

Indicadors de gestió de serveis municipals

Guia d'interpretació

Resultats any 2010



Diputació
Barcelona

SUMARI

PRÒLEG.....	5
GUIA D'INTERPRETACIÓ DE L'ESTUDI IGSM.....	9
MARC TEÒRIC	40
POLICIA LOCAL	47
NETEJA VIÀRIA.....	75
GESTIÓ I TRACTAMENT DE RESIDUS.....	95
ENLLUMENAT PÚBLIC	121
BIBLIOTEQUES.....	149
ESPAIS ESCÈNICS.....	173
ESCOLES BRESSOL.....	221
ESCOLES DE MÚSICA.....	255
SERVEIS D'ESPORTS	281
MERCATS MUNICIPALS	315
FIRES LOCALS	357
SERVEIS SOCIALS	395
SERVEIS SOCIALS BÀSICS.....	399
SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL	413
SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA	433
CENTRES OBERTS.....	453
SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ	463
OMIC'S	499
SEGURETAT ALIMENTÀRIA.....	529
SERVEIS DE MEDIACIÓ CIUTADANA.....	555

PRÒLEG

A continuació, us presentem el document “Indicadors de gestió de serveis municipals. Guia d’interpretació” que descriu detalladament la composició d’un conjunt d’indicadors de gestió corresponents a 15 serveis municipals de la província de Barcelona.

Aquest document es deriva del treball realitzat en el marc de la metodologia Cercles de Comparació Intermunicipal que impulsa el Servei de Programació de la Diputació de Barcelona. Els Cercles de Comparació Intermunicipal tenen com objectiu principal oferir a les entitats locals una eina adreçada a la millora de la prestació i la gestió dels serveis municipals mitjançant, per una banda, l’elaboració d’un quadre resum d’indicadors de gestió consensuats entre els responsables municipals; i per altra, oferint un espai d’anàlisi, de reflexió i d’intercanvi d’experiències entre els tècnics municipals.

La realització de les guies d’interpretació, on es descriuen la definició de les variables que formen els quadres resum d’indicadors corresponents a cada servei municipal i el seu mètode de càlcul, constitueix un eix central per a l’obtenció d’unes dades homogènies entre els diferents municipis participants que permeten als responsables comparar i avaluar els resultats obtinguts amb la garantia de qualitat de les dades. L’obtenció d’una informació fiable, sustentada en una metodologia clara i detallada, possibiliten una major eficàcia i eficiència en la presa de decisions, en el disseny i la implementació d’aquelles polítiques de millora de la prestació del servei municipals que s’escaiguin. La compilació en aquest document de les guies d’interpretació dels indicadors de gestió referents als 15 serveis municipals participants en els Cercles de Comparació Intermunicipal persegueixen aquest objectiu.

Així mateix, la difusió dels resultats obtinguts per cadascú dels indicadors analitzats pel conjunt dels municipis participants en la metodologia Cercles de Comparació Intermunicipal durant l’exercici 2011 és un avenç cap a la transparència i la rendició de comptes en l’exercici de la

funció pública per part dels responsables municipals implicats, i un pas important - tenint en compte els difícils moments actuals - per mostrar la responsabilitat dels gestors públics locals en la provisió eficient i eficaç dels serveis públics.

Un treball com aquest no hauria estat possible sense la implicació activa i entusiasta dels tècnics i tècniques municipals i de la Diputació de Barcelona. És per això que volem reflectir l’agraïment per les moltes hores de treball teòric, i per la reflexió, el debat i l’experiència pràctica que han aportat.

La publicació d’aquestes guies d’interpretació compilades en aquest document respon a la missió de la Diputació de Barcelona de proveir als municipis d’eines de treball que permetin als ajuntaments prestar els seus serveis locals amb la màxima qualitat i de la forma més homogènia a tot el territori.

En aquesta direcció considerem que aquesta publicació serà útil tant per a aquells ajuntaments que han participat en l’elaboració del treball com per a aquells altres que, no havent participat directament, volen avaluar els seus serveis i extreure’n informació que permeti l’establiment d’accions de millora per tal d’adequar els serveis públics a les necessitats dels usuaris. L’interès i la utilitat es poden estendre, també, a totes aquelles persones interessades en la gestió dels serveis públics locals.

La voluntat de la nostra Corporació es prossegueix amb aquest treball, donant suport al desenvolupament dels indicadors de gestió i a la metodologia de treball dels Cercles, com una de les polítiques de suport als municipis que es desenvolupen des de l’Àrea d’Hisenda i Recursos Interns de la Diputació de Barcelona amb altres àrees de la Diputació de Barcelona.

Carles Rossinyol i Vidal
President delegat de l’Àrea d’Hisenda
i Recursos Interns

INTRODUCCIÓ

L'experiència de la Diputació de Barcelona en l'àmbit dels indicadors de gestió local es remunta a l'any 1983, amb l'aparició del Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM). Aquest producte, que gaudeix d'un gran prestigi en l'àmbit de les finances locals, se centra en temes pressupostaris, de fiscalitat i d'endeutament.

La demanda creixent de serveis públics es va enfortir notablement durant la dècada dels 80, la qual cosa va comportar que els ajuntaments haguessin d'incrementar d'una manera ràpida i relativament poc ordenada la prestació de nous serveis per a la ciutadania. Als anys 90 es va veure la necessitat d'instrumentalitzar la gestió en la provisió dels serveis públics locals, i la racionalització i la qualitat van esdevenir conceptes claus en parlar de serveis públics. Així doncs, es fa necessari començar a treballar per obtenir informació amb relació a la manera en què se subministren aquests serveis, per tal que els responsables i gestors municipals puguin prendre decisions.

En aquesta situació, es crea una nova línia de treball l'any 1998 destinada a la posada en marxa d'un instrument per a l'obtenció d'informació comparada en el marc de la gestió dels serveis: l'estudi Indicadors de Gestió de Serveis Municipals (IGSM) destinat a municipis de més de 10.000 habitants.

L'estudi IGSM oferia als municipis participants una evolució dels seus indicadors de gestió de serveis de forma comparada amb la mitjana del conjunt de municipis participants. Mitjançant les comparacions, s'establia una mesura del nivell de provisió i de qualitat en la prestació de serveis municipals.

Malgrat això, l'estudi IGSM estava mancat de la participació dels responsables dels serveis municipals, que ni intervenien en la definició dels indicadors (eren creats unilateralment pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona) ni eren el punt de contacte per a la recollida de dades i posterior remissió d'informació (la via de comunicació era a través dels interventors municipals). Addicionalment, cal mencionar que a l'estudi IGSM tampoc participaven altres àrees de la Diputació de Barcelona, que tenen

un contacte habitual amb els responsables dels serveis locals, desaprofitant el coneixement específic d'aquestes àrees i la possibilitat d'enfortir la transversalitat interna.

L'any 2001 es produeix un nou salt qualitatiu amb la creació i posada en marxa dels Cercles de Comparació Intermunicipal (CCI), adreçat principalment als responsables dels serveis locals de municipis amb una població de més de 10.000 habitants. Es tracta d'un instrument que va més enllà de l'obtenció d'informació sobre indicadors locals de gestió, ja que introdueix el valor afegit de la participació activa dels responsables dels serveis locals en els processos de definició i validació dels indicadors, l'anàlisi dels resultats obtinguts, la comparació entre els diferents municipis, la posada en marxa d'accions de millora i la transferència de coneixement a través de bones pràctiques o experiències exemplars. El procés de millora continua en els serveis locals ha permès introduir una nova metodologia d'anàlisi; l'anàlisi de tendències que permet estudiar l'evolució del valor dels indicadors durant un període mínim de tres edicions.

Fins el 2006, el format de IGSM es va nodrir, per una banda, amb dades dels participants en els CCI i, per altra banda, amb altres dades recollides a través d'enquestes. A partir del 2007, totes les dades de l'estudi IGSM procedeixen únicament dels CCI i, d'aquesta manera, l'estudi IGSM passa a ser un compendi dels resultats a nivell municipal de cada un dels CCI adreçat als interventors de cada un dels municipis de més de 10.000 habitants que hagin participat en, com a mínim, un CCI. D'altra banda, cal fer notar que aquest estudi IGSM s'acompanya de la publicació Guia d'Interpretació de l'estudi IGSM per facilitar la lectura i la interpretació de cada un dels indicadors.

Com a altres novetats significatives respecte els anys anteriors, cal destacar:

- ♦ 1a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Serveis de Mediació Ciutadana i aplicació de la metodologia de Cercles als serveis de SAM i Enllumenat l'any 2011 (el 2010, es va aplicar l'Eina de gestió Quadre Resum d'Indicadors).

- ♦ Increment de 69 tècnics municipals participants a Cercles (de 426 a 495 tècnics municipals) en relació amb l'any anterior.
- ♦ Consolidació de la metodologia de tendències, aplicada enguany a Escoles Bressol, Espais Escènics, Esports i Mercats.
- ♦ Revisió de la metodologia de bones pràctiques, aplicada enguany a Escoles de Música, Neteja-Residus, i un grup a Serveis Socials.
- ♦ Establiment de criteris de valoració dels indicadors de la majoria de Quadres Resum d'Indicadors.
- ♦ Desenvolupament de la pàgina web de Cercles en anglès.

Amb aquesta nova edició de l'estudi IGSM, la Diputació de Barcelona segueix apostant per potenciar una nova cultura de gestió i per facilitar les tasques dels ajuntaments en la presa de decisions.

Aquest mètode de treball constitueix la filosofia bàsica d'actuació de la Diputació de Barcelona que, des del seu Pla de Mandat, vol impulsar el treball en xarxa amb els ens locals de la província. L'implicació com a agents proactius en la definició de les actuacions de la nostra Corporació esdevé un factor clau que augmenta la garantia d'èxit en l'aplicabilitat i en el grau d'utilitat de les polítiques supralocals.

GUIA D'INTERPRETACIÓ DE L'ESTUDI IGSM

7

OBJECTIU I ESTRUCTURA DE LA GUIA

D'INTERPRETACIÓ IGSM

L'estudi IGSM és un instrument d'ajut a la presa de decisions dins l'àmbit de la gestió dels serveis públics locals que la Diputació de Barcelona ofereix gratuïtament als municipis majors de 10.000 habitants de la província. L'estudi IGSM consisteix en un informe elaborat i publicat pel Servei de Programació que s'edita individualment per a cada municipi.

La característica més important de l'informe IGSM és que ofereix als municipis participants una evolució dels seus indicadors de gestió de serveis de forma comparada amb els indicadors amb la mitjana de la resta de municipis que hi participen. Aquest informe es remet amb una periodicitat anual als alcaldes i interventors dels municipis majors de 10.000 habitants de la província de Barcelona que hi participen, essent l'únic requisit per rebre'l haver participat en algun dels Cercles dels serveis analitzats.

La **Guia d'Interpretació de l'estudi Indicadors de Gestió de Serveis Municipals (IGSM)** complementa l'informe IGSM de cada municipi, amb l'objectiu de facilitar la lectura i interpretació de cada un dels indicadors.

El document Guia d'Interpretació IGSM s'estructura de la següent manera: primerament, hi ha una **Introducció**, en què s'expliquen les característiques i la metodologia emprada en els CCI, base d'aquest estudi "compendi" que és l'IGSM. Així mateix, es presenten algunes xifres conjuntes de tots els Cercles.

Tot seguit, es presenta un **Marc teòric** de referència sobre els indicadors de gestió i el benchmarking.

A continuació, per a cada un dels serveis, es presenta un Quadre Resum d'indicadors i una fitxa explicativa de cada un dels indicadors.

Els **serveis analitzats** són els que detallem tot seguit:

- ♦ Policia Local
- ♦ Neteja viària
- ♦ Gestió i tractament de residus
- ♦ Enllumenat públic
- ♦ Biblioteques
- ♦ Espais Escènics
- ♦ Escoles Bressol
- ♦ Escoles de Música
- ♦ Esports
- ♦ Mercats municipals
- ♦ Fires Locals
- ♦ Serveis Socials
- ♦ Serveis Locals d'Ocupació
- ♦ OMIC's
- ♦ Seguretat alimentària
- ♦ Serveis de Mediació

Pel que fa al **Quadre Resum d'indicadors**, es tracta d'una aproximació a un "Quadre de Commandament Integral", amb els indicadors classificats en 4 dimensions de meta*, així com agrupats segons els objectius genèrics del servei**.

Quadre Resum d'Indicadors SERVEI X								
Encàrrec polític	Impulsar A		Impulsar A		Fomentar Y		Fomentar Z	
Usuari / Client	Ofertir un servei de qualitat als usuaris / clients		Ofertir un servei accessible als usuaris		Altres objectius		Altres objectius	
Valors Organitzatius / RRHH	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		Ofertir un servei de qualitat (model de gestió)		Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		Millorar les habilitats dels treballadors	
Economia	Disposar dels recursos adequats		Finançar adequadament el servei		Gestionar adequadament els recursos		Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats	

* Per a una explicació més detallada del Quadre Resum d'Indicadors i de les 4 dimensions de meta, veure l'apartat "Cercles de Comparació: Fases de l'Estudi".

** Cal fer notar que fins a l'any 2006, els indicadors de l'estudi IGSM es classificaven en Tipologia de prestació del servei, Cost del servei, Indicadors d'economia, Indicadors d'eficiència i Indicadors d'eficàcia.

Ordenades per les 4 dimensions de meta i els objectius genèrics del servei, es presenten unes **fitxes explicatives de cada un dels indicadors**. A l'exemple següent, veiem un indicador del servei de biblioteques, en concret de la Dimensió usuari / client (i de l'objectiu de "Fomentar l'ús de les biblioteques"):

% de població que ha fet ús del servei de préstec	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual entre l'ús del servei de préstec i la població resident al municipi de la biblioteca.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població inscrita que ha fet ús del servei de préstec}}{\text{Població}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Població inscrita que ha fet ús del servei de préstec: Nombre de persones amb residència declarada al municipi de referència, que són titulars d'un carnet expedit per alguna biblioteca de la Xarxa i que han fet ús del servei de préstec durant l'any de referència. <i>Font:</i> Diputació de Barcelona. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2007: 12,0%	Municipis participants (majors de 30.000 hab.): 37

Convé destacar que tant la finalitat (o explicació de l'indicador), la fórmula de càlcul i la definició de les variables emprades són el resultat del consens dels tècnics municipals.

ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL: DEFINICIÓ, OBJECTIUS I COMPROMISOS

Els CCI es configurem com un mètode de treball, en l'àmbit de la prestació i gestió dels serveis proveïts pels governs municipals, per a assolir els objectius següents:

- ♦ mesurar, comparar i avaluar resultats, mitjançant uns indicadors comuns consensuats;
- ♦ formar un grup de treball per intercanviar experiències,
- ♦ impulsar la millora dels serveis

La implementació dels CCI s'efectua a través de la realització d'un nombre determinat de reunions per any (anomenades tallers), amb una metodologia pròpia de treball, i amb la participació de diferents responsables del servei municipal objecte d'anàlisi, que desenvolupen la seva tasca diària en ajuntaments majors de 10.000 habitants*.

Els objectius dels tallers són:

- ♦ proposar una metodologia de treball comuna que permeti comparar els serveis municipals dels ajuntaments participants,
- ♦ arribar a un acord sobre uns indicador comuns amb els quals poder comparar els serveis municipals,
- ♦ formar un grup de treball concret que, de forma transparent, intercanviï els resultats dels indicadors entre els seus participants.

El nombre recomanable d'ajuntaments participants en un CCI se situa entre els 10 i els 15. L'augment de la participació de noves entitats locals passa per la creació de CCI addicionals. Així, en diversos serveis municipals, hi ha més d'un CCI.

Els compromisos a adquirir per la part dels participants són els següents:

- ♦ facilitar la informació necessària per efectuar una comparació intermunicipal dels serveis locals analitzats,

- ♦ permetre que tots els participants del CCI puguin veure les dades facilitades (i no mostrar les dades a terceres persones),
- ♦ participar en la sessió d'avaluació dels resultats i de presentació de propostes de millora internes per a cada municipi.

En aquest sentit, cal destacar que les dades que es publiquen fora del Cercle són exclusivament les mitjanes del conjunt de participants, però mai les dades concretes de cada municipi.

El perfil de les persones assistents als tallers ha de ser preferentment de caire directiu, amb capacitat de decisió, i bon coneixedor del servei analitzat. Es tracta de facilitar la implantació de les millores en el departament que és de la seva responsabilitat.

* Excepcionalment, municipis de menys de 10.000 habitants han participat en alguns Cercles.

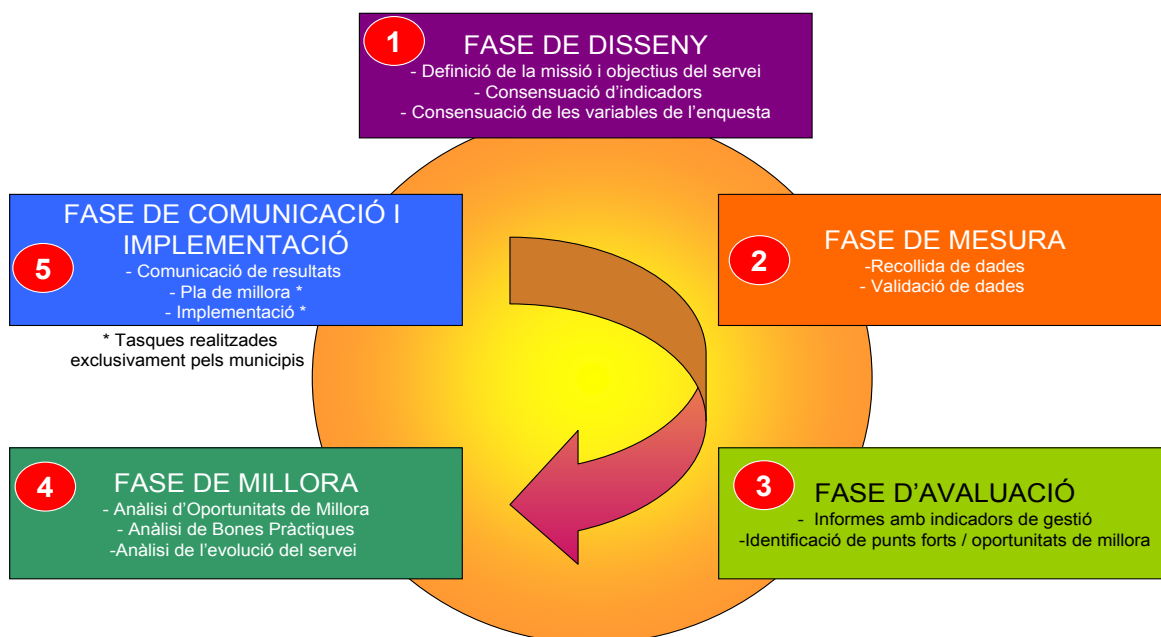
FASES DE L'ESTUDI

El procés de desplegament dels CCI s'articula en torn de cinc fases que es retroalimenten de manera successiva:

1. Fase de disseny,
2. Fase de mesura,
3. Fase d'avaluació,
4. Fase de millora,
5. Fase de comunicació i implementació.

Tractant-se d'un procés que pretén aconseguir la millora contínua, un CCI no té, teòricament, acabament. Cada any els seus membres han de tornar a participar en els tallers per avaluar i continuar implantant les millores.

El Procés de Millora Contínua



1. FASE DE DISSENY

Aquesta fase consisteix en la definició de la missió i dels objectius estratègics del servei municipal objecte d'anàlisi, en la relació i definició consensuada dels indicadors que han de ser emprats en la comparació entre els municipis (benchmarking) i, en l'establiment de comú acord de les variables utilitzades pel càlcul dels indicadors.

La durada d'aquesta fase és aproximadament de dos dies de treball. Es realitzen, per tant, dos tallers de treball amb els diferents municipis participants en el CCI.

Al **primer taller** participen un grup reduït d'experts municipals (aproximadament 6), amb experiència reconeguda en el treball amb indicadors. Aquest grup, dirigit per persones del Servei de Programació i d'altres Àrees de la Diputació de Barcelona que treballen en l'àmbit del servei analitzat, s'encarrega d'efectuar una primera aproximació a la definició de la missió i objectius estratègics, als indicadors i a les variables. El mètode de treball es fonamenta en tècniques de dinàmiques de grup que afavoreixen la participació ordenada dels ajuntaments, això com la posterior sistematització de les idees resultants (pluja d'idees, metaplan, tècniques nominals de grup, entre d'altres).

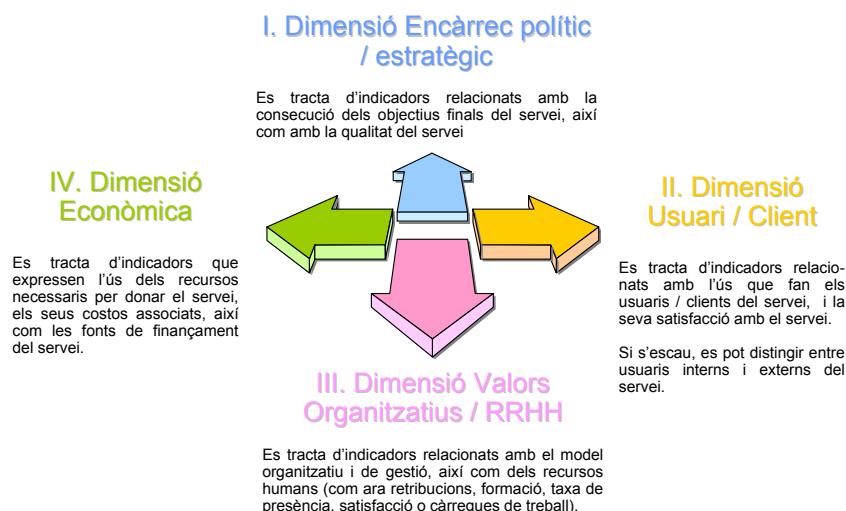
El **segon taller** està format per tots els integrants del CCI. En aquest, s'aporta tot el treball realitzat prèviament pel grup reduït d'experts i es fan les consideracions que es creuen oportunes. Finalment es valida i s'assumeix per part de tot el cercle: la missió i objectius estratègics del servei analitzat, els indicadors utilitzats per efectuar la comparació intermunicipal, i les variables que ha de ser contemplades en la definició dels indicadors. A partir d'aquest moment es comparteix un llenguatge comú, establert i acordat per tots els participants, i que serà el fil conductor de la implementació del cercle.

Convé posar especial èmfasi en el fet que són els propis ajuntaments que seleccionen i consensuen els indicadors que hauran d'utilitzar per mesurar i comparar amb d'altres la gestió del servei municipal que se subministra des del seu govern local. Aquest fet és fonamental i constitueix una clau d'èxit atès que garanteix l'aplicabilitat i la utilitat d'allò que s'està realitzant.

Els indicadors resultants s'estructuren en **quatre dimensions de meta:**

- ♦ Primera dimensió: encàrrec polític / estratègic
- ♦ Segona dimensió: usuari / client
- ♦ Tercera dimensió: valors organitzatius / recursos humans
- ♦ Quarta dimensió: econòmica

Les 4 dimensions



Així mateix, s'incorporen alguns indicadors d'entorn, que ajuden a contextualitzar el municipi.

Cal destacar que els indicadors es presenten en un format de **"Quadre Resum d'Indicadors"**, que pretén ser una primera aproximació a un Quadre de Comandament Integral, en què per a cada dimensió, es defineixen uns objectius estratègics i uns indicadors que serveixen per mesurar-los.

Amb l'objectiu de poder fer comparacions entre diversos serveis -objectiu complementari al de fer comparacions intermunicipals d'un servei-, s'han definit una sèrie d'**indicadors transversals** per a tots els serveis analitzats. En concret, es tracta de 6 indicadors de la dimensió de Valors Organitzatius / Recursos Humans (% de gestió directa, % de gestió indirecta, % d'hores de baixa, salari brut d'una categoria professional rellevant en el servei, hores de formació per treballador i % de dones sobre el total de professionals del servei) i de 5 indicadors de la dimensió Econòmica (despesa corrent per habitant, % de despesa corrent sobre el pressupost

corrent municipal, % d'autofinançament per taxes i preus públics, % de finançament per part d'altres administracions, i % de finançament per part de l'ajuntament).

