales relacionados con la Mujer.

Como ya comentamos en la introducción del trabajo, para la determinación del cálculo del coste de los servicios objeto de análisis, tomamos como base el modelo utilizado en el

Proyecto que, auspiciado por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), pretende el cálculo del coste de determinados servicios públicos en algunos Ayuntamientos españoles a través de la firma de un convenio entre el Ayuntamiento y la Universidad de dicha ciudad, siendo sus objetivos básicos: por un lado, diseñar e implantar un modelo de cálculo de costes que ayude a mejorar la gestión municipal y la eficiencia de los servicios prestados y, por otro, aplicar una metodología de cálculo común para alcanzar la suficiente comparabilidad entre los costes de los servicios prestados por diferentes Ayuntamientos. Por tanto, se trata de una metodología consensuada que, en una primera fase, ha preferido perder precisión en cuanto a la aplicación de determinados conceptos de costes en aras a posibilitar la factibilidad del cálculo del coste de los servicios.

A continuación, pasamos a enumerar las fases por las que hemos atravesado en el proceso de cálculo de costes de los Servicios Sociales relacionados con la Mujer, comentando aquellas cuestiones que consideramos pueden resultar relevantes para las personas interesadas en el tema.

Fase 1. Identificación de las diferentes prestaciones realizadas en la Delegación objeto de estudio.

El objetivo de esta fase reside en contestar a la siguiente cuestión ¿con qué finalidad ha consumido la Delegación?. En este sentido, el conjunto de prestaciones a las que hacemos referencia las podemos centrar en las siguientes:

- Servicio urgente de atención a víctimas de la violencia de género.
- Gestión del alojamiento.
- Servicio de Atención Psicológica.
- Servicio de Atención Urgente a Mujeres Maltratadas.
- Servicio de Asesoramiento Sociojurídico a víctimas.
- Servicio de información y orientación.
- Servicio de búsqueda de empleo
- Organización de jornadas, encuentros, seminarios y teatros
- Organización de conferencias y charlas

Fase 2. Definición de las actividades integrantes de cada prestación y diseño de su proceso productivo.

Con esta fase se pretende establecer el conjunto de actividades que son necesarias para desarrollar la prestación, tratando de dar respuesta a la pregunta ¿quién consume en la Delegación?. Así, si tomamos como ejemplo la primera prestación que hemos denominado "Servicio urgente de atención a víctimas de la violencia de género", el conjunto de actividades estaría formado por:

- Estudio / Diagnóstico del caso.
- Tratamiento del caso.
- Seguimiento del caso.
- Derivación del caso.
- Evaluación del caso.

Como hemos comentado con anterioridad y en aras a propiciar la factibilidad del cálculo, en una primera fase no hemos valorado cada una de estas actividades, sino que hemos valorado

la prestación en su conjunto, por ello más que diseñar el proceso productivo como conjunto de actividades, lo hemos establecido como conjunto de prestaciones, de forma que el modelo escogido es un modelo inorgánico que relaciona de forma inmediata recursos y prestaciones.

A este respecto deberemos de tener en cuenta diversos aspectos, tales como:

- Si la prestación para el Ayuntamiento es finalista o no. Es decir, si finaliza la prestación o por el contrario es derivada hacia otra dependencia del mismo.
- En consonancia con lo anterior, si la prestación tiene su origen en una derivación previa del Ayuntamiento.

En una fase posterior, lógicamente sería útil el análisis y valoración individualizada de cada una de las actividades que conforman cada prestación al objeto de ganar precisión en el cálculo y, en su caso, en el control. Además, sería de gran utilidad para los gestores la agrupación de estas actividades en torno a centros de coste con una clara delimitación de responsabilidades.

Fase 3. Identificación, medición y valoración de los recursos consumidos por cada prestación.