Periòdicament, es realitzen sessions de revisió dels indicadors, en què es reflexiona sobre els indicadors consensuats en edicions anteriors, i s'arriba a un nou consens d'indicadors que reflecteixi d'una forma més acurada el servei analitzat.

Quadre Resum d'Indicadors SERVEI X

Encàrrec polític	Impulsar A		Impulsar B		Fomentar Y		Fomentar Z	
Usuari / Client	Oferir un servei de qualitat als usuaris / clients		Oferir un servei accessible als usuaris		Altres objectius		Altres objectius	
Valors Organitz / RRHH	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		Millorar les habilitats dels treballadors	
Economia	Disposar dels recursos adequats		Finançar adequadament el servei		Gestionar adequadament els recursos		Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	

2. FASE DE MESURA

Un cop identificades les variables en la fase de disseny, aquestes es recullen en una enquesta que es lliura als ajuntaments participants. El suport utilitzat pel lliurament de l'enquesta pot ser doble, en funció dels requeriments informàtics del municipi:

- ♦ a través d'un fitxer excel, o bé,
- ♦ via internet, utilitzant un aplicatiu creat ad hoc (Gestió i Tramitació d'Enquestes –GTE) que permet la introducció de dades mitjançant un accés restringit.

La durada d'aquesta fase està consensuada pels municipis, en funció de la seva disponibilitat d'accés a la informació. D'altra banda, durant tot el procés de recollida de dades, s'ofereix assessorament individualitzat als municipis per a omplir l'enquesta.

Si els participants envien la informació en format excel, es fa un abocament posterior de la mateixa a l'aplicatiu GTE.

Les dades rebudes són objecte d'una validació conceptual i estadística per part de la Diputació de Barcelona, a fi i efecte de depurar possibles errors en la recollida de dades. Aquesta validació inclou, entre d'altres, la comprovació dels valors extrems i la verificació de les dades que s'han modificat substancialment d'una any a un altre.

Cal mencionar que la mitjana del grup de municipis participants es calcula de la següent manera:

X = qualsevol variable del numerador de l'indicador
Y = qualsevol variable del denominador de l'indicador

l_p = municipi participant

$$Mitjana = \frac{\sum_{l_p=1}^n X_{l_p}}{\sum_{l_p=1}^n Y_{l_p}}$$

(essent necessari que un municipi tingui disponibles els valors de les variables del denominador i el numerador per tal que s'inclogui en el càlcul de la mitjana).

Els indicadors amb dades monetàries s'expressen en euros en termes corrents (és a dir, no estan deflactades per l'índex de preus al consum).

Totes les dades són anuals, excepte si s'indica una periodicitat diferent (diària, setmanal, mensual).

3. FASE D'AVUACIÓ

Consisteix en l'elaboració d'un **informe amb els indicadors de cada municipi**, destacant els valors més significatius. Així, per a cada indicador es calcula la mitjana, i es destaquen els valors dels municipis de la següent manera:

- ♦ En **verd**: els valors com a mínim un 50% per sobre la mitjana del conjunt de municipis.
- ♦ En **taronja**: els valors com a mínim un 50% per sota la mitjana del conjunt de municipis.

Adicionalment, s'elabora un **Quadre Resum Individual**, per a cada municipi, comparant els valors del municipi amb la mitjana del Cercle. De la mateixa manera que a l'informe Intermunicipal, es destaquen els valors específicament significatius (que estan el 50% per sobre o per sota la mitjana).

A partir d'aquests valors, així com d'altres que puguin ser significatius, es realitza per part de la Diputació de Barcelona un primer esborrany d'identificació dels **punts forts i oportunitats de millora** de cada municipi, el qual es remet als participants del Cercle.

MUNICIPI	
PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
Provindrà de: - Anàlisi quantitativa en base als valors superiors / inferiors en més / menys d'un 50 % de la mitjana. - Selecció i concreció en base a una anàlisi qualitativa.	Provindrà de: - Anàlisi quantitativa en base als valors superiors / inferiors en més / menys d'un 50 % de la mitjana. - Selecció i concreció en base a una anàlisi qualitativa.
ENTORN -Dades que ajuden a contextualitzar el municipi	A analitzar - Només es seleccionarà un punt. - Provindrà sempre d'una oportunitat de millora. - Priorització del que és gestionable.
ALTRES COMENTARIS Pot provenir indistintament de: - Punts Forts i Oportunitats de Millora. - Aspectes de coneixement del municipi que no es veuen reflectits en les dades.	

En un nou taller d'intercanvi, cada municipi valida el primer esborrany de punts forts i oportunitats de millora, i explica succintament a la resta de municipis el conjunt dels resultats del seu municipi.

4. FASE DE MILLORA

A continuació, i durant aquest taller d'intercanvi tot just mencionat, es treballa per identificar les millores que es poden realitzar en la prestació del servei municipal. Es tracta d'un taller eminentment pràctic i participatiu, que dona peu a replantejar-se com s'ofereix i es gestiona el servei, a la vegada que possibilita l'intercanvi d'experiències i la transferència de coneixements.

En funció del taller, es proposa seguir una de les metodologies següents:

- A. Oportunitats de millora.
- B. Bones pràctiques.
- C. Anàlisi de l'evolució del servei a partir dels indicadors del Quadre Resum d'Indicadors.

A. OPORTUNITATS DE MILLORA

Cada un dels participants selecciona una oportunitat de millora per treballar en aquest taller, i l'analitza en tres subetapes (que es descriuen amb més detall en les pàgines següents):

- 4.1.A. S'identifiquen les diferents causes de l'oportunitat de millora seleccionada. Eina emprada: Diagrama Ishikawa (o d'espina de peix).
- 4.2.A. Per a l'oportunitat de millora seleccionada, s'identifica el pes de cada causa, i s'ordenen les causes de major a menor importància. Eina emprada: Matriu de Classificació de Causes.
- 4.3.A. Per a l'oportunitat de millora seleccionada, s'identifiquen possibles accions de millora i es ponderen. Eina emprada: Matriu d'Anàlisi d'Accions de Millora.

B. BONES PRÀCTIQUES

Cada un dels participants presenta una bona pràctica del seu municipi, en una sessió que s'estructura amb el següent pla de treball:

- 4.1.B. Objectius a assolir.
- 4.2.B. Introducció dels continguts.
- 4.3.B. Anàlisi d'un cas.
- 4.4.B. Descripció d'una bona pràctica.
- 4.5.B. Presentació i valoració de bones pràctiques.

C. ANÀLISI DE L'EVOLUCIÓ DEL SERVEI A PARTIR DELS INDICADORS DEL QUADRE RESUM D'INDICADORS

Aquesta metodologia s'utilitza en aquells serveis que com a mínim han participat en tres edicions dels Cercles.

Cada participant analitza la situació del seu servei en base a l'evolució que han mostrat els indicadors analitzats durant el període estudiat. La sessió s'estructura seguint les fases següents:

- 4.1.C. Anàlisi de la situació actual: els participants analitzen i verifiquen els seus Punts Forts i Oportunitats de Millora
- 4.2.C. Anàlisi de l'evolució dels indicadors: els participants analitzen i verifiquen quin indicador han millorat, quins s'han mantingut i quins han empitjorat des de l'any base fins l'any d'estudi.
- 4.3.C. Creuament de l'Anàlisi de la situació actual amb l'Anàlisi de l'evolució dels indicadors.

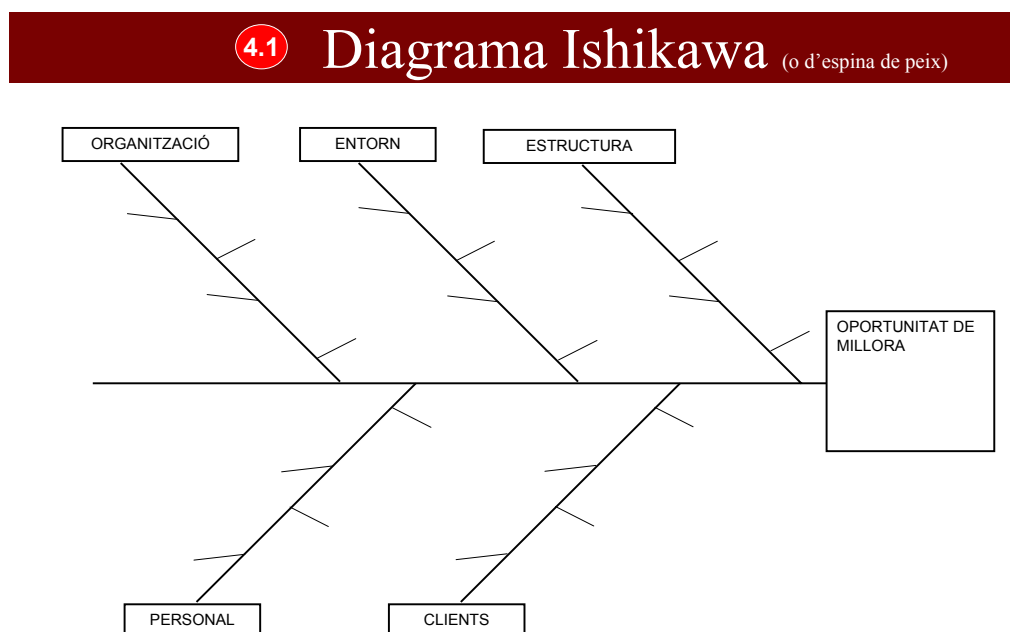
Els participants han d'identificar:

- ♦ Els indicadors que han millorat i que, a l'any d'estudi, són punts forts o oportunitats de millora.
- ♦ Els indicadors que han empitjorat i que, a l'any d'estudi, són punts forts o oportunitat de millora.
- ♦ Els indicadors que s'han mantingut des de l'any base fins l'any d'estudi.

4.4.C. Presentació i valoració de l'evolució del servei des de l'any base fins la situació actual. També és contrasta si les oportunitats de millora analitzades els anys anteriors han evolucionat positivament, no han sofert cap canvi, o per contra, han evolucionat negativament.

A. OPORTUNITAT DE MILLORA

4.1.A. Diagrama d'Ishikawa. A partir d'aquests diagrames, anomenats també d'espina de peix, es poden detectar les causes d'una oportunitat de millora.



En primer lloc, s'escriu la oportunitat de millora a la part dreta de l'espina de peix. A continuació, a través d'una pluja d'idees s'identifiquen les diferents causes de la oportunitat de millora que, a la vegada, es classifiquen, en les espines principals, en varies categories.

Aquestes categories ens ajuden a classificar les causes, però no necessàriament han de ser aquestes.

ORGANITZACIÓ	Causes degudes al sistema d'organització del centre Ex. Funcions no ben delimitades
ENTORN	Causes degudes a factors externs al servei Ex. No s'ha donat prioritat política al servei
ESTRUCTURA	Causes degudes a deficiències estructurals o de recursos Ex. Manca d'espai suficient per realitzar determinades activitats
PERSONAL	Causes degudes als professionals / treballadors Ex. Manca de formació en atenció al públic
CLIENTS	Causes degudes als usuaris - clients Ex. Desconeixement dels serveis que oferim

Els participants d'un equip de millora es reuneixen i, individualment, donen una puntuació subjectiva a les causes d'un problema (analitzades amb el diagrama Ishikawa). Cada un dels participants valora la importància de la causa de 1 a 3: 1 poc important, 2 important, 3 molt important.

A continuació, per cada causa es multipliquen les puntuacions individuals i s'obté la ponderació acumulada de cada causa, que ens permet

Gràficament, es poden representar les causes amb un diagrama de Pareto. A l'exemple següent, amb 2 causes, s'aconsegueix "atacar" un 80% de la oportunitat de millora:

* Espines principals del peix: Organització / Entorn / Estructura / Personal / Clients
 ** Espines secundàries del peix



4.3.A. Matriu d'Anàlisi de les Accions de Millora. Aquesta eina ens permet identificar possibles accions de millora i ponderar-les.

Un cop s'han prioritzat les causes de la oportunitat de millora, en seleccionarem les 2 / 3 causes principals (és a dir, aquelles que hagin obtingut un percentatge més elevat en la "Matriu de classificació de causes" i que conjuntament superin el 60 %).

Per a cada una de les causes, amb la tècnica del "brain storming" s'identifiquen possibles accions de millora.

Municipi:

MATRIU D'ANÀLISI DE LES ACCIONS DE MILLORA

OPORTUNITAT DE MILLORA:

DESCRIPCIÓ		PONDERACIÓ (*)				
CAUSA (a partir del diagrama causa-efecte)	ACCIÓ DE MILLORA PROPOSADA	EFFECTIVITAT	DISPONIBILITAT DE RECURSOS	FACTIBILITAT	ACCEPTACIÓ	TOTAL (**)

* Escala de 1-5: 1 cap; 2 alguna; 3 moderada; 4 alta; 5 molt alta
** Efectivitat x Disponibilitat de Recursos x Factibilitat x Acceptació

A continuació, es ponderaran les possibles accions de millora, mitjançant la "Matriu d'anàlisi de les accions de millora", emprant les següents 4 dimensions.

EFFECTIVITAT	En quin grau dóna resposta al problema?
DISPONIBILITAT DE RECURSOS	En quin grau estan disponibles els recursos (econòmics i materials) necessaris?
FACTIBILITAT	En quin grau és viable la proposta de millora tenint en compte el nivell organitzatiu?
ACCEPTACIÓ	En quin grau serà acceptada l'acció de millora pels treballadors i pels usuaris?

Les dimensions es valoren en una escala de 1 a 5: 1 cap, 2 alguna, 3 moderada, 4 alta, 5 molt alta.

Les accions de millora amb major puntuació són aquelles que s'haurien de portar a terme.

S'obté el total de la puntuació multiplicant els valors de les 4 dimensions.

B. BONES PRÀCTIQUES

A continuació es detallen els principals aspectes conceptuals d'una bona pràctica i el pla de treball desplegat.

I. CONCEPTE, ATRIBUTS I ESTRUCTURA FORMAL D'UNA BONA PRÀCTICA

EL CONCEPTE DE BONA PRÀCTICA

Es pot definir com a bona pràctica qualsevol actuació o experiència implantada, avaluable, participativa, sostinguda i transferible, basada en el disseny d'una planificació prèvia, que dona una resposta satisfactòria a un problema concret, en un determinat àmbit d'actuació, ja sigui per resoldre una temàtica innovadora o per millorar de forma excel·lent una pràctica ja existent.

L'impuls del concepte de bones pràctiques a les Administracions públiques ha tingut un desenvolupament important a partir de la dècada dels noranta, amb la finalitat de donar resposta a nous reptes i necessitats de canvi en l'àmbit del sector públic.

Concepte originari del món anglosaxó, *Best Practices*. La idea bàsica consisteix a recollir i difondre experiències exemplars que donin resposta a problemes comuns per a diferents organitzacions o territoris.

Les bones pràctiques van girar en un primer moment al voltant de temes relacionats amb l'eficiència en l'ús dels recursos públics, les polítiques d'orientació als usuaris/clients i la qualitat dels serveis prestats. Amb el temps, es van anar estenent a temàtiques i sectors més específics fins arribar a una àmplia popularització.

Hi ha dos aspectes, a banda d'altres que veurem més endavant, que caracteritzen de forma especial les bones pràctiques:

- ♦ la innovació, ja que serveixen per abordar situacions o problemes novedosos a partir d'experiències exitoses, i
- ♦ la millora orientada cap a l'excel·lència, és a dir, com bones pràctiques ja reconegudes són millorades en el seu disseny metodològic o en la seva aplicació per experiències posteriors.

Les bones pràctiques han acabat constituint-se en una molt bona eina per a la gestió pública, amb una especial incidència a l'Administració Local.

El desenvolupament de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) ha reforçat el seu ús i n'ha potenciat la creació de bases de dades, la generació de comunitats virtuals i la constitució de xarxes de treball.

ATRIBUTS D'UNA BONA PRÀCTICA

Quins atributs o característiques ha de tenir una bona pràctica? L'àmpli desplegament que han tingut ha fet que, segons el marc en què es desenvolupa, es posi més l'accent en un tipus d'atributs que no pas en d'altres.

En el nostre marc de treball ens centrarem en els següents:

- 1) Planificació.** La bona pràctica ha de ser fruit de l'ús de la metodologia de la planificació on, a partir d'un diagnòstic i de l'establiment d'uns objectius, el desplegament d'un conjunt d'accions ordenades i interrelacionades permetin l'assoliment d'uns resultats mesurables i concrets.
- 2) Participació.** La bona pràctica ha d'estar basada en la participació activa de diversos agents, amb la finalitat de concretar acords que beneficiïn totes les parts interessades.
- 3) Impacte.** La bona pràctica ha d'aportar resultats tangibles i concrets que suposin canvis positius i observables en l'àmbit en què s'ha portat a terme.
- 4) Avaluable.** La bona pràctica ha de disposar de mecanismes que permetin fer un seguiment de la seva evolució, detectar possibles desviacions i avaluar els resultats obtinguts en base als objectius prèviament formulats.
- 5) Innovació.** La bona pràctica ha de suposar una novetat o una millora excel·lent respecte al que ja s'està fent.
- 6) Perdurable.** La bona pràctica ha de provocar uns efectes que es mantinguin en el temps, més enllà del període temporal vinculat a la posada en marxa i execució del projecte que inicialment l'ha generat.
- 7) Transferible.** La bona pràctica ha de poder ser repetida amb èxit, en els seus aspectes essencials, en un context diferent d'on va ser originada.

ESTRUCTURA FORMAL DE PRESENTACIÓ D'UNA BONA PRÀCTICA

Les pautes que es donen per presentar les bones pràctiques, matisos a banda, acostumen a estructurar-se d'una forma semblant:

- ♦ Dades identificatives.
- ♦ Descripció sintètica.
- ♦ Descripció detallada.

En el nostre marc de treball usarem l'estructura de presentació següent:

Dades identificatives

- ♦ **Nom de la bona pràctica.** Ha d'avançar el tema sobre el qual s'ha portat a terme la bona pràctica.
- ♦ **Organització promotora.** Nom de l'organització que l'ha impulsat.
- ♦ **Altres agents participants.** Nom d'altres organitzacions, col·lectius o professionals que hi han intervingut.
- ♦ **Dates clau.** Inici, posada en marxa, avaluació, així com d'altres que es considerin rellevants.

Descripció sintètica

Text concís que dóna una idea precisa de la bona pràctica en qüestió i dels seus aspectes més rellevants, aquells que aporten més valor.

Descripció detallada

- ♦ **Necessitats detectades.** Quines van ser les necessitats que van generar la bona pràctica.
- ♦ **Objectius plantejats.** Quins objectius es van plantejar a partir de les necessitats detectades.
- ♦ **Metodologia emprada.** Quin plantejament metodològic de treball es va portar a terme: fases de treball; tipus de reunions, amb quins participants, amb quina periodicitat; gestió de la informació generada; mecanismes de seguiment i avaluació; etc.

- ♦ **Accions portades a terme.** Quines accions es van portar a terme per assolir els objectius plantejats.

- ♦ **Recursos utilitzats.** Quins van ser els recursos humans, tecnològics, econòmics, logístics, i d'altres, emprats.

- ♦ **Resultats obtinguts.** Quins resultats concrets es van assolir d'acord amb els objectius plantejats.

- ♦ **Difusió feta de la bona pràctica.** A qui, quan i com es va transmetre la bona pràctica.

- ♦ **Aspectes clau a ressaltar (positius i dificultats).** Quins van ser els aspectes més positius generats per la bona pràctica. Quines les principals dificultats a l'hora de portar-la a terme.

En la presentació cal utilitzar un estil de llenguatge planer i concís, amb frases curtes i entenedores, títols que amb un cop d'ull permetin obtenir una visió de l'estructura general del text i l'ús d'enumeracions i símbols que facilitin la comprensió interna dels diferents apartats. Sempre s'aconsella defugir de l'argot administratiu i de l'ús de tecnicismes.

II. PLA DE TREBALL

S'estructura a partir dels punts següents:

- 4.1.B Objectius a assolir.
- 4.2.B Introducció de continguts.
- 4.3.B Anàlisi d'un cas.
- 4.4.B Descripció d'una bona pràctica.
- 4.5.B Presentació i valoració de bones pràctiques.

4.1.B Objectius a assolir

L'acció es desenvolupa a partir dels objectius següents:

- ♦ Analitzar els principals aspectes metodològics d'una bona pràctica.
- ♦ Descriure bones pràctiques.
- ♦ Compartir i valorar les bones pràctiques descrites.

4.2.B Introducció de continguts

Es presenten els continguts següents:

- ♦ Què és una bona pràctica?
- ♦ Atributs associats a bones pràctiques.
- ♦ Formalització de la bona pràctica.
- ♦ Criteris de valoració.
- ♦ Webs de bones pràctiques.
- ♦ Premi internacional Dubai.
- ♦ Comentari webs i documentació.

Aquests continguts es complementen amb documents i webs de referència sobre bones pràctiques.

4.3.B Anàlisi d'un cas

Es presenta i valora un cas sobre el servei analitzat, que s'elabora específicament per a la sessió, per facilitar la comprensió de la metodologia amb un cas pràctic.

4.4.B Descripció d'una bona pràctica

A l'hora de descriure la seva bona pràctica, els i les participants compten amb una plantilla per desenvolupar els punts següents:

- ♦ Nom de la bona pràctica.
- ♦ Organització promotora.
- ♦ Altres agents participants.
- ♦ Dates clau: inici / posada en marxa / avaluació.
- ♦ Descripció sintètica.
- ♦ Necessitats detectades.
- ♦ Objectius plantejats.
- ♦ Metodologia emprada.
- ♦ Accions portades a terme.
- ♦ Recursos utilitzats.
- ♦ Resultats obtinguts.
- ♦ Difusió feta de la bona pràctica.
- ♦ Aspectes clau a ressaltar (positius i dificultats).

4.5.B Presentació i valoració de les bones pràctiques

Un cop elaborada la bona pràctica per part de cada municipi, se'n fa la presentació en plenari i la resta de participants en fan una valoració amb una plantilla que contempla els paràmetres següents:

- ♦ Dades identificatives (Nom de la bona pràctica, Biblioteca, Municipi).
- ♦ Indicadors de puntuació per a cada atribut de la bona pràctica presentada:
Gens: 0, Poc: 1/4, Bastant: 5/8, Molt: 9/10.
- ♦ Atributs a valorar (veure apartat d'atributs d'una bona pràctica).

C. ANÀLISI DE L'EVOLUCIÓ DEL SERVEI A PARTIR DELS INDICADORS DEL QUADRE RESUM D'INDICADORS

Cada un dels participants analitza la situació del seu servei en base a l'evolució que han mostrat els

indicadors analitzats. És una sessió que s'estructura seguint les fases següents:

4.1.C Anàlisi de la situació actual: els participants analitzen i verifiquen els seus Punts Forts i Oportunitats de Millora.

Com s'ha indicat a "3. Fase d'Avaluació", cada municipi valida el primer esborrany de Punts Forts i Oportunitats de Millora.

En la metodologia d'Anàlisi de l'evolució del servei, es defineixen prèviament:

- ♦ els indicadors amb correlació positiva (és a dir, que com més grans, millor).
- ♦ els indicadors amb correlació negativa (és a dir, com més petits, millor).
- ♦ els indicadors que no es pot considerar que la situació millora o empitjora quan pugen o baixen.

Aquesta pre-definició permet assignar colors distintius en el Quadre Resum d'Indicadors, de manera que:

- ♦ els indicadors destacats amb **color verd** són Punts Forts (per estar un 25% per sobre o per sota la mitjana)
- ♦ els indicadors destacats amb **color taronja** són Oportunitats de Millora (per estar un 25% per sobre o per sota la mitjana)
- ♦ els indicadors destacats amb **color groc** denoten una situació especial, però no es poden considerar ni Punts Forts ni Oportunitats de Millora (per estar un 25% per sobre o per sota la mitjana).

Així mateix, s'incorpora la menció de les oportunitats de millora analitzades els anys anteriors (casella central a la dreta).

MUNICIPI	
PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
Provenen de: 1. Anàlisi quantitativa en base als valors superiors / inferiors en més / menys d'un 25 % de la mitjana. 2. Selecció i concreció en base a una anàlisi qualitativa.	Provenen de: 1. Anàlisi quantitativa en base als valors superiors / inferiors en més / menys d'un 25 % de la mitjana. 2. Selecció i concreció en base a una anàlisi qualitativa.
ENTORN	OPORTUNITATS DE MILLORA ANALITZADES
✓ Dades que ajuden a contextualitzar el municipi	✗ Es mostren les oportunitats de millora analitzades pels municipis els anys anteriors.
ALTRES COMENTARIS	
Poden provenir indistintament de: ▪ Punts Forts i Oportunitats de Millora. ▪ Aspectes de coneixement del municipi que no es veuen reflectits en les dades.	

4.2.C Anàlisi de l'evolució dels indicadors: els participants analitzen i verifiquen quins indicadors han millorat, quins s'han mantingut i quins han empitjorat des de l'any base fins l'any d'estudi.

Els participants han de verificar si els indicadors han empitjorat, s'han mantingut, o han millorat (respecte l'any base) en el Quadre Resum d'Indicadors, on es mostra l'evolució dels indicadors amb fletxes de colors:

-  Quan puja l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Negatiu - Empitjora
-  Quan baixa l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Negatiu - Empitjora
-  Quan l'indicador entre l'any base i l'any d'estudi no varia en més d'un 5%, es Manté
-  Quan puja l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Positiu - Millora
-  Quan baixa l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Positiu - Millora

MUNICIPI		
INDICADORS QUE EMPITJOREN	INDICADORS QUE ES MANTENEN	INDICADORS QUE MILLOREN
Es mostren els indicadors que durant els tres anys analitzats presenten una <u>tendència negativa continuada</u> (i la variació és superior al 5% entre l'any inicial i l'any final).	Es mostren els indicadors que entre el primer i el tercer any analitzat <u>NO han tingut una variació superior al 5%</u> .	Es mostren els indicadors que durant els tres anys analitzats presenten una <u>tendència positiva continuada</u> (i la variació és superior al 5% entre l'any inicial i l'any final).

4.3.C. Creuament de l'Anàlisi de la Situació Actual amb l'Anàlisi de l'evolució dels indicadors

Els participants han de creuar la informació de l'Anàlisi de la Situació Actual (4.1.C) amb l'Anàlisi de l'evolució dels indicadors (4.2.C).

Per a aquesta fase, s'utilitza el document "Anàlisi de la situació actual a partir de l'evolució dels indicadors", que consisteix en una matriu de 6 entrades:

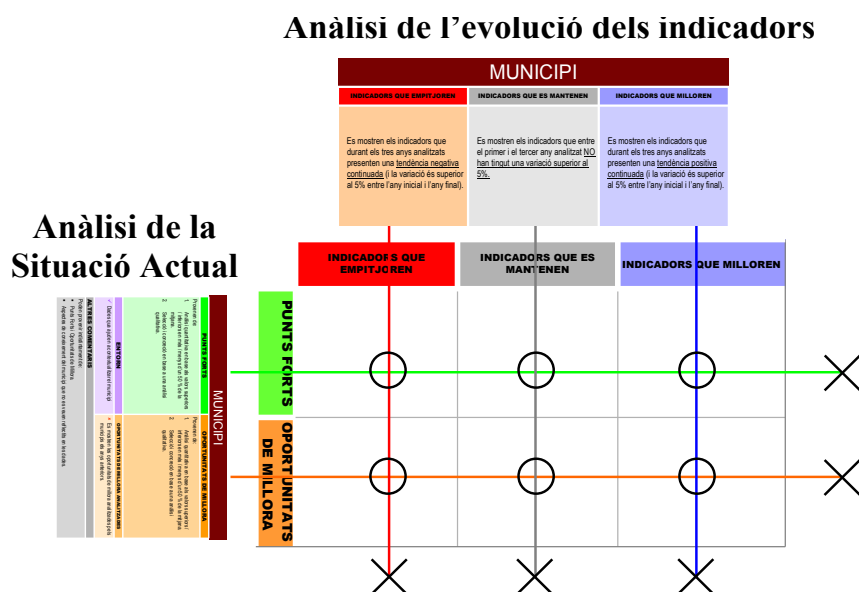
Municipi			
	INDICADORS QUE EMPITJOREN	INDICADORS QUE ES MANTENEN	INDICADORS QUE MILLOREN
PUNTS FORTS	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són PUNT FORT i durant els anys analitzats han tingut una tendència NEGATIVA	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són PUNT FORT i durant els anys analitzats NO han tingut una variació superior al 5%	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són PUNT FORT i durant els anys analitzats han tingut una tendència POSITIVA
OPORTUNITATS DE MILLORA	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són OPORTUNITAT DE MILLORA i durant els anys analitzats han tingut una tendència NEGATIVA	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són OPORTUNITAT DE MILLORA i durant els anys analitzats NO han tingut una variació superior al 5%	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són OPORTUNITAT DE MILLORA i durant els anys analitzats han tingut una tendència POSITIVA

Els participants han d'escriure en cada un dels quadrants del document "Anàlisi de la situació actual a partir de l'evolució dels indicadors" una d'aquestes 6 situacions (d'esquerra a dreta i de dalt a baix):

1. Els indicadors que són un punt fort, però que han tingut una tendència negativa (han empitjorat). En paraules planeres: "Bé, però atenció!".
2. Els indicadors que són un punt fort i s'han mantingut (ni han millorat ni han empitjorat). En paraules planeres: "Bé!".
3. Els indicadors que són un punt fort i han tingut una tendència positiva (han millorat). En paraules planeres: "Molt bé!".
4. Els indicadors que són una oportunitat de millora i han tingut una tendència negativa (han empitjorat). En paraules planeres: "Crític".
5. Els indicadors que són una oportunitat de millora i s'han mantingut (ni han millorat ni han empitjorat). En paraules planeres: "No millora".
6. Els indicadors que són una oportunitat de millora, però que han tingut una tendència positiva (han millorat). En paraules planeres: "Progressant bé".

Cal destacar que en el document "Anàlisi de la situació actual a partir de l'evolució dels indicadors" NO apareixen tots els punts de de l'Anàlisi de la Situació Actual (4.1.C) i de l'Anàlisi de l'evolució dels indicadors (4.2.C), ja que es tracta de la intersecció de dos conjunts.

Com es pot veure en la imatge següent, en el document "Anàlisi de la situació actual a partir de l'evolució dels indicadors" apareixen les "rodones", però no les "creus".



D'altra banda, es destaquen en negreta, les Oportunitats de Millora analitzades els anys anteriors, i que es troben en alguna de les 6 situacions anteriors mencionades.

4.4.C. Presentació i valoració de l'evolució del servei des de l'any base fins la situació actual.

En aquesta fase, cada un dels participants presenta i valora la situació dels indicadors segons l'evolució que aquests han experimentat durant els anys analitzats. És una fase de posada en comú de les valoracions, idees i propostes de millora entre tots els participants.

5. FASE DE COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ

Un cop realitzada la Fase de millora, cal comunicar a l'organització els resultats i les accions de millora que els tècnics han plantejat convenients de portar a terme. Aquesta **Comunicació** la realitza cada un dels responsables municipals, tant al seu equip de treball com als seus superiors.

De cara a facilitar la comunicació, la Diputació ofereix als participants la possibilitat de fer una jornada de tancament. En aquesta jornada, amb una presència tant dels tècnics dels ajuntaments com dels representants polítics, es resumeixen els resultats principals del CCI.

Un cop feta la comunicació, correspon a cada municipi realitzar la seva acció de millora. Per dur a terme aquesta tasca es recomana elaborar un **Pla de Millora**, i **implementar-lo** amb posterioritat.

Un Pla de Millora acostuma a vincular diversos agents territorials i departaments municipals, a comprometre recursos públics i requereix d'un temps prudencial de planificació i d'execució. Per tots aquest motius, la Diputació de Barcelona no participa directament en la seva elaboració. No obstant això, no es descarta que mig termini s'iniciïn actuacions en aquesta línia.

ALGUNES XIFRES

El quadre següent presenta la participació (en un o més serveis) en l'estudi IGSM, tant en nombre de municipis com en percentatge sobre el total de municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona (exclosa la ciutat comtal)*.

IGSM CERCLES 2010

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Municipis participants	66	69	64	67	74	75	76
Total municipis de més de 10.000 habitants	72	75	76	76	79	79	81
Municipis participants / Total municipis de més de 10.000 habitants	92%	92%	84%	88%	94%	95%	94%

D'altra banda, el següent quadre presenta el nombre de serveis en què ha participat cada municipi de més de 10.000 habitants .

Municipis participants	2010	%
15 serveis	1	1%
13 serveis	3	4%
12 serveis	3	4%
11 serveis	7	9%
9 serveis	9	11%
8 serveis	3	4%
7 serveis	4	5%
6 serveis	3	4%
5 serveis	11	14%
4 serveis	6	7%
3 serveis	13	16%
2 serveis	4	5%
1 servei	9	11%
0 serveis	5	6%
Total	81	100%

En les taules que es mostren en les dues pàgines següents, es pot constatar que hi ha una relació creixent entre el nombre d'habitants dels municipis i el nombre de Cercles en els quals participa un municipi (és a dir, com més gran és el municipi, participa en un major nombre de Cercles).

* El canvi de format de l'estudi IGSM, que enguany es realitza exclusivament amb participants del Cercle, ha fet que es redueixi el % de municipis participants.

PARTICIPANTS IGSM ANY 2010*

Nom	Població 10	Polícia	Neteja - Residus	Biblioteques	Espais Escènics	Esc. Bressol	Esc. Música	Esports	Serveis Socials	Mercats	Fires	Serv. Locals	OMICS	Seguretat Alimentària	Enllumenat	S. Mediació Ciutadana	TOTAL Cercles
Mataró	122.905	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	15
Sant Boi de Llobregat	82.411	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	13
Sant Cugat del Val·les	81.745	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	13
Santa Coloma de Gramenet	120.060	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	12
Hospitalet de Llobregat (L')	258.642	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11
Manresa	76.209	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11
Sabadell	207.338	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11
Terrassa	212.724	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11
Badalona	218.886	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
Cornellà de Llobregat	87.240	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Barcelona	1.619.337	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1
Més de 75.000 hab.																	
Granollers	59.691	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	13
Viladecans	64.077	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	12
Prat de Llobregat (E)	63.434	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	12
Vilanova i la Geltrú	66.532	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11
Rubí	73.591	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
Castelldefels	62.250	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
Maliet del Val·les	52.459	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
Cerdanyola del Val·les	58.407	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
Entre 50.000 i 75.000 hab.																	
Igualada	39.149	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11
Vilafanca del Penedès	38.218	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11
Gavà	46.383	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
Vic	40.422	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
Sant Adrià de Besòs	34.104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
Barberà del Val·les	31.688	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
Sant Feliu de Llobregat	43.112	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Ripolllet	37.151	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
Sant Joan Despí	32.338	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
Esplugues de Llobregat	46.649	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
Montcada i Reixac	33.656	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
Entre 30.000 i 50.000 hab.																	
Sígies	28.130	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
Castellar del Val·les	23.129	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Manlleu	20.450	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
Olesa de Montserrat	23.646	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
Marbrell	26.815	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5
Masroui (El)	22.536	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5
Pineda de Mar	25.893	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5
Sant Andreu de la Barca	26.682	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5
Sant Pere de Ribes	28.399	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5
Sant Vicens dels Horts	28.024	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5
Esparreguera	22.042	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
Molins de Rei	24.236	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
Santa Perpètua de Mogoda	25.191	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
Premià de Mar	27.802	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	3
Entre 20.000 i 30.000 hab.																	

Nom	Població 10	Polícia	Neteja - Residus	Biblioteques	Espais Escènics	Esc. Bressol	Esc. Música	Esports	Serveis Socials	Mercats	Fires	Serv. Locals	OMICS	Seguretat Alimentària	Enllumenat	S. Mediació Ciudadana	TOTAL Cercles
Canet de Mar	13.915	✓	✓			✓				✓	✓	✓			✓		6
Franqueses del Vallès (Les)	18.114		✓					✓				✓	✓				6
Argençona	11.718		✓			✓			✓			✓			✓		5
Cardener	16.897	✓			✓	✓		✓									5
Castellbisbal	12.223				✓	✓		✓				✓		✓			5
Palau-solità i Plegamans	14.190	✓	✓		✓				✓	✓		✓	✓				5
Torelló	13.944	✓	✓		✓			✓									5
Parels del Vallès	17.805	✓	✓		✓	✓		✓									4
Abrera	11.469	✓										✓					3
Berga	17.161				✓			✓									3
Canillo	18.625	✓	✓					✓			✓						3
Garriga (La)	15.069	✓	✓					✓									3
Malgrat de Mar	18.596	✓				✓			✓								3
Montornès del Vallès	15.790	✓										✓					3
Sant Celoni	16.905							✓		✓							3
Sant Just Desvern	15.923	✓	✓			✓		✓									3
Sant Quirze del Vallès	18.702	✓	✓			✓		✓									3
Sant Sadurn d'Anoia	12.323	✓	✓					✓				✓					3
Tordera	15.641								✓		✓						3
Vilassar de Mar	19.574	✓	✓							✓							3
Caldes de Montbui	17.019	✓										✓					2
Canovelles	16.076	✓				✓											2
Lliga d'Amunt	14.356	✓	✓					✓									2
Piera	14.576	✓										✓					2
Arenys de Mar	14.688				✓												1
Badier del Vallès	13.703									✓							1
Corbera de Llobregat	14.000								✓								1
Cubelles	13.995	✓															1
Montgat	10.584																1
Pallejà	11.263									✓			✓				1
Roca del Vallès (La)	10.291								✓								1
Vilanova del Camí	12.644							✓									1
Llacsia (La)	13.713																0
Premià de Dalt	10.064																0
Sant Andreu de Llavaneres	10.303																0
Sant Joan de Vilatorrada	10.856																0
Vallirana	14.200																0
Total municipis participants als cercles > 10.000 hab.																	76

Entre 10.000 i
20.000 hab.

PARTICIPANTS CERCLES ANY 2011 (dades 2010)

Nom	Població 10	Polícia	Neteja - Residus	Biblioteques	Espais Escènics	Esc. Bressol	Esc. Música	Esports	Serveis Socials	Mercats	Fires	Serv. Locals	OMICS	Seguretat Alimentària	Enllumenat	S. Mediació Ciutadana	TOTAL Cercles
Manc. de la Plana	29.931		✓						✓								2
Sallent	7.029						✓		✓								2
Vacarisses	6.017					✓	✓										2
Alella	9.557	✓															1
Amel·la del Vallès, (L')	8.112						✓										1
C. Comarcal Osona	152.411														✓		1
Cabrera de Mar	4.504	✓															1
Consorci d'Osona (Serveis Socials)									✓								1
EBAS gestió directa CC Vallès Orient	28.458								✓								1
Gelida	6.945		✓														1
Linars del Vallès	9.170								✓								1
Manc. del Cardener	17.217		✓														1
Montmeló	9.001		✓														1
Navàs	6.194		✓														1
Palafolls	8.773						✓										1
Palma de Cervelló, La	3.035						✓				✓						1
Papíol (E)	3.937						✓										1
Roda de Ter	6.118																1
Sant Cebrià de Vallalta	3.388					✓											1
Sant Esteve Sesrovires	7.329							✓									1
Sant Pere de Riudebitlles (Comarcal)	2.381						✓										1
Sant Vicenç de Castellet	8.688						✓										1
Santa Coloma de Cervelló	7.845																1
Santa Eulàlia de Ronçana (Val del T)	6.829	✓					✓										1
Santneral	8.112												✓				1
Tiana	7.774								✓								1
Leida	135.919		✓						✓								2
Reus	107.118		✓						✓								2
TOTAL Prov. BCN 2010		53	34	45	29	31	32	51	53	30	16	30	25	26	13	14	
Fora de la Prov. BCN		0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	

Menys de 10.000 hab. (i manco-muntats)

Fora de la Prov. BCN

En el següent quadre, veiem que, per a cada dimensió, s'acostumen a seleccionar aproximadament una desena d'indicadors (excepte en la de Usuari / Client que acostumen a ser al voltant de mitja dotzena).

Indicadors (múltiples) *

	Encàrrec polític	Usuari / Client	Valors Organit. / RRHH	Economia	Total
Polícia Local	14	6	17	10	47
Neteja viària i residus	20	7	27	21	75
- Neteja viària	6	4	14	8	32
- Residus	14	3	13	13	43
Biblioteques	18	11	10	12	51
Espais Escènics Municipals	18	13	12	15	58
Escoles Bressol	11	9	16	10	46
Escoles de Música	6	7	12	9	34
Esports	13	4	7	12	36
Serveis Socials	20	7	13	17	57
- SSAP	2	1	4	4	11
- EBASP	8	3	5	6	22
- SSAD	8	2	3	5	18
- CO	2	1	1	2	6
Mercats	14	22	14	13	63
Fires Locals	13	7	10	11	41
Serveis Locals d'Ocupació	11	13	15	8	47
OMIC	10	15	10	6	41
Seguretat Alimentària (Salut P.)	7	7	10	8	32
Enllumenat Públic	9	6	13	11	39
Serveis de Mediació Ciutadana	10	18	11	7	46
Total	176	139	185	155	655

* Un indicador múltiple és aquell que, dins d'un mateix servei, és emprat per diversos subserveis.
(per exemple, un indicador pel conjunt de les diverses fraccions de recollida selectiva).

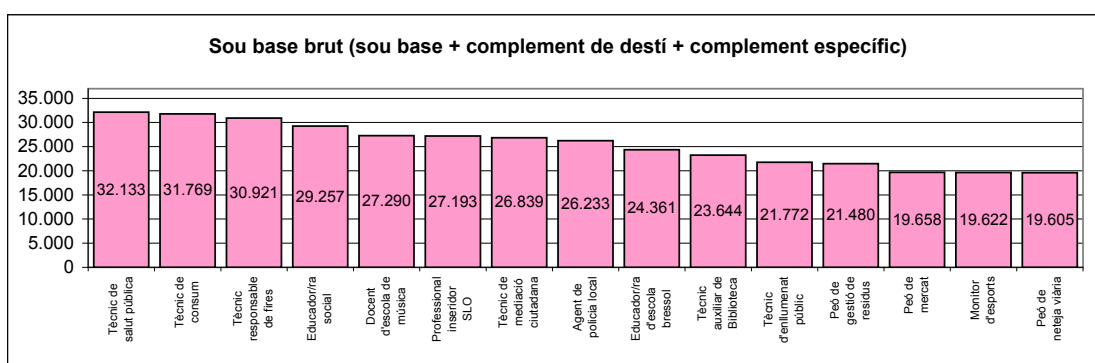
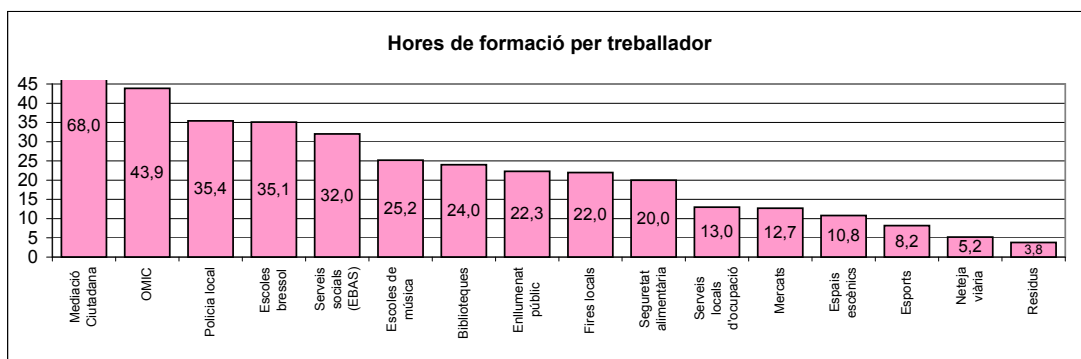
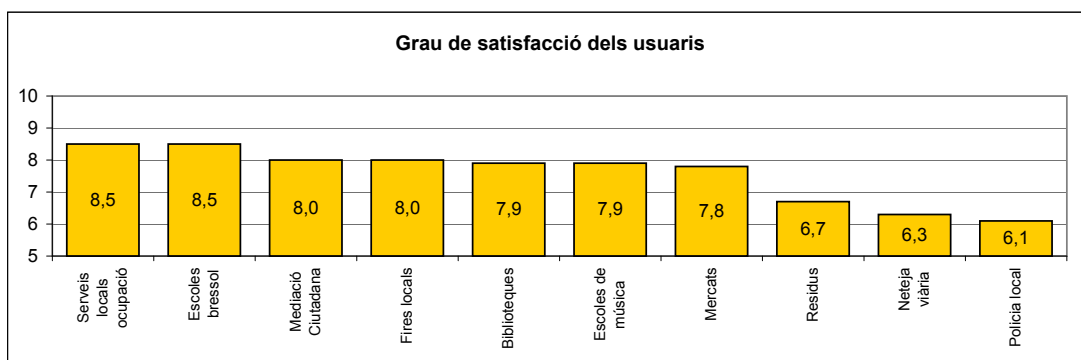
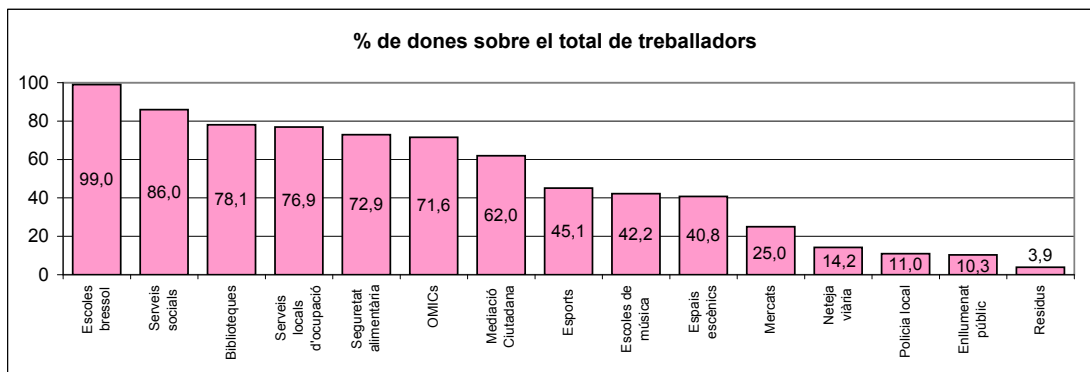
Indicadors (simples) *