En esta fase respondemos a la pregunta ¿en qué gasta o qué consume la Delegación?. A este respecto hemos trabajamos con costes históricos, distinguiendo entre costes presupuestarios y extrapresupuestarios. Con relación a los primeros, lógicamente hemos partido de la correspondiente liquidación del presupuesto de gastos, centrándonos fundamentalmente en los capítulos 1 de personal, 2 de gastos corrientes y 4 de transferencias corrientes, conjugando la clasificación económica con la funcional. Resaltamos a continuación lo que, en nuestra opinión, puede resultar de mayor interés.

A la hora de distribuir el coste de personal entre las distintas prestaciones que conforman el output, nos hemos encontrado con dos tipologías de personal:

- Aquel que desarrolla su trabajo de forma exclusiva en una determinada prestación. Aquí la afectación no plantea ningún problema puesto que se imputa directamente al correspondiente servicio.
- Aquel que desarrolla su trabajo en distintas prestaciones, en cuyo caso hemos tenido que buscar una clave reparto para su distribución entre las distintas actividades. Como no podía ser de otra manera la clave elegida ha sido el tiempo de dedicación. El principal problema con el que nos hemos encontrado ha sido que, en general, dentro de cada Departamento no existe un sistema de medición de tiempos de dedicación, por lo que en una primera aproximación y de acuerdo con los responsables del servicio, se ha tenido que realizar una primera estimación de tiempos. Esta ha motivado que dentro del propio servicio se implante un sistema de medición de tiempos de dedicación a las distintas tareas por parte de este tipo de personal de cara al cálculo del coste para siguientes ejercicios.

Dentro del capítulo 2 del presupuesto de gastos, nos hemos centrado fundamentalmente en la parte de los servicios que se han externalizado, es decir, que no es prestado por el personal vinculado directamente al Ente Local sino por una empresa externa. Nuevamente nos encontramos con la problemática anterior:

- Por un lado, tenemos aquellas actividades que se contratan para exclusivamente la prestación de un servicio. Como ocurría con el coste de personal, aquí su afectación a la prestación no plantea problema alguno, ya que su localización es inmediata y directa.
- Por otro lado, tenemos aquellas actividades contratadas al exterior y de las que se benefician más de una prestación. Aquí, nuevamente, tendremos que buscar una clave

de distribución de dicho coste que, nuevamente debería ser el tiempo de dedicación del personal que presta el servicio. Sin embargo, la forma de facturar que habitualmente tienen estas empresas no es adecuada para cumplir este objetivo de adscripción. Por tanto, nuevamente hemos tenido que recurrir a los responsables del servicio para que, en una primera aproximación, nos hiciera una estimación de dicho tiempo de dedicación. Aquí se sugirió nuevamente un pequeño cambio en la forma de facturar al objeto de que fuera más objetivo la captación de la información, tratando de convertir esos costes que, en principio, son indirectos en directos.

Por su parte, las partidas integrantes del capítulo 4 del presupuesto de gastos no han supuesto ningún problema ya que la propia transferencia supone un coste directo del servicio. Por tanto, no se ha tenido que buscar ninguna variable de reparto.

Toda la información anterior se ha complementado con otra de carácter extrapresupuestaria: las amortizaciones. Con relación a este elemento de coste, nos hemos encontrado con dos problemas. Uno primero relativo a los inmuebles propiedad del Ayuntamiento ya que, dada la antigüedad de alguno de ellos, no se encontraban valorados en el inventario. Otro, relativo a los inmuebles que si bien no son propiedad del Ayuntamiento, sí lo utiliza y por tanto constituye un coste para el mismo. En esta primera fase, dados los problemas de valoración de inmovilizado existentes en los distintos municipios sólo se tuvo en cuenta aquellos inmovilizados valorados de forma correcta. Por su parte, los coeficientes de amortización utilizados han sido los recogidos en la Resolución de 14 de diciembre de 1999 de la IGAE.

Fase 4. Medición del output de cada prestación.