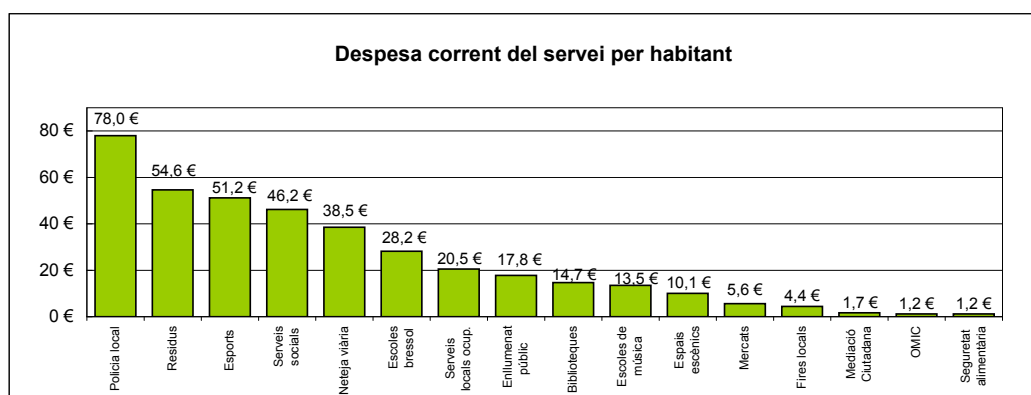
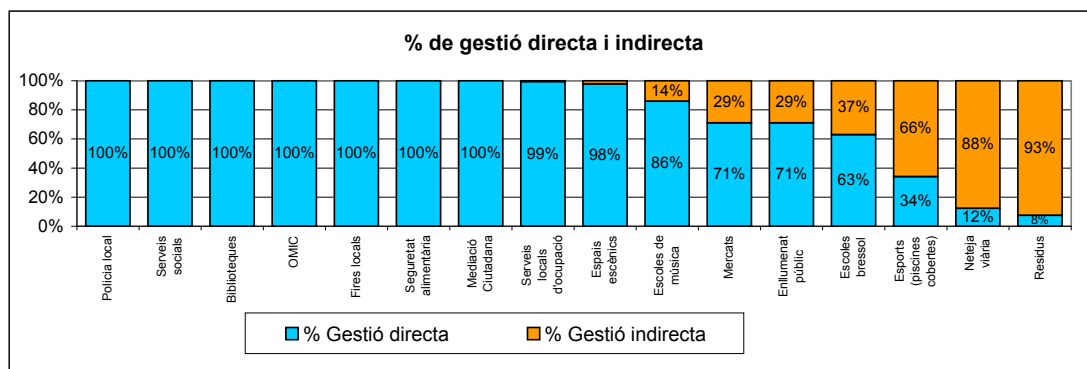
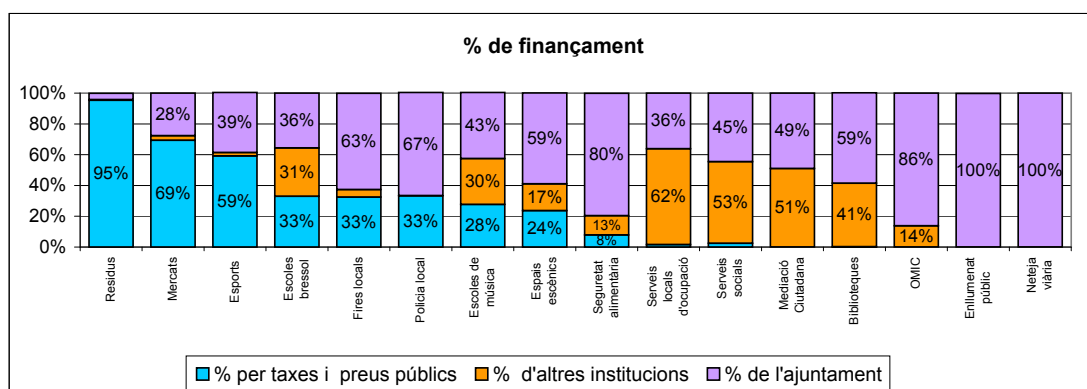
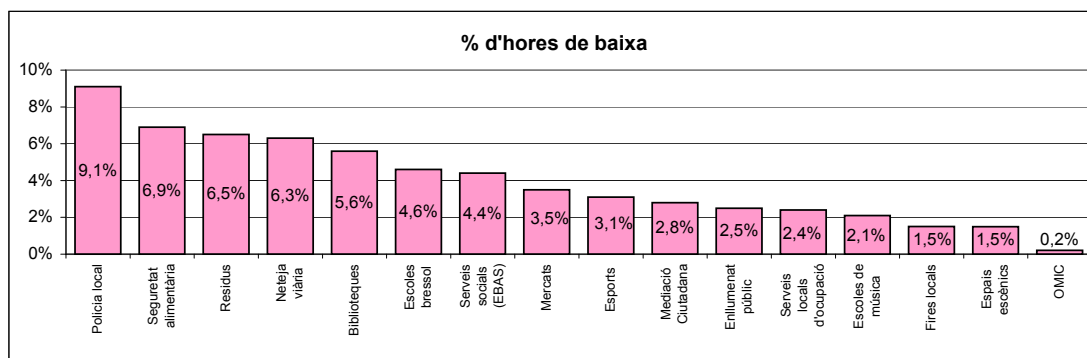
	Encàrrec polític	Usuari / Client	Valors Organit. / RRHH	Economia	Total
Polícia Local	14	6	17	10	47
Neteja viària i residus	56	7	27	26	116
- Neteja viària	11	4	14	8	37
- Residus	45	3	13	18	79
Biblioteques	18	11	10	12	51
Espais Escènics Municipals	18	13	12	15	58
Escoles Bressol	11	9	16	10	46
Escoles de Música	6	7	12	9	34
Esports	46	11	14	12	83
Serveis Socials	20	7	13	17	57
- SSAP	2	1	4	4	11
- EBASP	8	3	5	6	22
- SSAD	8	2	3	5	18
- CO	2	1	1	2	6
Mercats	14	22	14	13	63
Fires Locals	13	7	10	11	41
Serveis Locals d'Ocupació	11	13	15	8	47
OMIC	10	15	10	6	41
Seguretat Alimentària (Salut P.)	7	7	10	8	32
Enllumenat Públic	9	18	13	11	51
Serveis de Mediació Ciutadana	10	18	11	7	46
Total	245	158	192	160	755

* Un indicador simple és cada un dels indicadors emprats (inclosos els emprats per diversos subserveis).
(per exemple, cada una de les diverses fraccions de recollida selectiva).

ELS VALORS MITJANS DELS INDICADORS TRANSVERSAIS PER SERVEIS

A continuació, es mostren uns gràfics amb els valors mitjans dels indicadors transversals per a tots els serveis analitzats:





MARC TEÒRIC

39



DEFINICIÓ I PRINCIPALS CARACTERÍSTIQUES

Els indicadors de gestió són uns estadístics sintètics que ens proporcionen informació rellevant sobre la prestació d'un servei i, que ens permeten fer-ne el seguiment i l'avaluació periòdica mitjançant la seva comparació amb municipis de característiques socio - econòmiques similars.

Els indicadors s'obtenen a partir de la realització d'algunes operacions amb magnituds elementals, tant en unitats físiques com monetàries.

Els indicadors tenen una funció descriptiva i valorativa sobre el nivell de prestació dels diferents serveis públics. D'una banda, la funció descriptiva fa referència a la informació necessària que un indicador de gestió ha de proporcionar per facilitar un coneixement sintètic del nivell de provisió dels diferents serveis públics. D'altra banda, la funció valorativa permet quantificar i avaluar l'impacte de canvis en la gestió dels serveis públics.

És desitjable que els indicadors reuneixin una sèrie de característiques:

- ♦ **Pertinença:** El concepte que expressa l'indicador és clar i es manté en el temps. L'indicador és adequat per allò que es vol mesurar.
- ♦ **Disponibilitat:** Les dades bàsiques per a la construcció de l'indicador han de ser de fàcil obtenció.
- ♦ **Simplicitat:** L'indicador ha de ser de fàcil elaboració.
- ♦ **Objectivitat:** El càlcul a partir de les magnituds observades no és ambigu.
- ♦ **Fiabilitat:** L'indicador no permet interpretacions equívokes, no ha de permetre interpretacions contraposades.
- ♦ **Sensibilitat:** La mesura de l'indicador és suficientment eficaç per identificar variacions petites.
- ♦ **Precisió:** El marge d'error de l'indicador és suficientment acceptable.
- ♦ **Fidelitat:** Les qualitats de l'indicador es mantenen en el temps i l'espai.
- ♦ **Rellevància:** La informació que ens proporciona ha de ser útil.

UTILITATS I APLICACIONS DELS INDICADORS

Els indicadors de gestió tenen unes utilitats i aplicacions que els fan una eina de gestió essencial per:

- ♦ Fer un diagnòstic de la situació actual.
- ♦ Ajudar a revisar i marcar objectius.
- ♦ Donar informació a l'hora de prendre decisions.
- ♦ Ajudar a millorar els estàndards de qualitat dels serveis.
- ♦ Ajudar a la planificació i pressupostació de serveis, així com a l'avaluació de la implementació d'aquests.
- ♦ Ajudar al disseny i implementació de polítiques.
- ♦ Informar als usuaris (ciutadans) del servei que se'ls ofereix.
- ♦ Facilitar l'oportunitat per a introduir la comptabilitat de costos a les administracions locals.

EL BENCHMARKING

Existeixen nombroses definicions sobre el benchmarking. Tanmateix, de forma genèrica, la majoria dels autors coincideixen en els principis fonamentals:

És el procés sistemàtic i continu de mesurar i comparar productes, serveis i pràctiques d'una organització amb les organitzacions líders per obtenir informació amb el propòsit de realitzar millores organitzacionals.

- ♦ el concepte de mesura: cal mesurar els processos propis i els d'altres empreses per poder comparar-los.
- ♦ la comparació es realitza amb les organitzacions líders, de manera que canvia la pràctica de comparar-se internament per passar a comparar-se en base a estàndards externs de les organitzacions reconegudes com a líders del negoci.

Aquesta definició presenta aspectes importants com:

- ♦ el concepte de continuïtat: el benchmarking no tan sols és un procés que es fa una vegada i s'oblida, sinó que és un procés continu i constant.

Segons el tipus d'organitzacions amb les quals es fa la comparació, es pot parlar de tres tipus de Benchmarking:

BENCHMARKING INTERN

Entenem per Benchmarking intern les operacions de comparació que podem efectuar dins la mateixa organització, entre diversos departaments o seccions. Això, en general, és aplicable a grans organitzacions, on el que es busca és veure quins processos dins la mateixa organització són més eficients i eficaços. Podem així establir patrons de comparació amb departaments o seccions prenent-les com a estàndard per iniciar processos de millora contínua.

Un dels riscos de l'enfocament intern és que no siquem conscients durant la comparació de que els mètodes de la pròpia organització són menys eficients que els d'altres organitzacions. Aquest enfocament predominantment intern impedeix, doncs, una visió global de l'exterior.

BENCHMARKING COMPETITIU

Aquest és el més conegut dels benchmarkings. Consisteix en efectuar proves de comparabilitat així com investigacions que ens permetin conèixer totes les avantatges dels nostres competidors més directes.

Un dels aspectes més importants dins d'aquest tipus d'investigació a considerar és el fet que pot ser realment difícil obtenir informació sobre les operacions dels competidors.

Pot succeir que sigui impossible obtenir la informació degut a que està patentada i és la base de l'avantatge competitiu d'una organització.

BENCHMARKING GENÈRIC

Existeixen funcions i processos que poden ser idèntics en organitzacions de sectors i activitats diferents. Així departaments de comptabilitat, facturació, compra d'estocs, logística... d'altres organitzacions poden mostrar similituds amb la nostra, així que també pot ser lògica la comparació de les millors pràctiques d'aquestes organitzacions i l'adequació a nous sistemes o processos de millora.

El benchmarking genèric requereix una àmplia conceptualització, però amb una comprensió acurada del procés genèric. És el concepte de benchmarking més difícil per obtenir acceptació i ús, però probablement és el que té major rendiment a llarg termini.

Diversos autors han proposat metodologies lleugerament diferents sobre com fer un benchmarking. Les dues principals són les de Michael Spendolini i Robert C. Camp.

Segons Michael Spendolini, un benchmarking ha de constar de 5 fases:

a. **Determinar a què se li ha de fer un benchmarking.**

Determinar quins són els participants del benchmarking.
Determinar les necessitats d'informació dels participants del benchmarking.
Identificar els factors crítics d'èxit.
Fer un diagnòstic del procés de benchmarking.

b. **Formar un equip de benchmarking.**

Considerar el benchmarking com a activitat d'equip.
Decidir quines són les persones involucrades en el procés de benchmarking (especialistes interns, especialistes externs, empleats).
Definir funcions i responsabilitats de l'equip de benchmarking.
Definir les habilitats i atributs d'un practicant eficient de benchmarking.
Capacitar l'equip del benchmarking (a través d'accions formatives).
Establir un calendari de les etapes del benchmarking.

c. **Identificar els socis / participants del benchmarking.**

Establir una xarxa d'informació pròpia.
Identificar altres recursos d'informació.
Buscar les millors pràctiques.
Establir xarxes de benchmarking.

d. **Recopilar i analitzar la informació de benchmarking.**

Conèixer-se (entre els participants del benchmarking).
Recopilar la informació.
Organitzar la informació.
Analitzar la informació.

e. **Actuar.**

Realitzar un informe de benchmarking.
Presentar els resultats als participants del benchmarking.
Identificar possibles millores de productes i processos.
Visió del projecte en la seva totalitat.

D'altra banda, segons Robert C. Camp (1995), un benchmarking ha de constar de 5 fases (amb 10 passos):

a. **Fase de Planificació**

L'objectiu d'aquesta fase és planejar les investigacions de benchmarking. Els passos essencials són els mateixos que els de qualsevol planificació – qui, què, i com.

1. Identificar a què se li farà el benchmarking.
2. Identificar organitzacions comparables.
3. Determinar el mètode per recopilar les dades.

b. **Fase d'Anàlisi**

Després de determinar qui, què i com, s'ha de portar a terme la recopilació i l'anàlisi de les dades. Aquesta fase ha d'incloure la comprensió curosa de les pràctiques actuals del procés així com les dels socis en el benchmarking.

4. Determinar l'escletxa d'actuació actual (respecte el líder).
5. Planificar els nivells de d'actuació futurs.

c. **Fase d'Integració**

La integració és el procés d'emprar els resultats del benchmarking per a fixar objectius operacionals per al canvi.

6. Comunicar els resultats de benchmarking i obtenir acceptació.
7. Establir fites funcionals.

d. **Fase d'Acció**

S'han de convertir en acció els resultats del benchmarking i els principis operacionals basats en aquests resultats. Així mateix, és necessari incorporar processos d'avaluació dels resultats i re-avaluar periòdicament les fites.

8. Desenvolupar plans d'acció.
9. Implementar accions específiques i supervisar el progrés.
10. Recalibrar els benchmarks.

e. **Fase de Maduresa**

S'assoleix la maduresa quan s'incorporen les millors pràctiques del sector a tots els processos, assegurant així la superioritat. També s'assoleix la maduresa quan es converteix en una faceta contínua, essencial i autoiniciada del procés de gestió (dit d'una altra manera, quan s'institucionalitza el benchmarking).

LEGISLACIÓ

El Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, estableix, a l'article 211, que els municipis de més de 50.000 habitants i les altres entitats locals d'àmbit superior han d'acompanyar el seu compte general: «a) Una memòria justificativa del cost i rendiment dels serveis públics; b) una memòria demostrativa del grau en què s'hagin complert els objectius programats amb indicació dels objectius previstos i dels objectius assolits amb el seu cost».

D'altra banda, a l'Annex de l'Ordre EHA/4041/2004, de 23 de novembre, per la qual s'aprova la Instrucció del Model Normal de Comptabilitat Local, s'especifica que, a la memòria, «els municipis de més de 50.000 habitants i les altres entitats locals d'àmbit superior hauran de complimentar la part que fa referència als indicadors de gestió».

Així mateix, en diversa legislació es fa referència als conceptes d'economia, eficiència i eficàcia.

En la pròpia Constitució Espanyola, s'estableix a l'article 31.2 que: «La despesa pública realitzarà una assignació equitativa dels recursos públics, i la seva programació i execució respondran als criteris d'eficiència i economia». Posteriorment, a l'article 103.1 de la carta magna també s'observa el següent: «L'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb sotmetiment ple a la llei i al dret».

La Llei 47/2003, de 26 de novembre, General Pressupostària indica en el seu article 120 que «la comptabilitat del sector públic estatal ha de permetre el compliment de les següents finalitats de gestió, de control i d'anàlisi i informació: ... 6. Proporcionar informació per a l'exercici dels controls de legalitat, financer, de economia, eficiència i eficàcia».

A la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local s'estableix en el seu article 133 que la gestió econòmico-financera s'ajustarà als criteris següents: «e) introducció de l'exigència del seguiment dels costos dels serveis; f) l'assignació de recursos, d'acord amb els principis d'eficàcia i eficiència, es farà en funció de la definició i el compliment d'objectius».

El Real Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el text refós de la Llei reguladora de les Hisendes Locals, posa l'accent en diversos temes relacionats amb el control de gestió municipal en el seu article 205.

La reforma de la comptabilitat local aprovada el 23 de novembre de 2004, que es va reflexar en les ordres ministerials que aprovaven les instruccions de Comptabilitat Local, va fixar en l'apartat corresponent a la memòria que ha d'acompanyar als Comptes Generals, l'obligatorietat de presentar una sèrie d'indicadors financers, patrimonials i pressupostaris.

A la Llei Orgànica 2/1982, de 12 de maig, del Tribunal de Comptes, s'indica a l'article 9.1. que «la funció fiscalitzadora del Tribunal de Comptes es referirà al sotmetiment de l'activitat econòmico-financera del sector públic als principis de legalitat, eficiència i economia» i a l'article 13.1 que «l'Informe o Memòria anual que el Tribunal ha de remetre a les Corts Generals... s'estendrà als extrems següents: c) la racionalitat en l'execució de la despesa pública basada en criteris d'eficiència i economia».

Finalment, a la Llei 8/1989, de 13 d'abril, de taxes i preus públics, s'indica en els articles 7, 19.1 i 25.

BIBLIOGRAFIA

A continuació, es detalla alguna bibliografia de referència sobre indicadors de gestió, cercles de comparació (benchmarking) i el procés de millora contínua.

- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD (2004). *Herramientas para la calidad*. Cyan, Proyectos y Producciones Editoriales, S.A.
- CAMP, R. (1989). *Benchmarking: The Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance*. Milwaukee (Wisconsin, Estats Units): American Society for Quality Press
- CAMP, R. (1995). *Business Process Benchmarking: Finding and Implementing Best Practices*. Milwaukee (Wisconsin, Estats Units): American Society for Quality Press
- CAMP, R. (1998). *Global Cases in Benchmarking: Best Practices from Organizations Around the World*. Milwaukee (Wisconsin, Estats Units): American Society for Quality Press
- CARRASCO DÍAZ, D. [et al.] (2005). *Cálculo de costes e indicadores de gestión en los servicios municipales*. Menor (Navarra): Thomson Civitas
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA. SERVEI DE PROGRAMACIÓ (2010). *Memòria 2007-2008 Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM)*. Barcelona: Diputació de Barcelona
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA. SERVEI DE PROGRAMACIÓ (2011): *Indicadors de gestió de serveis municipals. Guia d'interpretació 2009*. Barcelona: Diputació de Barcelona
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA. SERVEI DE PROGRAMACIÓ (2011): *Anàlisi de serveis municipals mitjançant indicadors de gestió. Resultats any 2009*. Barcelona: Diputació de Barcelona
- FEMP (2006). *Guía para la Implantación de un sistema de costes en la Administración Local*. Madrid: Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)
- LÓPEZ CAMPS, J.; GADEA CARRERA, A. (1992): *El control de gestión en la administración local*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000
- METCALFE, L.; RICHARDS, S. (1989). *La modernización de la gestión pública*. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas
- OSBORNE, D.; GAEBLER, T. (1994): *La reinención del gobierno. La influencia del espíritu empresarial en el sector público*. Barcelona: Paidós. p. 205-240 i 467-479
- SUBIRATS, J. (1989). *Análisis de políticas públicas y eficacia de la Administración*. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas
- SPENDOLINI, M. (1992). *The benchmarking book*. New York (Estats Units), AMACOM, a division of the American Management Association
- BOSCH, N; MAS, D. (2008): *Indicadores de gestión: aplicación a los servicios municipales*. Papeles de Economía Española 115/2008, Fundación de las Cajas de Ahorros

POLICIA LOCAL

45

INTRODUCCIÓ

FUNCIONS I MISSIÓ DE LA POLICIA LOCAL

Són funcions pròpies de les policies locals:

- La protecció de les autoritats de la corporació local i la vigilància i la custòdia dels edificis, les instal·lacions i les dependències de la mateixa corporació.
- Les de policia de trànsit urbà.
- Les de policia administrativa en l'àmbit de les competències municipals i, especialment, les relacionades amb la normativa mediambiental.
- La col·laboració en les funcions de policia de seguretat ciutadana i ordre públic, d'acord amb el que especifiqui la junta local de seguretat.
- Les de policia comunitària en els àmbits de la convivència veïnal i dels serveis públics locals.
- Les que li corresponen com a policia judicial, especialment amb relació al trànsit.

D'altra banda, són funcions compartides entre la policia de la Generalitat-mossos d'esquadra i les policies locals:

- Les de policia de proximitat, i l'auxili i l'assistència als ciutadans.
- La intervenció en la resolució amistosa de conflictes privats, si hi són requerides.
- La vigilància d'espais públics.

De forma genèrica, podem dir que la missió del servei de policia local és:

- ♦ Garantir la qualitat de vida dels ciutadans del municipi responnent a les expectatives socials de la comunitat sota uns valors d'eficiència i eficàcia interna amb uns mitjans i recursos econòmics adequats a la situació municipal.

CORRELACIONS

Molt majoritàriament els indicadors tenen una correlació positiva –l'increment de l'indicador significa

una millora en la situació que reflecteix–.

Ara bé, alguns indicadors tenen correlació negativa o inversa – l'increment de l'indicador significa un empitjorament de la situació que reflecteix – i són els següents:

- ♦ % de denúncies greus i molt greus de trànsit sobre el total de denúncies de trànsit
- ♦ Accidents de trànsit amb víctimes per cada 1.000 habitants
- ♦ Delictes i faltes per cada 1.000 habitants
- ♦ Denúncies per drogues i armes per cada 1.000 habitants
- ♦ % d'agents que no han finalitzat el curs bàsic
- ♦ % de policies en segona activitat respecte el total
- ♦ % d'hores extraordinàries sobre hores de conveni
- ♦ % d'hores de baixa sobre hores de conveni
- ♦ % de permisos i llicències sobre hores de conveni
- ♦ Accidents laborals per cada 100 policies
- ♦ Despesa corrent per policia
- ♦ Cost per hora extra treballada d'un policia
- ♦ Salari brut d'un agent de policia local per hora de conveni

Finalment altres indicadors no tenen una correlació prèviament determinada i són els següents:

- ♦ % de gestió directa / indirecta
- ♦ % de comandaments sobre el total de policies
- ♦ Mitjana d'edat de la policia
- ♦ % de plantilla del servei de policia local que són policies

- ♦ % de dones policia respecte el nombre total de policies
- ♦ % d'autofinançament per taxes i preus públics
- ♦ % d'autofinançament per aportacions d'altres institucions
- ♦ % de finançament per part de l'ajuntament
- ♦ % de la despesa de personal sobre el total de la despesa corrent

A continuació, es pot veure el Quadre Resum d'indicadors, en què conjuntament amb les mitjanes d'enguany, es mostren:

48

- ♦ En **verd**: els indicadors amb correlació positiva; és a dir, com més grans, millor.
- ♦ En **taronja**: els indicadors amb correlació negativa; és a dir, com més petits, millor.
- ♦ En **groc**: els indicadors no tenen una correlació prèviament determinada; és a dir, que la situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa.

QUADRE RESUM D'INDICADORS

Encàrrec polític	Servei de Policia (Policia Local)	2010	Policia de Trànsit (Policia Local)	2010	Policia de Seguretat (tots els cossos policials)	2010	Policia de Seguretat (Policia Local)	2010
	Nombre d'actuacions de policia de trànsit per cada 1.000 habitants	1.030	Denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants	353	Delictes i faltes per cada 1.000 habitants	64	% de delictes i faltes enregistrats per la Policia Local	29
	Nombre d'actuacions de policia de seguretat per cada 1.000 habitants	69	% de denúncies greus i molt greus de trànsit sobre el total de denúncies de trànsit	22,8	% de delictes i faltes resoltes respecte el total	35	% de detinguts realitzats per la Policia Local	26
	Nombre d'actuacions de policia assistencial per cada 1.000 habitants	37	Accidents de trànsit amb víctimes per cada 1.000 habitants	2,4	Detinguts per cada 1.000 habitants	7,3		
	Nombre d'actuacions de policia administrativa per cada 1.000 habitants	53			Denúncies per drogues i armes per cada 1.000 habitants	6,1		
	Nombre d'actuacions totals per cada 1.000 habitants	1.228						
Usuari / Client	Garantir una bona cobertura del servei	2010	Oferir un servei de qualitat als ciutadans	2010	Fomentar la prevenció i la seguretat (Controls)	2010	Fomentar la prevenció i la seguretat (Formació)	2010
	Nombre de policies operatius per cada 1.000 habitants	1,14	Grau de satisfacció del servei	6,1	Nombre de proves d'alcoholèmia per cada 1.000 habitants	28	Ciutadans assistents a accions formatives per cada 1.000 habitants	55
	Nombre de policies per cada 1.000 habitants	1,43			Nombre d'identificacions i controls de seguretat ciutadana per cada 1.000 habitants	49		
Valors Organitzatius / RRHH	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2010	Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2010	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors	2010	Millorar les habilitats dels treballadors	2010
	Gestió directa (%) (Ajuntament, OOAA)	100	Actuacions per policia	862	% d'hores extraordinàries sobre hores de conveni	3,8	Hores de formació anual rebudes per policia	35
	Gestió indirecta (%) (Concessió)	0	% de comandaments sobre el total de policies	18,9	% d'hores de baixa sobre hores de conveni	9,1	Accidents laborals per cada 100 policies	23
			Mitjana d'edat de la policia	42	% de permisos i llicències sobre hores de conveni	4,8		
			% de plantilla del servei de policia local que són policies	91	% de presència real	90		
			% d'agents que no han finalitzat el curs bàsic respecte el total de policies	5,2	Salari brut d'un agent de policia	26.233	Reflectir l'estructura de gènere del personal	2010
			% de policies en segona activitat respecte el total de policies	2,4	Salari brut d'un agent de policia (inclou complementos salarials)	28.609	% de dones policia respecte el nombre total de policies	11
Economia	Disposar dels recursos adequats	2010	Finançar adequadament el servei	2010	Gestionar adequadament els recursos	2010	Disposar d'uns costos unitaris adequats	2010
	Despesa corrent per habitant	78	% d'autofinançament per taxes i preus públics	33,3	% de la despesa de personal sobre el total de la despesa corrent	92	Despesa corrent per policia	49.600
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	9,4	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions	0,0	% d'import cobrat de les denúncies municipals de trànsit	53	Cost per hora extra treballada d'un policia	19,7
			% de finançament per part de l'ajuntament	67,0			Salari brut d'un agent de policia local per hora de conveni	16,3
Entorn	Població	45.832	Densitat de població (hab. / km² municipi)	2.347	Renda per càpita	12.915	% Atur	15,1

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Servei de Policia (Policia Local)

Nombre d'actuacions de policia de trànsit per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el volum d'actuacions en l'àmbit del trànsit realitzades per part de la policia local per cada 1.000 habitants, que es defineixen en tres àmbits: indisciplina viària, accidents de trànsit i regulació del trànsit.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'actuacions de Policia de Trànsit}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'actuacions de Policia de Trànsit: Nombre d'actuacions de policia de Trànsit definides en tres àmbits. El primer àmbit és el de la Indisciplina viària que inclou els controls de persones/ vehicles per velocitat, alcoholèmia, transport escolar. Aquest àmbit també inclou el nombre de persones denunciades per incompliment en l'ús dels cinturons de seguretat / Sistema retenció Infantil i per incompliment en l'ús de telefonia mòbil durant la conducció. El segon àmbit es refereix al nombre d'accidents de trànsit (tot tipus d'accidents) succeïts en el municipi durant l'any d'estudi. I per últim el darrer àmbit d'anàlisi és el de la regulació de trànsit que inclou els serveis de protecció escolar i les activitats de grua. Totes les dades són referides a l'any d'estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1.030	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 50

Nombre d'actuacions de policia de seguretat per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el volum d'actuacions de policia de seguretat realitzades per part de la policia local per cada 1.000 habitants, que es defineixen en tres àmbits: nombre de delictes i faltes ocorreguts en el municipi, nombre de persones identificades, actes per drogues i armes, tots ells realitzats per part de la policia local.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'actuacions de Policia de Seguretat}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'actuacions de Policia de Seguretat: Nombre d'actuacions de policia de Seguretat realitzades per la policia local, definides en tres àmbits. El primer àmbit inclou el nombre de delictes i faltes registrats a l'aplicatiu SIP o d'altres, en relació al municipi, per part de PL (Policia Local). El segon àmbit recull el nombre de persones identificades per part de la Policia local i per últim, el darrer àmbit inclou el nombre d'actes per drogues i armes realitzats per la policia local (D-10 Llei 1/92). Totes les dades són referides a l'any d'estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 69	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 51

Nombre d'actuacions de policia assistencial per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el volum d'actuacions de policia assistencial realitzades per part de la policia local per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'actuacions de Policia Assistencial}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'actuacions de Policia Assistencial: Nombre d'actuacions de policia assistencial realitzades per la policia local, definides en els següents àmbits: actuacions amb gent gran, amb menors, atenció a la víctima, col·laboracions amb serveis d'emergència, actuacions d'àmbit familiar, persones sense sostre i ajuda a persones. Totes les dades són referides a l'any d'estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 37	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 51

Nombre d'actuacions de policia administrativa per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el volum d'actuacions de policia administrativa realitzades per part de la policia local per cada 1.000 habitants, que es defineixen en quatre àmbits: El primer inclou el nombre de denúncies o actes d'ordenances municipals, el segon inclou les col·laboracions amb altres administracions, el tercer inclou les inspeccions policials dirigides al control i el darrer està format pel nombre d'expedients efectuats per vehicle abandonat a la via pública.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'actuacions de Policia Administrativa}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'actuacions de Policia Administrativa: Nombre d'actuacions de policia administrativa realitzades per la policia local, definides en quatre àmbits: El primer inclou el nombre de denúncies o actes d'ordenances municipals (s'exclouen les denúncies o actes per ordenances de trànsit), el segon inclou les col·laboracions amb altres administracions (Citacions, notificacions, precintes, embargaments, desnonaments), el tercer inclou les inspeccions policials dirigides al control del medi ambient (Ex:sonometries), comerç i consum (Drets del consumidor) i activitats (Ex:horaris de tancament) i el darrer està format pel nombre d'expedients iniciats durant l'any d'estudi, efectuats per vehicle abandonat a la via pública. Totes les dades són referides a l'any d'estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 53	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 52

Nombre d'actuacions totals per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la suma del nombre d'actuacions de policia de trànsit, més el nombre d'actuacions de policia de seguretat, més el nombre d'actuacions de policia assistencial, més el nombre d'actuacions de policia administrativa, per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'actuacions totals}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'actuacions totals: és la suma del nombre d'actuacions de policia de trànsit (inclou indisciplina viària, accidents de trànsit i regulació del trànsit), més el nombre d'actuacions de policia de seguretat (inclou el nombre de delictes i faltes ocorreguts en el municipi, el nombre de persones identificades, les actes per drogues i armes), més el nombre d'actuacions de policia assistencial (inclou actuacions amb gent gran, amb menors, atenció a la víctima, col·laboracions amb serveis d'emergència, actuacions de caire social, persones sense sostre i ajuda a persones), més el nombre d'actuacions de policia administrativa (inclou el nombre de denúncies o actes d'ordenances municipals, les col·laboracions amb altres administracions, les inspeccions policials dirigides al control i el nombre d'expedients efectuats per vehicle abandonat a la via pública). Només es consideren aquelles actuacions realitzades per la policia local. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1.228	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 47

Polícia de Trànsit (Policia Local)

Denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el volum de denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants, formulades per la Policia Local.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Denúncies de trànsit}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Denúncies de trànsit: Inclou el total de les denúncies i/o actes formulats per la Policia Local en relació a denúncies/actes per ordenances de trànsit. També compten les sancions de la zona blava que són anul·lades pel denunciante en el període transitori. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 353	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

% de denúncies greus i molt greus de trànsit sobre el total de denúncies de trànsit	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de les denúncies tramitades per la Policia Local en l'àmbit de Trànsit que correspon a infraccions tipificades com a greus i molt greus.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Denúncies greus i molt greus de trànsit}}{\text{Denúncies de trànsit}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Denúncies greus i molt greus de trànsit: Inclou les infraccions tipificades com a greus i molt greus regulades per l'article 65 de la Llei sobre el Tràfic, Circulació de vehicles a motor i Seguretat Vial, realitzades per la Policia Local. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Denúncies de trànsit: Inclou el total de les denúncies i/o actes formulats per la Policia Local en relació a denúncies/actes per ordenances de trànsit. També compten les sancions de la zona blava que són anul·lades pel denunciador en el període transitori. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 22,8%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 52

Accidents de trànsit amb víctimes per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'accidents de trànsit amb víctimes en els quals intervé la Policia Local, per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Accidents de trànsit amb víctimes}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Accidents de trànsit amb víctimes: Inclou el nombre total d'accidents de trànsit amb víctimes (ferit lleu, greu o mort). S'entén accident amb víctima, aquell que generi que qualsevol persona necessiti una primera assistència mèdica. Sigui atestat o comunicat. Sigui arxivat momentàniament o tramitat al jutjat, i que sigui auxiliat per la Policia Local. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,4	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

Polícia de Seguretat (tots els cossos policials)

Delictes i faltes per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el volum de delictes i faltes registrats pels cossos policials al municipi, (àmbit de seguretat), per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de delictes i faltes}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre total de delictes i faltes: Total de delictes i faltes registrats a l'aplicatiu SIP o d'altres, en relació al municipi, tant de PL (Polícia Local) com de CME (Cossos Mossos Esquadra). En el cas que n'hi hagi, també s'enregistraran els d'altres CFS (Cossos i Forces de Seguretat). <i>Font:</i> Ajuntaments (Polícia Local). ➤ Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 64	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 46

% de delictes i faltes resoltes respecte el total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflexa el percentatge de delictes i faltes que es resolen respecte el total, per part de tots els cossos policials.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de delictes i faltes resolts/es}}{\text{Nombre total de delictes i faltes}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre total de delictes i faltes resolts/es: Nombre de delictes i faltes que han estat imputats a una o varies persones per part de la Policia Local i/o els CME (Cossos Mossos d'Esquadra). <i>Font:</i> Ajuntaments (Polícia Local). ➤ Nombre total de delictes i faltes: Total de delictes i faltes registrats a l'aplicatiu SIP o d'altres, en relació al municipi, tant de PL (Polícia Local) com de CME (Cossos Mossos Esquadra). En el cas que n'hi hagi, també s'enregistraran els d'altres CFS (Cossos i Forces de Seguretat). <i>Font:</i> Ajuntaments (Polícia Local).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 35 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 43

Detinguts per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de detinguts pels cossos policials (àmbit de Seguretat), per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de detinguts}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre total de detinguts: Total de detinguts registrats a l'aplicatiu SIP o d'altres, en relació al municipi, tant de PL (Polícia Local) com de CME (Cossos Mossos Esquadra). En el cas que n'hi hagi, també s'enregistraran els d'altres CFS (Cossos i Forces de Seguretat). <i>Font:</i> Ajuntaments (Polícia Local). ➤ Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 7,3	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 47

Denúncies per drogues i armes per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el volum d'infraccions per drogues i armes denunciades pels cossos policials (àmbit de Seguretat), per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de denúncies per drogues i armes}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre de denúncies per drogues i armes: Inclou el nombre d'infraccions registrades a l'article 25 de la Llei 1/92 de Seguretat Ciutadana. Tant de PL (Policia Local) com de CME (Cossos Mossos Esquadra). En el cas que n'hi hagi, també s'enregistren els d'altres CFS (Cossos i Forces de Seguretat). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6,1	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 36

Polícia de Seguretat (Policia Local)

% de delictes i faltes enregistrats per la Policia Local	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge dels delictes i faltes que són enregistrats per la Policia Local.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de delictes i faltes enregistrats per la Policia Local}}{\text{Nombre total de delictes i faltes}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de delictes i faltes enregistrats per la Policia Local: Total de delictes i faltes registrats a l'aplicatiu SIP o d'altres, en relació al municipi, per part de la Policia Local. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Nombre total de delictes i faltes: Total de delictes i faltes registrats a l'aplicatiu SIP o d'altres, en relació al municipi, tant de PL (Policia Local) com de CME (Cossos Mossos Esquadra). En el cas que n'hi hagi, també s'enregistraran els d'altres CFS (Cossos i Forces de Seguretat). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 29%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 46

% de detinguts per la Policia Local	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge dels detinguts i imputats per part de la Policia Local.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de detinguts per la PL}}{\text{Nombre total de detinguts}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de detinguts per la PL: Total de detinguts registrats a l'aplicatiu SIP o d'altres, en relació al municipi, per part de la PL (Policia Local). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Nombre total de detinguts: Total de detinguts registrats a l'aplicatiu SIP o d'altres, en relació al municipi, tant de PL (Policia Local) com de CME (Cossos Mossos Esquadra). En el cas que n'hi hagi, també s'enregistraran els d'altres CFS (Cossos i Forces de Seguretat). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 26%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 47

II. DIMENSIO USUARI / CLIENT

Garantir una bona cobertura del servei

Nombre de policies operatius per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de policies operatius per cada 1.000 habitants, és a dir, el nombre de policies que realitzen principalment el servei en via pública, assignats per cada 1.000 habitants. Com més elevat és el valor de l'indicador, major és la presència policial. És una aproximació al nivell de qualitat del servei de Policia Local.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de policies operatius}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre de policies operatius: Nombre total de policies (ja siguin comandaments o agents) que realitzen principalment el servei en via pública. No es comptabilitzant els agents de les OACs. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,14	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

Nombre de policies per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de policies per cada 1.000 habitants. Com més elevat és el valor de l'indicador, major és la presència policial. És un dels elements que permet oferir un servei de qualitat als ciutadans.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de policies}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre total de policies: Total plantilla "orgànica policial". És la suma del "Nombre d'agents" i el "Nombre de comandaments". Concretament és la mitjana de places efectivament ocupades (interins inclosos) entre 01/01 de l'any i 31/12 de l'any amb la categoria d'agent i superior a agent. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,43	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

Oferir un servei de qualitat als ciutadans

Grau de satisfacció del servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflexa directament la percepció del servei per part de la ciutadania com a dada complementària als indicadors quantitatius.	
Fórmula de càlcul: Grau de satisfacció del servei	
Variables emprades: ➤ Grau de satisfacció del servei: Es calcularà com el resultat d'enquesta en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet"- "molt satisfet"); mitjana de puntuació. S'utilitzaran els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global, s'utilitzarà la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitatius, si és possible, cal fer l'equivalència numèrica.. <i>Font: Diputació de Barcelona.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6,1	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 5

Fomentar la prevenció i la seguretat ciutadana (controls)

Nombre de proves d'alcoholèmia per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre proves d'alcoholèmia de caràcter preventiu que efectua la policia local, per cada 1.000 habitants. És una aproximació a la tasca de foment de la prevenció i la seguretat ciutadana en matèria de trànsit, efectuada per la policia local.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de proves d'alcoholèmia}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre de proves d'alcoholèmia: Nombre de persones a qui se'ls practica la prova d'alcoholèmia (en els controls de caràcter preventiu), enteses com tota prova realitzada a un conductor o usuari de la via pública, a través d'etilòmetre digital o evidencial. <i>Font: Ajuntaments (Policia Local).</i> ➤ Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 28	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 52

Nombre d'identificacions i controls de seguretat ciutadana per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'identificacions i controls de seguretat ciutadana efectuats per cada 1.000 habitants, realitzades per la Policia Local. És una aproximació a la tasca de foment de la prevenció i la seguretat ciutadana, mitjançant les identificacions i els controls policials.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'identificacions i controls de seguretat ciutadana}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'identificacions i controls de seguretat ciutadana: Qualsevol requeriment de dades, degudament motivat, d'un policia a un ciutadà i que quedi enregistrat. Es tractaria de tot tipus d'identificacions. (Cal especificar persones identificades en qualsevol mitjà de transport utilitzat. Ex: a peu, en cotxe, etc.) Només s'enregistraran les identificacions i controls de seguretat ciutadana efectuats per la policia local. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 49	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 51

Fomentar la prevenció i la seguretat ciutadana (formació)

Ciutadans assistents a accions formatives per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de ciutadans, per cada 1.000 habitants, que han assistit a accions formatives o informatives realitzades per la Policia Local. És una aproximació a la tasca de foment de la prevenció i la seguretat ciutadana mitjançant la formació a la població.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ciutadans assistents a accions formatives}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Ciutadans assistents a accions formatives: Total de persones assistents a accions formatives / informatives, adreçades a qualsevol grup d'edat (menors, adults, gent gran,...), de qualsevol tipus (educació viària, seguretat ciutadana, civisme...) i amb qualsevol finalitat (formació preventiva, alternativa a la denúncia, xerrades informatives,...). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 55	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 50

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/ RECURSOS HUMANS

Gestionar el servei amb diverses formes de gestió

Tipologia prestació de serveis	
Explicació del indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa (ja sigui per una sola administració local o en col·laboració amb d'altres administracions), o bé si la gestió es fa indirectament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada, o societat d'economia mixta).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb d'altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). Font: Ajuntaments. ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada, o societat d'economia mixta). Font: Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 100%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)

Actuacions per policia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la mitjana d'actuacions (en matèria de policia de trànsit, policia de seguretat, policia administrativa i policia assistencial), realitzades per cada policia de la plantilla. És un element per analitzar el model de gestió i la qualitat del servei de Policia Local.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'actuacions totals}}{\text{Nombre total de policies}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'actuacions totals: és la suma del nombre d'actuacions de policia de trànsit (inclou indisciplina viària, accidents de trànsit i regulació del trànsit), més el nombre d'actuacions de policia de seguretat (inclou el nombre de delictes i faltes ocorreguts en el municipi, el nombre de persones identificades, les actes per drogues i armes), més el nombre d'actuacions de policia assistencial (inclou actuacions amb gent gran, amb menors, atenció a la víctima, col·laboracions amb serveis d'emergència, actuacions de caire social, persones sense sostre i ajuda a persones), més el nombre d'actuacions de policia administrativa (inclou el nombre de denúncies o actes d'ordenances municipals, les col·laboracions amb altres administracions, les inspeccions policials dirigides al control i el nombre d'expedients efectuats per vehicle abandonat a la via pública). Només es consideren aquelles actuacions realitzades per la policia local. Font: Ajuntaments (Policia Local). ➤ Nombre total de policies: Total plantilla "orgànica policial". És la suma del "Nombre d'agents" i el "Nombre de comandaments". Concretament és la mitjana de places efectivament ocupades (interins inclosos) entre 01/01 de l'any i 31/12 de l'any amb la categoria d'agent i superior a agent. Font: Ajuntaments (Policia Local).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 862	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 47

% de comandaments sobre el total de policies	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra quin percentatge de comandaments hi ha a la plantilla de policies locals. És un dels aspectes que descriu el model de gestió aplicat al servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de comandaments}}{\text{Nombre total de policies}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de comandaments: Nombre de policies amb categoria superior a agent. Concretament és la mitjana de places efectivament ocupades (interins inclosos) entre 01/01 de l'any i 31/12 de l'any amb categoria superior a agent. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Nombre total de policies: Total plantilla "orgànica policial". És la suma del "Nombre d'agents" i el "Nombre de comandaments". Concretament és la mitjana de places efectivament ocupades (interins inclosos) entre 01/01 de l'any i 31/12 de l'any amb la categoria d'agent i superior a agent. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 18,9 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

Mitjana d'edat de la policia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull la mitja d'edat dels policies. És un element per analitzar el model de gestió del servei de Policia Local.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Sumatori total d'anys del conjunt de policies}}{\text{Nombre total de policies}}$	
Variables emprades: ➤ Sumatori total d'anys del conjunt de policies: Sumatori del total d'anys de tots els policies de la plantilla "orgànica policial" (tant d'agents com comandaments). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Nombre total de policies: Total plantilla "orgànica policial". És la suma del "Nombre d'agents" i el "Nombre de comandaments". Concretament és la mitjana de places efectivament ocupades (interins inclosos) entre 01/01 de l'any i 31/12 de l'any amb la categoria d'agent i superior a agent. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 42	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 52

% de plantilla del servei de policia local que són policies	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el percentatge de policies respecte el total de treballadors del servei de policia local (que inclou tant policies com treballadors administratius no policies).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de policies}}{\text{Nombre total de personal del Servei de Policia}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre total de policies: Total de plantilla "orgànica policial". S'obté de la suma del "Nombre d'agents" i el "Nombre de comandaments". Concretament és la mitjana de places efectivament ocupades (interins inclosos) entre 01/01 de l'any i 31/12 de l'any, amb la categoria d'agent i superior a agent. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Nombre total de personal del Servei de Policia: És el conjunt de persones que treballen al Servei de Policia. Concretament és la mitjana de places efectivament ocupades (interins inclosos) entre 01/01 de l'any i 31/12 de l'any, amb la categoria de policies (agents i comandaments) i amb categoria de personal de suport (per exemple: administratius, tècnics de suport...) que treballa al servei de policia. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 91%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

% d'agents que no han finalitzat el curs bàsic respecte el total de policies	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'agents de la plantilla policial que no han finalitzat el curs bàsic d'agent respecte el total.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'agents sense el curs bàsic finalitzat}}{\text{Nombre total de policies}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'agents sense el curs bàsic finalitzat: Nombre d'agents sense el curs bàsic finalitzat a 31/12 de l'any d'estudi. (No s'inclouen aquells agents que s'incorporen a la plantilla abans de l'any 1991, quan encara no es requeria cursar aquesta formació). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Nombre total de policies: Total de plantilla "orgànica policial". S'obté de la suma del "Nombre d'agents" i el "Nombre de comandaments". Concretament és la mitjana de places efectivament ocupades (interins inclosos) entre 01/01 de l'any i 31/12 de l'any, amb la categoria d'agent i superior a agent. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 5,2%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

% de policies en segona activitat respecte el total de policies	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de policies de la plantilla en segona activitat respecte el total.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de policies en segona activitat}}{\text{Nombre total de policies}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de policies en segona activitat: Nombre de policies en segona activitat, reglada o no reglada, que afecti a les activitats i tasques d'un policia per edat o per dictàmens mèdics, de forma perllongada en el temps. (S'exclouen els embarassos). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Nombre total de policies: Total de plantilla "orgànica policial". S'obté de la suma del "Nombre d'agents" i el "Nombre de comandaments". Concretament és la mitjana de places efectivament ocupades (interins inclosos) entre 01/01 de l'any i 31/12 de l'any, amb la categoria d'agent i superior a agent. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local)..	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,4%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

% d'hores extraordinàries sobre hores de conveni	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'hores extraordinàries realitzades pels policies locals, respecte les hores ordinàries previstes per conveni. És un element que incideix en el clima laboral.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals extraordinàries de policies}}{\text{Hores anuals laborals segons conveni de policies}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Hores anuals extraordinàries de policies: S'inclou el total d'hores extraordinàries realitzades fora de la jornada laboral pel conjunt dels policies. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Hores anuals laborals segons conveni de policies: Les hores anuals laborals per conveni del conjunt de policies. S'obté de la multiplicació de les "Hores anuals segons conveni d'un policia" per el "Nombre total de policies". <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3,8%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 52

% d'hores de baixa sobre hores de conveni	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el percentatge d'hores de baixa de la plantilla de policies, respecte les hores ordinàries previstes per conveni. És un element per analitzar el clima laboral del servei de Policia Local.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de baixa i d'indisposició de policies}}{\text{Hores anuals laborals segons conveni de policies}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Hores anuals de baixa i d'indisposició de policies: S'inclou el total d'hores de baixa i d'indisposicions (indisposició laboral transitòria i accidents de treball), del conjunt de policies. No es consideren les hores de baixa per maternitat. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Hores anuals laborals segons conveni de policies: Les hores anuals laborals per conveni del conjunt de policies. S'obté de la multiplicació de les "Hores anuals segons conveni d'un policia" per el "Nombre total de policies". <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 9,1%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 51

% d'hores de permisos i llicències sobre hores de conveni	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de permisos i llicències realitzats per la plantilla policial, respecte les hores ordinàries previstes per conveni. És un element que incideix en el clima laboral.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de permisos i llicències}}{\text{Hores anuals laborals segons conveni de policies}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Hores anuals de permisos i llicències: S'inclou el total d'hores no treballades per permisos i llicències (maternitat, hores sindicals, judicis, reducció de jornada etc.), del conjunt de policies. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Hores anuals laborals segons conveni de policies: Les hores anuals laborals per conveni del conjunt de policies. S'obté de la multiplicació de les "Hores anuals segons conveni d'un policia" per el "Nombre total de policies". <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4,8%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 49

% de presència real	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'hores de presència real (és a dir, és el resultat de la següent operació: hores segons conveni de policies més hores extraordinàries realitzades pel conjunt de policies menys hores de permisos i llicències i menys les hores de baixa), respecte les previstes al conveni. És un element que incideix en el clima laboral.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals laborals segons conveni} + \text{Hores anuals extraordinàries} - (\text{Hores anuals de baixa} + \text{Hores anuals de permisos i llicències})}{\text{Hores anuals laborals segons conveni de policies}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Hores anuals extraordinàries de policies: S'inclou el total d'hores extraordinàries realitzades fora de la jornada laboral pel conjunt dels policies. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Hores anuals de baixa i d'indisposició de policies: S'inclou el total d'hores de baixa i d'indisposicions (indisposició laboral transitòria i accidents de treball), del conjunt de policies. No es consideren les hores de baixa per maternitat. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Hores anuals de permisos i llicències: S'inclou el total d'hores no treballades per permisos i llicències (maternitat, hores sindicals, judicis, reducció de jornada etc.), del conjunt de policies. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Hores anuals laborals segons conveni de policies: Les hores anuals laborals per conveni del conjunt de policies. S'obté de la multiplicació de les "Hores anuals segons conveni d'un policia" per el "Nombre total de policies". <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 90 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 48