En esta fase hemos medido el volumen anual de servicios prestados, seleccionando, para ello, aquella variable que consideramos adecuada para determinar, en su caso, el coste unitario de la prestación. En este sentido, hemos seleccionado habitualmente el número de usuarios de la prestación, pero cuando se ha considerado que los usuarios realmente eran heterogéneos, hemos buscado alguna cifra de equivalencia que me permitiera homogeneizar la producción, como podría ser el usuario equivalente (considerado como aquel usuario tipo) o el número de horas de servicio prestado. En determinadas ocasiones, al ser el servicio no individualizable (como por ejemplo la realización de una conferencia) no se ha determinado el coste unitario pero, sin embargo, si se ha fijado el valor de algunas variables (como por ejemplo el número de asistentes a la conferencia) que, evidentemente, serán de utilidad para el gestor, sobretodo para el establecimiento de indicadores de gestión.

Fase 5. Diseño y aplicación de hojas de cálculo de costes expresivas de los datos económicos necesarios para calcular los costes de las prestaciones objeto de estudio.

A este respecto se han diseñado hojas de cálculo que contienen toda la información anterior y que permiten un cálculo continuado del coste de los servicios incluso cuando cambien las circunstancias de prestación del servicio.

A continuación, pasamos a describir, de las distintas estadísticas internas generadas, aquellas que estimamos resultan más relevantes:

1. Estadística interna de servicio. En este estado, se proporciona información para cada departamento de:
    a. Prestaciones realizadas.
    b. Para cada prestación, del conjunto de actividades necesarias para su desarrollo.
    c. Recursos adscritos a cada prestación.
    d. Variable en la que se expresa el volumen anual de servicio, incluyendo otras

magnitudes que, de acuerdo con el gestor, se ha considerado interesante conocer aunque no se utilice para determinar el coste unitario del servicio.

Este estado presenta la siguiente forma:

ESTADÍSTICA INTERNA DEL SERVICIO DE Ayuntamiento de _____ Delegación de servicios sociales dirigidos a la mujer Ejercicio: 2004			
Prestación	Actividades	Recursos	Número de servicios
Servicio urgente de atención a víctimas de la violencia de género	▪ Estudio / Diagnóstico del caso. ▪ Tratamiento del caso. ▪ Seguimiento del caso. ▪ Derivación del caso. ▪ Evaluación del caso.	<u>Personal Municipal:</u> -…… <u>Gastos corrientes:</u> -…….. <u>Convenios con entidades</u> -…….. <u>Subvenciones y ayudas</u> -……..	▪ Nº de personas atendidas víctimas de la violencia doméstica ▪ Nº personas derivadas otras Áreas del Ayuntamiento ▪ Nº de beneficiarias de ayuda económica ▪ Nº usuarias acogidas al programa de viviendas sociales

2. Resumen de los elementos de coste adscritos a cada servicio. Este estado conjuga la clasificación funcional representada por la correspondiente prestación con la clasificación económica representada por los elementos de coste. Adopta la siguiente estructura:

RESUMEN DE ELEMENTOS DE COSTE ADSCRITOS A CADA SERVICIO Ayuntamiento de _____ Delegación de servicios sociales dirigidos a la mujer Ejercicio: 2004				
Clasificación Funcional: Prestación	Clasificación económica: Elementos de Coste			
	Presupuestario			Extrapresupuestario
	Personal	Gasto corriente	Convenios y subvenciones	Amortización
Servicio urgente de atención a víctimas de la violencia de género	▪ …. …..	▪ …. ▪ …..	▪ …. ▪ …..	▪ …. ▪ …..

3. Estadística del coste del servicio. Este informe ofrece un resumen del proceso de formación del coste del servicio. A este respecto, se estructura de la siguiente forma:

   ▪ Por filas, tendríamos la prestación de la cual estaríamos determinando el coste. A

este respecto tendríamos que tener en cuenta si la prestación tiene su origen en una derivación de otra prestación del propio Ayuntamiento, ya que en este caso su coste estaría formado por la suma del coste de la derivación de origen y el coste de la prestación que estamos analizando. Así, si tomamos como ejemplo el proceso analizado en el epígrafe 2 del trabajo, dentro del "Servicio urgente de atención a víctimas de la violencia de género", tendríamos dos portadores de coste:

- Coste del servicio sin derivación.
- Coste del servicio cuya procedencia es servicios sociales.