Sou brut base d'agent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el salari brut del lloc de treball d'un policia amb categoria d'agent. És un factor que incideix en la satisfacció dels treballadors de la Policia Local.	
Fórmula de càlcul: <i>Sou brut base d'agent</i>	
Variables emprades: ➤ Sou brut base d'agent: Sou brut anual del lloc de treball d'agent (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. No s'inclou la Seguretat Social (ni a càrrec del treballador ni a càrrec de l'empresa). <i>Font:</i> "Estudi de les Retribucions de Personal any 2008" de la Diputació de Barcelona, a partir de les dades facilitades per part dels departaments de recursos humans dels municipis respectius. Diputació de Barcelona (Recursos Humans).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 26.233€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 47

Sou brut base d'agent amb complements	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el salari brut amb complements del lloc de treball d'un policia amb categoria d'agent. És un factor que incideix en la satisfacció dels treballadors de la Policia Local.	
Fórmula de càlcul: <i>Sou brut base d'agent amb complements</i>	
Variables emprades: ➤ Sou brut base d'agent amb complements: Sou brut anual del lloc de treball d'AGENT (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, considerant els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. Dins dels complements específics s'incorporen els factors: especial dificultat tècnica, dedicació, incompatibilitat, responsabilitat i perillositat. No s'inclou la Seguretat Social (ni a càrrec del treballador ni a càrrec de l'empresa). <i>Font: "Estudi de les Retribucions de Personal any 2008" de la Diputació de Barcelona, a partir de les dades facilitades per part dels departaments de recursos humans dels municipis respectius. Diputació de Barcelona (Recursos Humans).</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 28.609€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 47

Millorar les habilitats dels treballadors

Hores de formació anual rebudes per policia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la durada i/o intensitat de la formació que reben els policies.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de formació rebudes pels policies}}{\text{Nombre total de policies}}$	
Variables emprades: ➤ Hores de formació rebudes pels policies: Suma d'hores de formació aprovades per l'ajuntament del conjunt de policies. No s'inclou el curs bàsic de policia ni la formació obligatòria de promoció a comandament. Sí s'inclou la formació física regulada. Del conjunt de la plantilla "orgànica policial" (tant agents com comandaments). <i>Font: Ajuntaments (Policia Local).</i> ➤ Nombre total de policies: Total de plantilla "orgànica policial". S'obté de la suma del "Nombre d'agents" i el "Nombre de comandaments". Concretament és la mitjana de places efectivament ocupades (interins inclosos) entre 01/01 de l'any i 31/12 de l'any, amb la categoria d'agent i superior a agent. <i>Font: Ajuntaments (Policia Local).</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 35	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 50

Accidents laborals per cada 100 policies	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'accidents laborals soferts durant l'any per cada 100 policies. Mostra el grau de sinistralitat del servei de Policia Local.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'accidents laborals}}{\text{Nombre total de policies}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'accidents laborals: Aquell que genera un comunicat d'assistència de la mútua concertada (no implica necessàriament una baixa laboral). Del conjunt de la plantilla "orgànica policial" (tant agents com comandaments). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Nombre total de policies: Total de plantilla "orgànica policial". S'obté de la suma del "Nombre d'agents" i el "Nombre de comandaments". Concretament és la mitjana de places efectivament ocupades (interins inclosos) entre 01/01 de l'any i 31/12 de l'any, amb la categoria d'agent i superior a agent. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 23	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 51

Reflectir l'estructura de gènere del personal

% de dones policia respecte el nombre total de policies	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la proporció de dones policia que treballen a les plantilles policials.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones policia}}{\text{Nombre total de policies}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de dones policia: És la suma del "Nombre d'agents" i el "Nombre de comandaments" que són dona. Concretament és la mitjana de places efectivament ocupades (interins inclosos) entre 01/01 de l'any i 31/12 de l'any amb la categoria d'agent i superior a agent que són dona. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Nombre total de policies: Total de plantilla "orgànica policial". S'obté de la suma del "Nombre d'agents" i el "Nombre de comandaments". Concretament és la mitjana de places efectivament ocupades (interins inclosos) entre 01/01 de l'any i 31/12 de l'any, amb la categoria d'agent i superior a agent. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 11%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir la despesa mitja del servei de Policia Local per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei de Policia}}{\text{Habitants}}$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del servei de Policia: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) destinats al Servei de Policia Local. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Si existeix una partida pressupostària compartida amb altres departaments de l'ajuntament, cal imputar la part corresponent a policia. No s'inclouen amortitzacions ni despeses financeres. <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 78€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del servei de Policia sobre el total de les despeses corrents de l'Ajuntament. Mostra la disponibilitat de recursos per la Policia Local, entesa com el pes del servei en la despesa municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei de Policia}}{\text{Despeses corrents del Pressupost Municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del servei de Policia: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) destinats al Servei de Policia Local. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Si existeix una partida pressupostària compartida amb altres departaments de l'ajuntament, cal imputar la part corresponent a policia. No s'inclouen amortitzacions ni despeses financeres. <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Despeses corrents del Pressupost Municipal: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat de l'any natural en estudi (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 9,4%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de la Policia Local que són finançades amb taxes i treus públics. És una valoració del pes dels ingressos aportats pels usuaris en el finançament del servei i una mostra del grau d'autofinançament de la Policia Local.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes i preus públics}}{\text{Despeses corrents del servei de Policia}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Ingressos per taxes i preus públics: Ingressos directes meritats (ingressos reconeguts) per l'actuació de la Policia Local del capítol 3 (taxes, preus públics i altres ingressos). S'inclouen multes (ordenances municipals, trànsit, ...), taxes (grues, informes, servei policial...) i preus públics (de la zona blava: en cas de concessió el cànon i en cas d'empresa pública l'ingrés net quan sigui positiu). No inclou import recaptat per Guals. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció) ➤ Despeses corrents del servei de Policia: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) destinats al Servei de Policia Local. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Si existeix una partida pressupostària compartida amb altres departaments de l'ajuntament, cal imputar la part corresponent a policia. No s'inclouen amortitzacions ni despeses financeres. <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 33%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents de la Policia Local que són finançades amb aportació d'altres institucions. És una valoració del pes dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal i una mostra del grau d'autofinançament de la Policia Local.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions d'altres institucions}}{\text{Despeses corrents del servei de Policia}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Aportacions d'altres institucions: Ingressos directes meritats (ingressos reconeguts) , en el capítol 4 (Transferències corrents), d'altres institucions: Ex: Ingressos provinents del Departament de Governació i Administracions públiques de la Generalitat de Catalunya, del Ministeri de defensa, esponsors privats, Observatoris de Seguretat provinents de la Llei de Barris... Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció) ➤ Despeses corrents del servei de Policia: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) destinats al Servei de Policia Local. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Si existeix una partida pressupostària compartida amb altres departaments de l'ajuntament, cal imputar la part corresponent a policia. No s'inclouen amortitzacions ni despeses financeres. <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

% de finançament per part de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el percentatge de les despeses corrents de la Policia Local que són finançades amb aportació municipal. És una aproximació al grau de finançament municipal del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions de l'Ajuntament}}{\text{Despeses corrents del servei de Policia}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Aportacions de l'Ajuntament: Es calcula com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents del servei de policia - Ingressos corrents del Servei de Policia - Aportacions d'altres institucions. <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Despeses corrents del servei de Policia: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) destinats al Servei de Policia Local. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Si existeix una partida pressupostària compartida amb altres departaments de l'ajuntament, cal imputar la part corresponent a policia. No s'inclouen amortitzacions ni despeses financeres. <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 67%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

Gestionar adequadament els recursos

% de la despesa de personal sobre el total de la despesa corrent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el pes de la despesa en personal sobre el total de les despeses corrents del servei. És una aproximació al destí que es dona als recursos econòmics de la Policia Local.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en Personal del servei de Policia}}{\text{Despeses corrents del servei de Policia}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa en Personal del servei de Policia: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social) del Servei de Policia. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Inclou personal auxiliar o de suport tècnic destinat al servei de policia. <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció) ➤ Despeses corrents del servei de Policia: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) destinats al Servei de Policia Local. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Si existeix una partida pressupostària compartida amb altres departaments de l'ajuntament, cal imputar la part corresponent a policia. No s'inclouen amortitzacions ni despeses financeres. <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 92%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

% d'import cobrat de les denúncies municipals de trànsit	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de l'import de les denúncies municipals de trànsit que es cobren. És una aproximació a la gestió tributària de les denúncies municipals de trànsit.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Import total de denúncies municipals de trànsit cobrades}}{\text{Import total de denúncies municipals de trànsit}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Import total de denúncies municipals de trànsit cobrades: Import total cobrat (més l'import de les bonificacions) de les denúncies i/o actes formulats per la Policia Local en relació a denúncies/actes per ordenances de trànsit. El període de tancament del cobrament de les multes instruïdes l'any en estudi, s'entendrà fins a 1 d'Abril de l'any següent (al de l'estudi). <i>Font:</i> En cas de gestió per part de l'Organisme Autònom de Gestió Tributària, la Diputació facilita la dada. Altrament, la informació és facilitada pels Ajuntaments (Policia Local). ➤ Import total de denúncies municipals de trànsit: Import dels càrrecs (menys l'import de les baixes) de les denúncies i/o actes formulats per la Policia Local en relació a denúncies/actes per ordenances de trànsit. <i>Font:</i> En cas de gestió per part de l'Organisme Autònom de Gestió Tributària, la Diputació facilita la dada. Altrament, la informació és facilitada pels Ajuntaments (Policia Local).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 53%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

Disposar d'uns costos unitaris adequats

Despesa corrent per policia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens aproxima a la despesa corrent mitjana per policia que integra la plantilla orgànica policial. Ens dona informació sobre quin seria el cost unitari mig d'introduir un policia addicional a la plantilla.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei de Policia}}{\text{Nombre total de policies}}$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del servei de Policia: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) destinats al Servei de Policia Local. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Si existeix una partida pressupostària compartida amb altres departaments de l'ajuntament, cal imputar la part corresponent a policia. No s'inclouen amortitzacions ni despeses financeres. <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Nombre total de policies: Total de plantilla "orgànica policial". S'obté de la suma del "Nombre d'agents" i el "Nombre de comandaments". Concretament és la mitjana de places efectivament ocupades (interins inclosos) entre 01/01 de l'any i 31/12 de l'any, amb la categoria d'agent i superior a agent. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 49.600€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

Cost per hora extra treballada d'un policia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens aproxima al cost per hora extra treballada (dia laborable, no festiu i torn diürn), d'un policia amb categoria d'agent.	
Fórmula de càlcul: <i>Cost per hora extra treballada d'un policia</i>	
Variables emprades: ➤ Cost per hora extra treballada d'un agent de policia: Cost de l'hora extra treballada per un policia amb categoria d'agent, dia laborable (no festiu) i torn diürn (S'inclou la Seguretat Social). <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 19,7€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 51

Salari brut d'un agent de policia local per hora de conveni	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens proporciona informació sobre el salari brut d'un agent per hora de conveni (sense prolongació de jornada). Ens dona una visió sobre el cost unitari salarial per hora de conveni (sense prolongació de jornada).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Sou brut base d'agent}}{\text{Hores anuals laborals segons conveni d'un policia (sense prolongació de jornada)}}$	
Variables emprades: ➤ Sou brut base d'agent: Sou brut anual del lloc de treball d'agent (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. No s'inclou la Seguretat Social (ni a càrrec del treballador ni a càrrec de l'empresa). <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Hores anuals laborals segons conveni d'un policia (sense prolongació de jornada): Les hores anuals laborals per conveni d'un policia (inclou les hores d'assumpes propis). En cas que les hores corresponents als dies d'assumpes propis no estiguin comptabilitzades com a hores establertes en el conveni general, caldrà incorporar-les també. No s'inclourà les hores d'ampliació de jornada amb incentiu econòmic. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 16,3€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 46

V. INDICADORS ENTORN

Població	
Explicació del indicador: Aquest indicador mesura indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul: <i>Habitants</i>	
Variables emprades: ➤ Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 45.832	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

Densitat de població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Habitants}}{\text{Superfície municipal}}$	
Variables emprades: ➤ Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. ➤ Superfície Municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2.347	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Habitants}}$	
Variables emprades: ➤ Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. <i>Font:</i> Diputació de Barcelona (SIEM, Elaboració pròpia). ➤ Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12.915 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

% d'atur	
Explicació del indicador: Aquest indicador mesura el percentatge d'atur d'un municipi.	
Fórmula de càlcul: <i>% d'atur</i>	
Variables emprades: ➤ % d'atur: Percentatge de persones que estan en atur respecte la població activa. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 15,1%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

NETEJA VIÀRIA

73

QUADRE RESUM D'INDICADORS

Encàrrec polític	Ofertir un servei accessible als usuaris		Total	Reduir les emissions de CO ₂ del servei de neteja viària		Total	Assolir un nivell adequat de qualitat en la neteja viària					
	Habitants per paperera		48,5	Tones d'emissions de CO ₂ per cada 1000 habitants		2,9	% d'hores anuals segons la tipologia del servei de neteja sobre el total d'hores anuals que es presta el servei					
	Habitants per papereres específiques per a la recollida d'excrements de gos		2.581,2	Promoure l'estalvi d'aigua		Total	E. Manual	E. Mixta	E. Mecanitzada	Aigua-batre	Altres	Total
				Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant		103,3	58,7 %	15,4 %	6,3 %	5,1 %	16,0 %	100,0 %
Usuari / Client	Ofertir un servei de qualitat a la ciutadania		Total	Fomentar el civisme		Total						
	Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis		6,3	% d'hores de servei destinades a la neteja de façanes sobre el total d'hores de servei de neteja viària		1,5 %						
	Peticions per cada 1.000 habitants		4,7	% de papereres substituïdes per actes vandàlics durant l'últim any respecte el total de		6,3 %						
Valors organitzatius / RRHH	Ofertir un servei de qualitat (model de gestió)		Total	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		Total	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		Total	Promoure la responsabilitat social		
	Habitants per treballador del servei		1.087	% Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Emp. Municipal, Mancomunitat, Consorci)		12,4 %	Satisfacció general dels treballadors		6,5	% de dones sobre el total de treballadors		
	Metres lineals per treballador		2.110	% Gestió indirecta (concessió, altres...)		87,6 %	% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals		6,3 %	% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors		
	Metres quadrats per treballador		19.682	Millorar les habilitats dels treballadors		Total	Sou brut base anual d'un peó del servei de neteja viària		19.605	% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors		
				Hores anuals de formació per treballador		5,2	Antiguitat mitjana dels treballadors		9,9			
				Accidents laborals per cada 100 treballadors		12,2						
Economia	Disposar dels recursos adequats		Total	Finançar adequadament el servei		Total	Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats		Total			
	Despesa corrent per habitant		38,5	% d'autofinançament per taxes i preus públics		0,0 %	Despesa corrent en neteja viària per metre lineal		19,9			
	% de la despesa sobre el pressupost corrent municipal		4,8 %	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions		0,0 %	Despesa corrent en neteja viària per metre quadrat		2,0			
	% de despesa corrent fora del contracte del servei de neteja viària		0,3 %	% de finançament per part de l'ajuntament		100,0 %						
Entorn	Població		66.907	Densitat de població (hab. / km ² municipi)		1.745	Renda per càpita		13.000			

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Oferir un servei accessible als usuaris

Habitants per paperera	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'habitants per cada paperera. Com més elevat sigui el resultat, menor serà la quantitat de papereres en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Papereres}}$	
Variables emprades: ➤ Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> ➤ Papereres: Nombre total de papereres (incloses les situades en parcs i jardins) a 31 de desembre de l'any en estudi. No s'inclouen aquelles destinades a recollir excrements d'animals. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 48,5	Municipis participants: 34

76

Habitants per papereres específiques per a la recollida d'excrements de gos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'habitants per cada paperera específica per a la recollida d'excrements de gos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Papereres específiques per a excrements de gos}}$	
Variables emprades: ➤ Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> ➤ Papereres específiques per a excrements de gos: Nombre total de papereres destinades a la recollida d'excrements d'animals a 31 de desembre de l'any en estudi. Els altres tipus de papereres queden excloses. <i>Font: Ajuntaments</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2.581,2	Municipis participants: 29

Reduir les emissions de CO₂ del servei de neteja viària

Tones d'emissions de CO ₂ per cada 1000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador aproxima la quantitat d'emissions de CO ₂ que produeixen anualment els vehicles de neteja viària per cada 1.000 habitants.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Emissions de CO}_2 \text{ dels vehicles de neteja viària}}{\text{Població}} \times 1000$		
Variables emprades: ➤ Emissions de CO₂ (tones de CO₂): es calcula a partir de l'obtenció del consum anual en litres dels vehicles de neteja viària i se li aplica factors d'emissió segons el tipus de combustible líquid que utilitzin (vegeu Parpal, N. (cord) <i>Sistema municipal d'indicadors de sostenibilitat</i>, Diputació de Barcelona 2000, pàg. 83). <i>Font: Ajuntaments</i>		
<i>Taula de conversió:</i>		
Tipus combustible	Teps	CO₂ (tones)
Gasoil	Litres Gasoil / 1150	Teps Gasoil * 2,98
Gasolina	Teps Gasolina / 1240	Teps Gasolina * 2,89
Biodiesel	Teps Biodiesel / 1150	Teps Biodiesel * 2,98
➤ Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>		
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3		Municipis participants: 26

Promoure l'estalvi d'aigua

Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica el consum d'aigua del servei de neteja viària per habitant del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Consum d'aigua xarxa d'abastament} + \text{Consum d'aigua d'altres fonts de subministrament}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ Consum d'aigua de la xarxa d'abastament: Número anual de litres consumits pel servei de neteja viària de la xarxa d'abastament municipal. <i>Font: Ajuntament i entitat gestora</i> ➤ Consum d'aigua d'altres fonts de subministrament: Número anual de litres consumits que s'obtenen de fonts diferents a la xarxa de subministrament d'aigua potable, com p.ex.: reutilització d'aigua depurada, aigua provinent de pous, aigües blanques (aigües que no han estat sotmeses a cap procés de transformació de tal manera que la seva potencial capacitat de pertorbació del medi és nul·la i, per tant, no han de ser conduïdes mitjançant els sistemes públics de sanejament), entre d'altres. <i>Font: Ajuntament i entitat gestora.</i> ➤ Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 103,3 L	Municipis participants: 26

% litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua del mateix servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica el consum d'aigua de xarxa respecte el total d'aigua consumida pel servei de neteja viària.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Consum d'aigua de xarxa d'abastament}}{\text{Consum d'aigua de xarxa d'abastament} + \text{Consum d'aigua d'altres fonts de subministrament}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Consum d'aigua provinent de xarxa abastament: Número anual de litres consumits pel servei de neteja viària de la xarxa d'abastament municipal. <i>Font: Ajuntament.</i> ➤ Consum d'aigua provinent d'altres fonts de subministrament: Número anual de litres consumits que s'obtenen de fonts diferents a la xarxa de subministrament d'aigua potable, p. ex: reutilització d'aigua depurada, aigua provinent de pous, aigües blanques, etc. <i>Font: Ajuntament.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 55,60 %	Municipis participants: 26

Assolir un nivell adequat de qualitat en la neteja viària

% d'hores anuals segons la tipologia del servei de neteja sobre el total d'hores anuals que es presta el servei		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'hores de servei de les diferent tipologies de neteja: equips manuals, mixtes, mecanitzats, aigua-batre i altres.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals del servei per tipologia emprada}}{\text{Hores anuals de servei (total)}} \times 100$		
Variables emprades: ➤ Equip manual: Total d'hores anuals del servei de neteja viària realitzada de forma manual. S'entén per manual quan un treballador escombra la via pública amb l'ajut o sense d'un vehicle o carro de transport per recollir la brossa. En el cas d'equips o brigades d'escombrada manual se sumaran les hores de cada treballador. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i> ➤ Equip mixt: Total d'hores anuals del servei de neteja viària realitzada de forma mixta. S'entén per mixta quan un grup de dos o més operaris realitzen operacions d'escombrada manual mentre un altre operari condueix una màquina que fa la funció d'escombrada del carrer i de recol·lecció de la brossa. Cal comptabilitzar les hores de l'equip, amb independència del nombre de persones que en formin part. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i> ➤ Equip mecanitzat: Total d'hores anuals del servei de neteja viària realitzada de forma mecanitzada. S'entén per mecanitzada, les situacions quan un vehicle conduït per un operari fa funcions de recollida d'objectes i neteja de la via pública (calçades, voreres i zones de vianants). Cal comptabilitzar les hores de l'equip, amb independència del nombre de persones que en formin part. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i> ➤ Aiguabatre: Total d'hores del servei de neteja viària realitzada utilitzant aigua a pressió. No es fan distincions entre baldeig manual, mecànic i mixt, i, per tant, s'agruparan totes les hores d'aquests tres tipus de neteja en una mateixa variable: neteja viària de forma aiguabatre. Cal comptabilitzar les hores de l'equip, amb independència del nombre de persones que en formin part. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i> ➤ Altres: Total d'hores del servei de neteja viària incloent les operacions de: neteja de l'entorn dels contenidors de recollida, neteja de solars i àrees degradades, neteja d'escocells, retirada d'herbes de l'arbrat viari i voreres de carreteres i carrers, servei específic de recollida d'elements abandonats a la via pública, recollida de defecacions d'animals a la via pública, neteja de pintades i retirada de cartells a les façanes, recollida d'animals morts, neteges a conseqüència d'accidents a la via pública, neteja de punts negres i de mercats i activitats lúdiques, neteja de mobiliari urbà (faroles, parades autobús, etc.), neteja de monuments, neteja de l'espai públic utilitzat per a les festes locals i de barri, serveis de neteja urgents (per accidents de trànsit, causes climatològiques, etc.) i neteja d'embornals. No s'inclou la neteja de zones industrials. Cal comptabilitzar les hores de l'equip, amb independència del nombre de persones que en formin part. En el cas que es realitzin altres serveis de neteja viària no contemplats en aquesta descripció, anotar-ho a comentaris. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i>		
Valor mitjà de l'indicador 2010:		Municipis participants:
Equip Manual:	58,70 %	34
Equip Mixt:	15,40 %	33
Equip Mecanitzat:	6,30 %	34
Aiguabatre:	5,10 %	34
Altres:	16,00 %	33
Total:	100,00 %	32

II. DIMENSIO USUARI / CLIENT

Oferir un servei de qualitat a la ciutadania

Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflexa directament la percepció del servei per part de la ciutadania com a dada complementària als indicadors quantitius.	
Fórmula de càlcul: <i>Grau de satisfacció general del ciutadà amb el servei</i>	
Variables emprades: ➤ Grau de satisfacció general del ciutadà amb el servei de neteja viària: Resultat d'enquesta en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" - "molt satisfet"); mitjana de puntuació. En absència d'una enquesta comuna, s'utilitzen els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global s'utilitza la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitatius, si és possible, es fa l'equivalència numèrica. Es recullen resultats de les enquestes realitzades en un període màxim de 3 anys. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6,3	Municipis participants: 12

Peticions per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de peticions de la ciutadania sobre la neteja viària per cada 1.000 habitants i pretén ser una aproximació al seu grau de satisfacció.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Peticions dels ciutadans}}{\text{Població}} \times 1000$	
Variables emprades: ➤ Peticions dels ciutadans sobre la neteja viària: Nombre de peticions rebudes a través dels diferents canals de comunicació (telèfon, cartes, etc.) Cal tenir present que el sistema de recollida de les peticions no és homogeni entre els diversos municipis i, per tant, s'inclouran tan les queixes com els suggeriments. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4,7	Municipis participants: 29