- Por columnas tendríamos diversas partes:
  - Una primera parte, formada por el coste directo del servicio, entendiendo por tal el valor de los recursos que bien de forma directa bien de forma indirecta (a través de tantos de participación) puede adscribirse al servicio.
  - Una segunda parte, formada por el valor de aquellos recursos que, perteneciendo al Departamento, no ha sido posible individualizar por prestaciones. Este coste está formado fundamentalmente por el coste de los Jefes de los Departamentos o por el coste del personal administrativo dedicado exclusivamente a tareas de coordinación del Departamento. Para distribuir estos costes hemos utilizado como base de reparto el coste directo de personal afectado a cada prestación. Como el reparto resulta un tanto subjetivo, hemos considerado oportuno realizar esta separación de forma que, a la hora de tomar de decisiones, el gestor tenga a su disposición la mayor información posible.
  - Una tercera parte, donde se expresa el volumen de servicios de la prestación y su unidad de medida.
  - Una cuarta parte, donde obtenemos tanto el coste directo unitario como el coste indirecto unitario, obteniendo por el sumatorio de ambos componentes el coste total unitario.

Podría presentar la siguiente forma:

CLASIFICACIÓN FUNCIONAL: PRESTACIÓN	CLASIFICACIÓN ECONÓMICA: ELEMENTOS DE COSTE					COSTE DIRECTO TOTAL (F=A+B+C+D+E)	Nº SERVICIOS (G)	COSTE DIRECTO UNITARIO DEL SERVICIO (H=F/G)	PERSONAL INDIRECTO (I	COSTE TOTAL (J=F+I)	COSTE INDIRECTO UNITARIO DEL SERVICIO (K=I/G)	COSTE UNITARIO DEL SERVICIO (L=J/G)	UNIDAD DE MEDIDA
	PERSONAL DIRECTO (A)	GASTOS CORRIENTES (B)	CONVENIOS/ SUBVENCIONES (C)	AMORTIZAC. (D)	OTROS (E)								

Referencias

CÁNOVAS SÁNCHEZ, F. Y PARDAVILA MARTÍNEZ, B. (2004) – *La gestión de la calidad en los servicios sociales*. Ed. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid

CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978. BOE de 29 de diciembre de 1978.

JEFATURA DEL ESTADO – Ley Orgánica 2/1982, de 12 de mayo, del Tribunal de Cuentas, BOE nº 121, de 21 de mayo.

JEFATURA DEL ESTADO – Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Beses del Régimen Local. BOE nº 80, de 3 de abril; corrección de errores en BOE nº 139, de 11 de junio.

JEFATURA DEL ESTADO – Ley 8/1989, de 13 de abril, de tasas y precios públicos, BOE nº 90, de 15 de abril.

JEFATURA DEL ESTADO – Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, BOE nº 284, de 27 de noviembre.

INTERVENCIÓN GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO (1994) – *Contabilidad analítica de las Administraciones Públicas. El Proyecto CANOA*. Ed. Ministerio de Economía y Hacienda. Madrid.

INTERVENCIÓN GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO - Resolución de 14 de diciembre de 1999 de la Intervención General de la Administración del Estado por la que se regulan determinadas operaciones contables a realizar a fin de ejercicio: amortizaciones del inmovilizado, provisiones y periodificación de gastos e ingresos.

INTERVENCIÓN GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO (2004) - *Principios generales sobre contabilidad analítica de las administraciones públicas*. Ed. Ministerio de Economía y Hacienda. Madrid.

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA - Orden de 20 de septiembre de 1983 por la que se aprueba el texto que desarrolla el grupo 9 del Plan General de Contabilidad Pública relativo a la Contabilidad Analítica. BOE nº 261 de 1 de noviembre.

MINISTERIO DE HACIENDA – Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, BOE nº 59 de 9 de marzo.