Fomentar el civisme

% d'hores de servei destinades a la neteja de façanes sobre el total d'hores de servei de neteja viària	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador valora la problemàtica dels grafitis a la ciutat, quantificant les hores anuals destinades a la neteja de façanes per pintades i cartells publicitaris.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores destinades a la neteja de façanes}}{\text{Hores anuals del servei (total)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Hores destinades a la neteja de façanes: Nombre d'hores anuals destinades a la neteja de façanes de cada treballador per treure grafitis o cartells publicitaris. Si hi ha més d'un treballador se sumaran el total d'hores de tots ells. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Total hores del servei: Total d'hores anuals del servei de neteja viària, sense distinció de la tipologia del servei. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,5 %	Municipis participants: 31

% de papereres substituïdes per actes vandàlics durant l'últim any respecte el nombre total de papereres	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el grau de civisme a partir del nombre anual de papereres reposades per actes vandàlics.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de papereres reposades per actes vandàlics}}{\text{Papereres}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre total de papereres reposades per actes vandàlics: Nombre de papereres que bé per actes de vandalisme, o per mal ús (voluntari o involuntari) dels ciutadans s'han de substituir. No s'inclouen la renovació periòdica de papereres ni tampoc les papereres situades en carrers nous o en zones on no n'hi havia amb anterioritat. <i>Font: Ajuntaments</i> ➤ Papereres: Nombre total de papereres (incloses les situades en parcs i jardins) a 31 de desembre de l'any en estudi. No s'inclouen les destinades a recollir excrements d'animals. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6,3 %	Municipis participants: 27

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/ RECURSOS HUMANS

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)

Habitants per treballador del servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la relació d'habitants per treballador i pretén mostrar el nombre de "clients potencials" que té assignat cada treballador.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: ➤ Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> ➤ Treballadors: Tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1.087	Municipis participants: 34

Metres lineals o quadrats per treballador	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la càrrega de treball dels treballadors del servei de neteja viària.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Càrrega de treball}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: ➤ Càrrega de treball: ○ Metres quadrats de carrers: Metres quadrats d'espai de la xarxa viària amb neteja viària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ○ Metres lineals de carrers: Metres lineals d'eix de carrer amb neteja viària (en el cas d'haver de netejar en ambdues direccions, tan sols es compta una vegada). <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: Tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valors mitjans dels indicadors 2010:	Municipis participants:
Per metres lineals: 2.110	32
Per metres quadrats: 19.682	23

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

% de gestió directa	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa, mesurant el % de la despesa en gestió directa respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.) <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12,4 %	Municipis participants: 32

% de gestió indirecta	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió indirecta, mesurant el % de la despesa en gestió indirecta respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.) <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 87,6 %	Municipis participants: 32

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

Satisfacció general dels treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador pretén reflectir la percepció del servei per part dels treballadors.	
Fórmula de càlcul: Grau de satisfacció general dels treballadors	
Variables emprades: ➤ Grau de satisfacció general dels treballadors de neteja viària: Resultat d'enquesta en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" - "molt satisfet"); mitjana de puntuació. En absència d'una enquesta comuna, s'utilitzen els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global s'utilitza la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitatius, si és possible, es fa l'equivalència numèrica. Es recullen resultats de les enquestes realitzades en un període màxim de 3 anys. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6,5	Municipis participants: 4

% d'hores de baixa laboral sobre el total d'hores laborals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador avalua l'absentisme a partir de les hores de baixa laboral respecte el total d'hores treballades.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de baixa laboral per any}}{\text{Hores laborables totals per any}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Hores de baixa laboral per any: S'inclou el total d'hores de baixa i d'indisposicions anuals (indisposició laboral transitòria i accidents de treball), del conjunt de treballadors. No es consideren les hores de baixa per maternitat. ➤ Hores laborables totals per any: Nombre d'hores laborables anuals definit en el conveni multiplicat pel nombre de treballadors. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6,3 %	Municipis participants: 31

Sou brut base anual d'un peó del servei de neteja viària	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el salari brut anual d'un peó del servei de neteja viària.	
Fórmula de càlcul: <i>Sou brut base anual d'un peó</i>	
Variables emprades: ➤ Sou brut base anual d'un peó: Sou brut anual d'un peó del servei de neteja viària d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament/empresa gestora del servei, sense considerar els complementos salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complementos personals transitoris. No s'inclou el cost de la Seguretat Social (a càrrec de l'empresa). En el cas de diferents tipus de serveis de neteja viària i, per tant, de peó, es calcularà la mitjana. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 19.605 €	Municipis participants: 31

Antiguitat mitjana dels treballadors	
Explicació de l'indicador: L'indicador avalua l'estabilitat laboral a partir de l'antiguitat mitjana dels treballadors.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Antiguitat de tots els treballadors}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: ➤ Antiguitat de tots els treballadors: Suma de l'antiguitat de tots els treballadors. En el cas de canvi d'empresa concessionària, l'antiguitat del treballador és la suma de la seva permanència en les diferents concessionàries. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: Tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 9,9	Municipis participants: 33

Millorar les habilitats dels treballadors

Hores anuals de formació per treballador	
Explicació de l'indicador: Considerant la formació laboral com un factor d'influència respecte a la satisfacció, motivació, seguretat i productivitat dels empleats, aquest indicador mesura les hores de formació que rep l'equip de treball	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de formació}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: ➤ Hores anuals de formació: Suma d'hores de cursos de formació multiplicada pel nombre de treballadors assistents. Les dades procedents d'empreses externes a través de les justificacions corresponents.. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: Tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 5,2	Municipis participants: 33

Accidents laborals per cada 100 treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador avalua el grau de sinistralitat del servei de neteja viària a partir del percentatge d'accidents laborals soferts anualment per cada 100 treballadors.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'accidents laborals}}{\text{Treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'accidents laborals: Es considera accident laboral aquell que genera un comunicat d'assistència de la mútua concertada del conjunt de la plantilla del servei de neteja viària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: Tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: Nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12	Municipis participants: 32

Promoure la responsabilitat social

% de dones sobre el total de treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la presència de dones que intervenen de forma directa en la neteja viària.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Núm. de dones}}{\text{Treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Núm. de dones: S'inclouen tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis que siguin dones. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. No s'inclou el personal indirecte. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: Tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 14,2 %	Municipis participants: 34

% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la presència de treballadors de nacionalitat estrangera que intervenen de forma directa en la neteja viària.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Núm. de treballadors de nacionalitat estrangera}}{\text{Treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Núm. de treballadors de nacionalitat estrangera: S'inclouen tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis que tinguin la nacionalitat estrangera. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. No s'inclou el personal indirecte. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: Tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 10,9 %	Municipis participants: 34

% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la presència de treballadors amb contractes bonificats que intervenen de forma directa en la neteja viària.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Núm. de treballadors amb contractes bonificats}}{\text{Treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Núm. de treballadors amb contractes bonificats: S'inclouen tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis que tenen un contracte indefinit bonificat. S'entenen per bonificats els contractes a: dones (desocupades i víctimes de violència de gènere; contractades en els 24 mesos posteriors al part; contractades després de 5 anys d'inactivitat laboral si, anteriorment a la seva retirada, han treballat almenys durant 3 anys); majors de 45 anys; joves (entre 16 i 30 anys); i, altres col·lectius amb situacions especials (desocupats durant més de 6 mesos i treballadors amb risc d'exclusió social, persones amb discapacitat -general i severa- i conversions a indefinits de contractes formatius, de relleu i de substitució per jubilació). En cas de dubte, consultar la Llei 43/2006 del 29 de Desembre (BOE núm. 312). <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: Tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: Nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 11,8 %	Municipis participants: 32

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disponer dels recursos adequats

Despesa corrent per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant del servei de neteja viària.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei de neteja viària}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del servei de neteja viària: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 38,5 €	Municipis participants: 33

% de la despesa sobre el pressupost corrent municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent del servei de neteja viària respecte el pressupost corrent municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent en neteja viària}}{\text{Despesa corrent del pressupost municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent en neteja viària: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despesa corrent del pressupost municipal: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències corrents) del pressupost municipal consolidat de l'any en estudi. (S'inclou l'ajuntament, els organismes autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4,8 %	Municipis participants: 32

% de la despesa corrent fora del contracte del servei de neteja viària	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent fora del contracte del servei de neteja viària respecte el pressupost corrent municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa fora del contracte del servei de neteja}}{\text{Despesa corrent del pressupost municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa fora del contracte del servei de neteja: Inclou el cost anual de tots aquells serveis i actuacions no inclosos en el contracte, en el cas de les concessions, o en el cost ordinari del servei. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despesa corrent del pressupost municipal: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències corrents) del pressupost municipal consolidat de l'any en estudi. (S'inclou l'ajuntament, els organismes autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,30 %	Municipis participants: 33

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en neteja viària està finançada per taxes i preus públics.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes i preus públics}}{\text{Despesa corrent del servei de neteja viària}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Ingressos per taxes i preus públics: Ingressos (drets reconeguts) per serveis de neteja viària. Normalment aquesta variable serà 0, excepte si es realitzen accions de forma subsidiària, per exemple: neteja de solars. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despesa corrent del servei de neteja viària: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,0 %	Municipis participants: 33

% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en neteja viària està finançada per aportacions d'altres institucions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions}}{\text{Despesa corrent del servei de neteja viària}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions: Ingressos (drets reconeguts) per subvencions aportades per altres institucions i administracions. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despesa corrent del servei de neteja viària: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,0 %	Municipis participants: 33

% de finançament per part de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en neteja viària està finançada pels recursos de l'ajuntament.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del servei de neteja viària} - \text{Ingressos per taxes i preus públics} - \text{Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions}}{\text{Despesa corrent del servei de neteja viària}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent del servei de neteja viària: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos taxes i preus públics: Ingressos (drets reconeguts) per: serveis de neteja viària. Normalment aquesta variable serà 0, excepte si es realitzen accions de forma subsidiària, per exemple: neteja de solars. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions: Ingressos (drets reconeguts) per subvencions aportades per altres institucions i administracions. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 100,0 %	Municipis participants: 33

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent en neteja viària per metre lineal de carrer	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per metre lineal de carrer amb neteja viària del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent en neteja viària}}{\text{Metres lineals de carrer}}$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrent en neteja viària: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Metres lineals de carrer: Metres lineals d'eix de carrer amb neteja viària (en el cas d'haver de netejar en ambdues direccions, tan sols es compta una vegada). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 19,9 €	Municipis participants: 32

Despesa corrent en neteja viària per metre quadrat de carrer	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per metre quadrat amb neteja viària de carrer del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrent en neteja viària}}{\text{Metres quadrats de carrers}}$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrent en neteja viària: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Metres quadrats de carrer: Metres quadrats d'espai de la xarxa viària amb neteja viària. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,0 €	Municipis participants: 23

V. INDICADORS ENTORN

Població	
Explicació del indicador: Aquest indicador mesura indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul: $Població$	
Variables emprades: ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 66.907	Municipis participants: 36

Densitat de població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul: $\frac{Població}{Superfície municipal}$	
Variables emprades: ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> ➤ Superfície Municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1.744,91	Municipis participants: 36

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{Renda familiar bruta disponible}{Població}$	
Variables emprades: ➤ Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. <i>Font: Diputació de Barcelona (SIEM, Elaboració pròpia).</i> ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 13.000	Municipis participants: 35

GESTIÓ I TRACTAMENT DE RESIDUS

93

INTRODUCCIÓ

El servei de gestió, tractament i recollida de residus és una de les competències bàsiques dels ajuntaments però, a la vegada, suposa un gran repte: per una banda, optimitzar les despeses de la recollida i posterior tractament dels residus i, per l'altra, resoldre les dificultats tècniques per assolir uns nivells d'eficiència i eficàcia que reverteixin en un bon servei a la ciutadania i un elevat percentatge de valorització material dels residus municipals.

Els indicadors que es presentaran a continuació són un instrument per observar, analitzar i avaluar les característiques del servei de gestió de residus dels municipis. A través dels indicadors s'aconsegueix una gran quantitat d'informació que ens permet detectar aquells punts de millora que afecten als municipis i, així, plantejar mesures correctores o possibles alternatives de millora.

En l'edició d'enguany, un total de 34 municipis i 2 mancomunitats han participat en el Cercle de comparació intermunicipal de gestió i tractament de residus i neteja viària. Tots els municipis es situen a la província de Barcelona, exceptuant les ciutats de Lleida i Reus que, per quart any, participen també en el cercle de comparació intermunicipal.

A continuació doncs, es presenten un total de 43 indicadors per a l'anàlisi del servei de gestió i tractament de residus: 14 dels quals, en la dimensió 'encàrrec polític', 3 per la dimensió 'usuari / client', 13 per la dimensió 'valors organitzatius / RRHH' i, 13 per la dimensió 'economia'.

QUADRE RESUM D'INDICADORS

Encàrrec polític	<table><tr><th>Oferir un servei accessible als usuaris (I)</th><th>Vidre</th><th>Paper - Cartró</th><th>Env - Llaun - Brics</th><th>Fracció orgàn.</th><th>No sel. (resta)</th><th>Total</th></tr><tr><td>Habitants per punt de recollida</td><td>300</td><td>301</td><td>288</td><td>160</td><td>137</td><td>43</td></tr><tr><td>Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (litres)</td><td>23</td><td>150</td><td>116</td><td>82</td><td>608</td><td>978</td></tr><tr><td>Periodicitat mensual de la recollida de residus</td><td>3</td><td>13</td><td>12</td><td>21</td><td>28</td><td>76</td></tr><tr><td>% de població coberta amb serv. Recollida de la fracció orgànica</td><td></td><td></td><td></td><td>91,1 %</td><td></td><td></td></tr></table>							Oferir un servei accessible als usuaris (I)	Vidre	Paper - Cartró	Env - Llaun - Brics	Fracció orgàn.	No sel. (resta)	Total	Habitants per punt de recollida	300	301	288	160	137	43	Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (litres)	23	150	116	82	608	978	Periodicitat mensual de la recollida de residus	3	13	12	21	28	76	% de població coberta amb serv. Recollida de la fracció orgànica				91,1 %			<table><tr><th>Oferir un servei accessible als usuaris (II)</th><th>Total</th></tr><tr><td>Habitants per deixalleria</td><td>26.181</td></tr><tr><td>% de deixalleries en el casc urbà respecte el total de deixalleries</td><td>58,7 %</td></tr><tr><td>% d'utilització de la deixalleria</td><td>37,2 %</td></tr><tr><td>Kg de residus gestionats per habitant i any a la deixalleria</td><td>50</td></tr></table>		Oferir un servei accessible als usuaris (II)	Total	Habitants per deixalleria	26.181	% de deixalleries en el casc urbà respecte el total de deixalleries	58,7 %	% d'utilització de la deixalleria	37,2 %	Kg de residus gestionats per habitant i any a la deixalleria	50
	Oferir un servei accessible als usuaris (I)	Vidre	Paper - Cartró	Env - Llaun - Brics	Fracció orgàn.	No sel. (resta)	Total																																															
	Habitants per punt de recollida	300	301	288	160	137	43																																															
	Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (litres)	23	150	116	82	608	978																																															
	Periodicitat mensual de la recollida de residus	3	13	12	21	28	76																																															
	% de població coberta amb serv. Recollida de la fracció orgànica				91,1 %																																																	
Oferir un servei accessible als usuaris (II)	Total																																																					
Habitants per deixalleria	26.181																																																					
% de deixalleries en el casc urbà respecte el total de deixalleries	58,7 %																																																					
% d'utilització de la deixalleria	37,2 %																																																					
Kg de residus gestionats per habitant i any a la deixalleria	50																																																					
Usuari / Client	<table><tr><td colspan="5">Oferir un servei de qualitat a la ciutadania</td><td>Total</td></tr><tr><td colspan="5">Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis</td><td>6,7</td></tr><tr><td colspan="5">Peticions per cada 1.000 habitants</td><td>5,8</td></tr></table>								Oferir un servei de qualitat a la ciutadania					Total	Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis					6,7	Peticions per cada 1.000 habitants					5,8																												
	Oferir un servei de qualitat a la ciutadania					Total																																																
	Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis					6,7																																																
	Peticions per cada 1.000 habitants					5,8																																																
Valors organitzatius / RRHH	<table><tr><td colspan="5">Oferir un servei de qualitat (model de gestió)</td><td>Total</td><td colspan="2">Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió</td><td>Total</td></tr><tr><td colspan="5">Habitants per treballador del servei</td><td>1.792</td><td colspan="2">% Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Emp. Municipal, Mancomunitat, Consorci)</td><td>7,5 %</td></tr><tr><td colspan="5">Tones de residus recollides per treballador</td><td>749</td><td colspan="2">% Gestió indirecta (concessió, altres...)</td><td>92,5 %</td></tr></table>								Oferir un servei de qualitat (model de gestió)					Total	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		Total	Habitants per treballador del servei					1.792	% Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Emp. Municipal, Mancomunitat, Consorci)		7,5 %	Tones de residus recollides per treballador					749	% Gestió indirecta (concessió, altres...)		92,5 %																			
	Oferir un servei de qualitat (model de gestió)					Total	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		Total																																													
	Habitants per treballador del servei					1.792	% Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Emp. Municipal, Mancomunitat, Consorci)		7,5 %																																													
	Tones de residus recollides per treballador					749	% Gestió indirecta (concessió, altres...)		92,5 %																																													
Economia	<table><tr><th>Disposar dels recursos adequats (I)</th><th>Vidre</th><th>Paper - Cartró</th><th>Env - Llaun - Brics</th><th>Fracció orgàn.</th><th>Voluminosos</th><th>No sel. (resta)</th></tr><tr><td>Despesa corrent en recollida de residus per habitant</td><td>1,3</td><td>5,4</td><td>3,1</td><td>7,2</td><td>3,2</td><td>16,1</td></tr></table>							Disposar dels recursos adequats (I)	Vidre	Paper - Cartró	Env - Llaun - Brics	Fracció orgàn.	Voluminosos	No sel. (resta)	Despesa corrent en recollida de residus per habitant	1,3	5,4	3,1	7,2	3,2	16,1	<table><tr><th>Disposar dels recursos adequats (II)</th><th>Total</th></tr><tr><td>Despesa corrent en recollida de residus per habitant</td><td>36,1</td></tr><tr><td>Depesa corrent en tractament i/o eliminació de residus per habitant</td><td>18,5</td></tr><tr><td>% del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus</td><td>6,8 %</td></tr></table>		Disposar dels recursos adequats (II)	Total	Despesa corrent en recollida de residus per habitant	36,1	Depesa corrent en tractament i/o eliminació de residus per habitant	18,5	% del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus	6,8 %																							
	Disposar dels recursos adequats (I)	Vidre	Paper - Cartró	Env - Llaun - Brics	Fracció orgàn.	Voluminosos	No sel. (resta)																																															
	Despesa corrent en recollida de residus per habitant	1,3	5,4	3,1	7,2	3,2	16,1																																															
	Disposar dels recursos adequats (II)	Total																																																				
	Despesa corrent en recollida de residus per habitant	36,1																																																				
	Depesa corrent en tractament i/o eliminació de residus per habitant	18,5																																																				
	% del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus	6,8 %																																																				
							<table><tr><td>Despeses en campanyes de sensibilització per habitant</td><td>0,7</td></tr><tr><td>Despesa corrent en deixalleria per habitant</td><td>3,2</td></tr></table>		Despeses en campanyes de sensibilització per habitant	0,7	Despesa corrent en deixalleria per habitant	3,2																																										
Despeses en campanyes de sensibilització per habitant	0,7																																																					
Despesa corrent en deixalleria per habitant	3,2																																																					
Entorn	<table><tr><td colspan="5"></td><td colspan="2">Població</td><td>66.907</td></tr></table>													Població		66.907																																						
						Població		66.907																																														

Reduir les emissions de CO ₂ del servei de recollida	Total	Assolir uns nivells adequats de recollida selectiva	Vidre	Paper - Cartró	Env - Llaun - Brics	Fracció orgàn.	Volumi-nosos	No sel. (resta)
Tones d'emissions de CO ₂ per cada 1000 habitants	5,6	% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus	3,5 %	6,9 %	3,4 %	9,9 %	3,2 %	
		% recollit de cada fracció sobre el total generat	49,9 %	38,6 %	28,1 %	27,5 %		
		Kg recollits per habitant i any	15	29	14	41	13	304
		% d'impropis		14,3 %	23,8 %	9,4 %		
		% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció	10,1 %	22,0 %	8,3 %	23,0 %		

Fomentar el civisme	Total
% de contenidors cremats per actes vandàlics sobre el total de contenidors	2,0 %

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors	Total	Millorar les habilitats dels treballadors	Total	Promoure la responsabilitat social	Total
Satisfacció general dels treballadors	6,3	Hores anuals de formació per treballador	3,8	% de dones sobre el total de treballadors	3,9 %
% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals	6,5 %	Accidents laborals per cada 100 treballadors	16,6	% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors	16,7 %
Sou brut base anual d'un peó del servei de recollida de residus	21.480			% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors	5,4 %
Antiguitat mitjana dels treballadors	10,6				

Finançar adequadament el servei	Total	Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	Total
% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	95,3 %	Despesa corrent en recollida per cada 1.000 Kg. recollits	86,6
% d'autofinanç. per taxes i preus públics recollida de residus	107,8 %	Despesa corrent en deixalleria per cada 1.000 kg. gestionats a la deixalleria	64,0
% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	0,5 %		
% de finançament per part de l'ajuntament de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	4,1 %		
% d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en gestió de residus selectiva	32,8 %		
% d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria	23,8 %		

Densitat de població (hab. / km ² municipi)	1.745	Renda per càpita	13.000

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Oferir un servei accessible als usuaris (I)

Habitants per punt de recollida	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la possibilitat que té la ciutadania de dipositar els residus en contenidors i participar en la recollida selectiva. Es tracta doncs d'un indicador de proximitat, i un major nombre de punts de recollida suposa una major facilitat d'accés als contenidors.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Nombre punts de recollida}}$	
Variables emprades: ➤ Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> ➤ Punts de recollida: Nombre de punts de recollida segregats per cada tipus de contenidor. S'hi ha diversos contenidors de la mateixa fracció en un mateix punt, es comptabilitza com un únic punt de recollida. Aquestes dades corresponen al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valors mitjans dels indicadors 2010:	Municipis participants:
Vidre: 300	35
Paper-cartró: 301	31
Envasos-llaunes-brics: 288	31
Fracció orgànica: 160	30
No selectiva (resta): 137	30
Total: 43	30

Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la disponibilitat de la ciutadania per poder deixar els residus en contenidors i participar en la recollida selectiva. Es tracta doncs d'un indicador que mesura la capacitat d'emmagatzematge dels contenidors, i mostra que com més elevat sigui el resultat més quantitat de residus podran ser recollits.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Litres de contenidors} \times \text{Nombre de recollides al mes}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ Litres dels contenidors: El nombre de litres dels contenidors s'obté de multiplicar el nombre de contenidors per la seva capacitat en litres segmentada en les diverses fraccions. En cas que el municipi tingui contenidor multiproducte, el 50% s'imputa a paper-cartró i el 50% a envasos. Aquestes dades corresponen al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de recollides al mes: Nombre de recollides al mes segmentat per les diverses fraccions a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valors mitjans dels indicadors 2010:	Municipis participants:
Vidre: 23	36
Paper-cartró: 150	32
Envasos-llaunes-brics: 116	32
Fracció orgànica: 82	30
No selectiva (resta): 608	30
Total: 978	30

Periodicitat mensual de la recollida de residus		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la freqüència de recollida de residus per les diferents fraccions. S'expressa en context amb els dos indicadors precedents, com a informació complementària.		
Fórmula de càlcul: Nombre de recollides al mes		
Variables emprades: ➤ Nombre de recollides al mes: Nombre de recollides al mes segmentat per les diverses fraccions. <i>Font: Ajuntaments.</i>		
Valors mitjans dels indicadors 2010:	Municipis participants:	
Vidre:	3	36
Paper-cartró:	13	32
Envasos-llaunes-brics:	12	32
Fracció orgànica:	21	31
No selectiva (resta):	28	31
Total:	76	31

% de població coberta amb el servei de recollida orgànica	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'habitants que poden realitzar la recollida selectiva de la fracció orgànica.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'habitants coberts per la recollida orgànica}}{\text{Població}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'habitants coberts per la recollida orgànica: Nombre d'habitants que tenen accés al servei de recollida orgànica a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 91,10 %	Municipis participants: 36

Oferir un servei accessible als usuaris (II)

Habitants per deixalleria	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la facilitat d'accés dels habitants per aportar residus a la deixalleria i, per tant, contribuir en la recollida selectiva de residus.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Nombre de deixalleries}}$	
Variables emprades: ➤ Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> ➤ Nombre de deixalleries: Centre d'aportació i emmagatzematge, selectius, de residus municipals que no son objecte de la recollida domiciliària amb l'objectiu de facilitar-ne la valorització o gestió correcta a 31 de desembre de l'any en estudi. S'inclouen les deixalleries fixes, mòbils, minideixalleries i deixalleries de barri; resten excloses les minideixalleries publicitàries (destinades a la recollida selectiva de bombetes, piles, cds i altres residus especials de petit volum). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 26.181	Municipis participants: 36

% de deixalleries dins del casc urbà respecte el total de deixalleries	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de deixalleries localitzades dins del casc urbà dels municipis i, per tant, valora el grau de proximitat de les deixalleries a la ciutadania.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre deixalleries dins del casc urbà}}{\text{Nombre de deixalleries}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de deixalleries dins del casc urbà: Centres d'aportació i emmagatzematge, selectius, de residus municipals que no son objecte de la recollida domiciliària amb l'objectiu de facilitar-ne la valorització o gestió correcta a 31 de desembre de l'any en estudi i que es situen dins el casc urbà, incloent també les deixalleries mòbils. Per tant, aquelles deixalleries que es trobin en zones industrials o altres zones allunyades del casc urbà quedaran excloses. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de deixalleries: Centres, selectius i amb personal responsable, de recepció i emmagatzematge de residus municipals que no són objecte de recollida domiciliària a 31 de desembre de l'any en estudi. S'inclouen les deixalleries fixes, mòbils, minideixalleries i deixalleries de barri; resten excloses les minideixalleries publicitàries (destinades a la recollida selectiva de bombetes, piles, cds i altres residus especials de petit volum). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 58,70 %	Municipis participants: 36

% d'utilització de la deixalleria	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra en quina mesura els habitants fan ús de les deixalleries, mitjançant la relació del nombre anual de visites respecte a la població.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de visites o entrades a la deixalleria}}{\text{Població}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de visites o entrades a la deixalleria: S'inclouen tant les visites o entrades particulars com les industrials i comercials a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 37 %	Municipis participants: 35

Kg. de residus gestionats per habitant i any a la deixalleria	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la quantitat de residus gestionats a la deixalleria en relació al número d'habitants del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Kg. de residus gestionats a la deixalleria}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ Kg de residus gestionats a la deixalleria: Kg. de residus gestionats anualment en el servei de deixalleria (inclou deixalleries fixes, mòbils, minideixalleries i deixalleries de barri). S'entén per residus gestionats els residus sortits de la deixalleria a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments</i> ➤ Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 50	Municipis participants: 35

Reduir les emissions de CO₂ del servei de recollida

Tones d'emissions de CO ₂ per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador aproxima la quantitat d'emissions de CO ₂ que produeixen anualment els vehicles de recollida de residus per cada 1.000 habitants		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Emissions de CO}_2 \text{ dels vehicles de recollida de residus}}{\text{Població}} \times 1000$		
Variables emprades: Emissions de CO₂ (tones de CO₂): es calcula a partir de l'obtenció del consum anual (litres) dels vehicles de recollida de residus, i se li aplica factors d'emissió segons el tipus de combustible líquid que utilitzin (vegeu Parpal, N. (cord) <i>Sistema municipal d'indicadors de sostenibilitat</i>, Diputació de Barcelona 2000, pàg. 83). Font: <i>Ajuntaments, entitats gestores</i>.		
Taula de conversió:		
Tipus combustible	Teps	CO₂ (tones)
Gasoil	Litres Gasoil / 1150	Teps Gasoil * 2,98
Gasolina	Teps Gasolina / 1240	Teps Gasolina * 2,89
Biodiesel	Teps Biodiesel / 1150	Teps Biodiesel * 2,98
Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: <i>Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya</i>.		
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6		Municipis participants: 31

Assolir uns nivells adequats de recollida selectiva

% de recollida selectiva sobre el total de recollida de residus		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa quina importància relativa representen les fraccions recollides selectivament sobre el total de residus municipals que es recullen en un municipi.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Kg. recollits per any de forma selectiva}}{\text{Kg. recollits per any (selectiva i No selectiva)}} \times 100$		
Variables emprades: - Kg. totals recollits per any de forma selectiva: Kg. recollits selectivament segmentats per fraccions (vidre, paper-cartró, envasos-llaunes-brics, orgànica i voluminosos). S'inclouen les recollides porta a porta, de comerços i dels mercats setmanals municipals. No s'inclouen els residus de la deixalleria ni de la poda. Els Kg. de voluminosos recollits són aquells residus de gran volum que no es recullen en contenidors, sinó amb un servei específic de l'ajuntament (mobles, electrodomèstics, estris vells, matalassos, etc.). Font: <i>Ajuntaments</i>. - Kg. recollits per any (selectiva i no selectiva): Suma dels Kg. recollits de forma selectiva (tan sols fraccions vidre, paper-cartró, envasos-llaunes-brics, fracció orgànica, voluminosos) i de forma no selectiva (resta). Font: <i>Ajuntaments</i>.		
Valors mitjans dels indicadors 2010:		Municipis participants:
Vidre:	4 %	36
Paper-cartró:	7 %	36
Envasos-llaunes-brics:	3 %	36
Fracció orgànica:	10 %	36
Voluminosos:	3 %	32
Total parcial (Σ fraccions anteriors):	27 %	32

% recollit de cada fracció sobre el total generat		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura l'eficiència de la recollida selectiva de cada fracció. Per al càlcul s'utilitza la composició de la bossa estàndard d'escombraries segons el Programa de Gestió de Residus Municipals de Catalunya de la Generalitat de Catalunya (PROGREMIC 2007-2012).		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Kg. recollits anualment de forma selectiva}}{\text{Kg. generats de cada fracció segons PROGEMIC}} \times 100$		
Variables emprades: ➤ Kg. recollits anualment de forma selectiva: Kg. recollits de forma selectiva per fraccions (vidre, paper-cartró, envasos-llaunes-brics, orgànica i voluminosos) anualment. No s'inclouen els residus de la deixalleria ni de la poda. S'inclouen les recollides porta a porta, de comerços i dels mercats setmanals municipals. Els Kg. de voluminosos recollits són aquells residus de gran volum que no es recullen en contenidors, sinó amb un servei específic de l'ajuntament (mobles, electrodomèstics, estris vells, matalassos, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Kg. generats de cada fracció segons PROGEMIC (2007-2012): Per cada fracció, és el producte de: a) Kg. de residus municipals generats (vidre, paper-cartró, envasos-llaunes-brics, fracció orgànica, voluminosos i resta) i b) el percentatge de la composició de la bossa tipus per a cada tipologia de fracció que és: vidre (7%), paper-cartró (18%), envasos-llaunes-brics (12%), fracció orgànica (36%), resta (27%), d'acord amb el document de la Generalitat de Catalunya "Programa de gestió de residus municipals de Catalunya 2007-2012" (PROGREMIC). <i>Font: Agència de Residus de Catalunya, PROGEMIC, (2007-2012)</i>		
Valors mitjans dels indicadors 2010:		Municipis participants:
Vidre:	50 %	36
Paper-cartró:	39 %	36
Envasos-llaunes-brics:	28 %	36
Fracció orgànica:	28 %	36

Kg. recollits per habitant i any		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la generació anual de residus municipals, a la vegada que mostra el grau de recollida selectiva de la ciutadania.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Kg. recollits per any (selectiva i no selectiva)}}{\text{Població}}$		
Variables emprades: ➤ Kg. recollits per any (selectiva i no selectiva): Suma dels Kg. recollits de forma selectiva (tan sols fraccions vidre, paper-cartró, envasos-llaunes-brics, fracció orgànica, voluminosos) i de forma no selectiva (resta). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>		
Valors mitjans dels indicadors 2010:		Municipis participants:
Vidre:	15	36
Paper-cartró:	29	36
Envasos-llaunes-brics:	14	36
Fracció orgànica:	41	36
Voluminosos:	13	32
No selectiva (resta):	304	36

% d'impropis	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador valora la qualitat de la recollida selectiva de paper-cartró, envasos lleugers i fracció orgànica que fa la ciutadania. Com més gran sigui aquest indicador, amb menys cura s'estarà realitzant la recollida selectiva.	
Fórmula de càlcul: % d'impropis anuals	
Variables emprades: ➤ % d'impropis per any: Mitjana anual no ponderada dels certificats (de l'entitat corresponent que els expedeix) del percentatge d'elements estranys en el contingut bàsic de la fracció paper-cartró; envasos-llaunes-brics, fracció orgànica. Així doncs, el valor proporcionat és la mitjana dels valors de cada caracterització, sense ponderar els Kg. recollits en cada una d'aquestes caracteritzacions. <i>Font: Ajuntaments, Agència de Residus de Catalunya.</i>	
Valors mitjans dels indicadors 2010:	Municipis participants:
Paper-cartró: 14 %	4
Envasos-llaunes-brics: 24 %	18
Fracció orgànica: 9 %	27

% de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el pes de la recollida selectiva comercial per cada fracció de residus recollits selectivament.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Kg. recollits anualment en la recollida segregada comercial de cada fracció}}{\text{Kg. residus recollits anualment de cada fracció}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Kg. Recollits anualment en la recollida segregada comercial de cada fracció: Kg de residus comercials recollits mitjançant el servei de recollida específica a comerços i grans generadors de residus. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Kg. Residus recollits anualment de cada fracció: Kg. de residus recollits selectivament segmentats per fraccions (vidre, paper-cartró, envasos-llaunes-brics, orgànica i voluminosos). S'inclouen les recollides porta a porta, de comerços i dels mercats setmanals municipals. No s'inclouen els residus de la deixalleria ni de la poda. Els Kg. recollits de voluminosos són aquells residus de gran volum que no es recullen en contenidors, sinó amb un servei específic de l'ajuntament (mobles, electrodomèstics, estris vells, matalassos, etc.). En el cas que el municipi tingui contenidor inorgànic, la dada inclosa és la de la planta de triatge. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010:	Municipis participants:
Vidre: 10	4
Paper-cartró: 22	24
Envasos-llaunes-brics: 8	2
Fracció orgànica: 23	9

II. DIMENSIO USUARI / CLIENT

Oferir un servei de qualitat a la ciutadania

Satisfacció general de la ciutadania amb el servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflexa directament la percepció del servei per part de la ciutadania com a dada complementària als indicadors quantitatius.	
Fórmula de càlcul: Grau de satisfacció general de la ciutadania amb el servei	
Variables emprades: ➤ Grau de satisfacció general de la ciutadania amb el servei de recollida de residus: Resultat d'enquesta en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" - "molt satisfet"); i la mitjana de puntuació. En absència d'una enquesta comuna, s'utilitzen els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global s'utilitza la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitatius, si és possible, es fa l'equivalència numèrica. Es recullen resultats de les enquestes realitzades en un període màxim de 3 anys. Font: Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6,7	Municipis participants: 13

Peticions per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de peticions de la ciutadania sobre la recollida de residus per cada 1.000 habitants i pretén ser una aproximació al seu grau de satisfacció.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Peticions dels ciutadans}}{\text{Població}} \times 1000$	
Variables emprades: ➤ Peticions dels ciutadans: Nombre de peticions rebudes a través dels diferents canals de comunicació (telèfon, cartes, etc.) al llarg de l'any. Cal tenir present que el sistema de recollida de les peticions no és homogeni entre els diversos municipis i, per tant, s'inclouran tan les queixes com els suggeriments. Resten excloses les peticions per un servei específic, com per exemple la recollida de mobles. Font: Ajuntament, entitats gestores. ➤ Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 5,8	Municipis participants: 30

Fomentar el civisme

% de contenidors cremats per actes vandàlics sobre el total de contenidors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el grau de civisme a través del càlcul del nombre de contenidors que són cremats per actes vandàlics anualment.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Contenidors cremats per actes vandàlics}}{\text{Nombre de contenidors}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Contenidors cremats per actes vandàlics: Nombre anual de contenidors cremats, i que s'han de reposar o reparar. Queden exclosos els contenidors avariats i/o reposats a causa del propi ús del servei. Font: Ajuntaments. ➤ Nombre de contenidors. Aquestes dades corresponen al 31 de desembre de l'any en estudi. Font: Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,0 %	Municipis participants: 27

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/ RECURSOS HUMANS

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)

Habitants per treballador del servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'habitants per treballador, i pretén mostrar el nombre de "clients potencials" que té assignat cada treballador.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: ➤ Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> ➤ Treballadors: Tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i>	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 1.792	Municipis participants: 35

Tones de residus recollides per treballador	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la càrrega de treball dels treballadors del servei de recollida de residus.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Kg. de residus recollits}}{\text{Treballadors}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Kg. de residus recollits anualment (selectiva i no selectiva): Suma dels Kg. recollits de forma selectiva (tan sols fraccions vidre, paper-cartró, envasos-llaunes-brics, fracció orgànica, voluminosos) i de forma no selectiva (resta). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Treballadors: Tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 749	Municipis participants: 35

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

% de gestió directa	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa, mesurant el % de la despesa en gestió directa respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 7,50 %	Municipis participants: 35

% de gestió indirecta	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió indirecta, mesurant el % de la despesa en gestió indirecta respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 92,50 %	Municipis participants: 35

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors

Satisfacció general dels treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador pretén reflectir la valoració del clima laboral per part dels propis treballadors.	
Fórmula de càlcul: Grau de satisfacció general dels treballadors	
Variables emprades: ➤ Grau de satisfacció general dels treballadors de recollida de residus: Resultat d'enquesta en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" - "molt satisfet"); mitjana de puntuació. En absència d'una enquesta comuna, s'utilitzen els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global s'utilitza la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitatius, si és possible, es fa l'equivalència numèrica. Es recullen resultats de les enquestes realitzades en un període màxim de 3 anys. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6,3	Municipis participants: 4

% d'hores de baixa laboral sobre el total d'hores laborals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador avalua l'absentisme a partir de les hores de baixa laboral respecte el total d'hores treballades.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de baixa laboral per any}}{\text{Hores laborables totals per any}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Hores de baixa laboral per any: S'inclou el total d'hores de baixa i d'indisposicions anuals (indisposició laboral transitòria i accidents de treball) del conjunt de treballadors. No es considera les hores de baixa per maternitat. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Hores laborables totals per any: Nombre d'hores laborables anuals definides en el conveni multiplicat pel nombre de treballadors. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6,5 %	Municipis participants: 30

Sou brut base anual d'un peó del servei de recollida de residus	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el salari brut anual d'un peó del servei de recollida de residus.	
Fórmula de càlcul: <i>Sou brut base anual d'un peó de recollida de residus</i>	
Variables emprades: ➤ Sou brut base anual d'un peó de recollida de residus: Sou brut anual d'un peó del servei de recollida de residus d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament/empresa gestora del servei, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. No s'inclou el cost de la Seguretat Social (a càrrec de l'empresa). En el cas de diferents tipus de contractes de gestió i, per tant, de peó, es calcularà la mitjana. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 21.480 €	Municipis participants: 33

Antiguitat mitjana dels treballadors	
Explicació de l'indicador: L'indicador avalua l'estabilitat laboral a partir de l'antiguitat mitjana dels treballadors.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Antiguitat de tots els treballadors}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: ➤ Antiguitat de tots els treballadors: Suma de l'antiguitat de tots els treballadors. En el cas de canvi d'empresa concessionària, l'antiguitat del treballador és la suma de la seva permanència en les diferents concessionàries. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: Tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 10,6	Municipis participants: 31

Millorar les habilitats dels treballadors

Hores anuals de formació per treballador	
Explicació de l'indicador: Considerant la formació laboral com un factor d'influència respecte a la satisfacció, motivació, seguretat i productivitat dels empleats, aquest indicador mesura les hores de formació que rep l'equip de treball.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de formació}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: ➤ Hores anuals de formació: Suma d'hores de cursos de formació multiplicat pel nombre de treballadors assistents. Les dades procedents d'empreses externes a través de les justificacions corresponents. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: Tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3,8	Municipis participants: 30

Accidents laborals per cada 100 treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador avalua el grau de sinistralitat del servei de gestió de residus a partir del percentatge d'accidents laborals soferts anualment per cada 100 treballadors	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'accidents laborals}}{\text{Treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'accidents laborals: Es considera accident laboral aquell que genera un comunicat d'assistència de la mútua concertada del conjunt de la plantilla del servei de gestió de residus. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: Tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 17	Municipis participants: 31

Promoure la responsabilitat social

% de dones sobre el total de treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la presència de dones que intervenen de forma directa en el servei de recollida de residus	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Núm. de dones}}{\text{Treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Núm. de dones: S'inclouen tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis que siguin dones. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. No s'inclou el personal indirecte. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: Tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia al llarg de l'any, Nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3,9 %	Municipis participants: 33

% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la presència de treballadors de nacionalitat estrangera que intervenen de forma directa en el servei de recollida de residus	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Núm. de treballadors de nacionalitat estrangera}}{\text{Treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Núm. de treballadors de nacionalitat estrangera: S'inclouen tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis que tinguin la nacionalitat estrangera. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. No s'inclou el personal indirecte. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: Tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 16,7 %	Municipis participants: 33

% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la presència de treballadors amb contractes bonificats que intervenen de forma directa en el servei de recollida de residus	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Núm. de treballadors amb contractes bonificats}}{\text{Treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Núm. de treballadors amb contractes bonificats: Inclou tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis que tenen un contracte indefinit bonificat. S'entenen per bonificats aquells contractes a: dones (desocupades i víctimes de violència de gènere; contractades en els 24 mesos posteriors al part; contractades després de 5 anys d'inactivitat laboral o, si, anteriorment a la seva retirada, han treballat almenys durant 3 anys); majors de 45 anys; joves (entre 16 i 30 anys); i, altres col·lectius amb situacions especials (desocupats durant més de 6 mesos i treballadors amb risc d'exclusió social, persones amb discapacitat -general i severa- i conversions a indefinits de contractes formatius, de relleu i de substitució per jubilació). En cas de dubte, consultar la Llei 43/2006 del 29 de Desembre (BOE núm. 312). <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: Tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 5,4 %	Municipis participants: 30

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats (I)

Despesa corrent en recollida de residus per habitant		
Explicació de l'indicador:		
Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant del servei de recollida de residus.		
<i>Despeses corrents del servei de recollida de residus</i>		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei de recollida de residus}}{\text{Població}}$		
Variables emprades:		
- Despeses corrents del servei de recollida de residus: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el del servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. En el cas de la recollida selectiva s'inclou el cost de les recollides porta a porta (comerços) i dels mercats setmanals municipals. Resta exclosa la poda. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> - Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>		
Valor mitjà dels indicadors 2010:		Municipis participants:
Residus:		
Recollida selectiva – vidre:	1,3 €	34
Recollida selectiva – paper-cartró:	5,4 €	35
Recollida sel. – envasos-llaunes-brics:	3,1 €	35
Recollida selectiva – fracció orgànica:	7,2 €	34
Recollida selectiva – voluminosos:	3,2 €	32
Recollida No selectiva (resta):	16,1 €	35
Total residus:	36,1 €	35

Disposar dels recursos adequats (II)

Despesa corrent en tractament i/o eliminació de residus per habitant	
Explicació de l'indicador:	
Aquest indicador mesura la despesa corrent en tractament i/o eliminació de residus per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en tractament i/o eliminació de residus}}{\text{Població}}$	
Variables emprades:	
- Despeses corrents de tractament i/o eliminació de residus: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). Correspon al cost de la no selectiva (resta) i selectiva des del moment que entren a la planta de tractament. No s'inclou la despesa de la deixalleria. En el cas de consorcis o mancomunitats, el cost serà la facturació de l'ajuntament a l'ens corresponent. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> - Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010:	18,5 €
Municipis participants: 27	

% del pressupost corrent municipal destinat a la gestió, tractament i/o eliminació de residus	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % del pressupost municipal que es destina a la gestió, tractament i/o eliminació de residus	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en recollida de residus} + \text{Despeses corrents en tractament i/o eliminació de residus}}{\text{Despesa corrent pressupost municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del servei de recollida de residus: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. En el cas de la recollida selectiva s'inclou el cost de les recollides comercials i dels mercats setmanals municipals. Resta exclosa la poda. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents del tractament i/o eliminació de residus: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). Correspon al cost de la No selectiva (resta) i orgànica des del moment que entren en la planta de tractament. No s'inclou la deixalleria. En el cas de consorcis o mancomunitats el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despesa corrent pressupost municipal: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències corrents) del pressupost municipal consolidat de l'any en estudi. (S'inclouen l'ajuntament i els organismes autònoms, i s'exclouen les empreses municipals). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6,8 %	Municipis participants: 25

Despesa en campanyes de sensibilització per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa anual en campanyes de sensibilització per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses en campanyes de sensibilització}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ Despeses en campanyes de sensibilització: Despeses corrents (obligacions) destinades anualment a campanyes de sensibilització. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,7 €	Municipis participants: 32

Despesa corrent en deixalleria per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa del servei de deixalleria municipal per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en deixalleries}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en deixalleries: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). La despesa inclou la gestió del servei, el transport i el tractament. En el cas de consorcis o mancomunitats, el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Població: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3,2 €	Municipis participants: 35

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida, el tractament i/o eliminació de residus	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en gestió i tractament i/o eliminació de residus està finançada per ingressos de la recuperació de la recollida selectiva i per taxes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos} + \text{Ingressos per retorn del cànon d'orgànica}}{\text{Desp. cor. servei recollida} + \text{Desp. cor. tractament i/o eliminació de residus}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos: Inclou la taxa de recollida de residus (tan domèstica com comercial). També inclou els ingressos obtinguts de les fraccions de recollida selectiva i dels convenis establerts per ECOEMBES i ECOVIDRIO. En el cas de no haver rebut l'ingrés en el moment de realitzar l'enquesta del cercle de comparació intermunicipal, s'agafaran les sol·licituds d'ingressos fetes pels ajuntaments. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos per retorn del cànon d'orgànica: Ingressos (drets reconeguts) del retorn del cànon de recollida de la fracció orgànica (no confondre amb el retorn de cànon per tractament). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents del servei de recollida: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió; i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents de tractament i/o eliminació de residus: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). Correspon al cost de la no selectiva (resta) i orgànica des del moment que entren en la planta de tractament. No s'inclou la deixalleria. En el cas de consorcis o mancomunitats, el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 95,3 %	Municipis participants: 23

% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida de residus	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en recollida de residus està finançada per ingressos de la recuperació de la recollida selectiva i per taxes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos} + \text{Ingressos per retorn del cànon d'orgànica}}{\text{Desp. cor. servei recollida residus}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos: Inclou la taxa de recollida de residus (tan domèstica com comercial). També inclou els ingressos obtinguts de les fraccions de recollida selectiva i dels convenis establerts per ECOEMBES i ECOVIDRIO. En el cas de no haver rebut l'ingrés en el moment de realitzar l'enquesta del cercle de comparació intermunicipal, s'agafaran les sol·licituds d'ingressos fetes pels ajuntaments. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos per retorn del cànon d'orgànica: Ingressos (drets reconeguts) del retorn del cànon de recollida de la fracció orgànica (no confondre amb el retorn de cànon per tractament). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents del servei de recollida: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió; i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 107,8 %	Municipis participants: 35

% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en recollida, tractament i/o eliminació de residus està finançada per aportacions d'altres institucions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions}}{\text{Desp. cor. servei recollida residus} + \text{Desp. cor. tractament i/o eliminació de residus}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions: Ingressos (drets reconeguts) per subvencions aportades per altres institucions i administracions. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents del servei de recollida de residus: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. En el cas de la recollida selectiva s'inclou el cost de les recollides porta a porta (comerços) i dels mercats setmanals municipals. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents de tractament i/o eliminació de residus: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). Correspon al cost de la no selectiva (resta) i orgànica des del moment que entren a la planta de tractament. No s'inclou la deixalleria. En el cas de consorcis o mancomunitats el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,5 %	Municipis participants: 26

% de finançament per part de l'ajuntament de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	
Explicació de l'indicador:	
Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en recollida, tractament i/o eliminació de residus està finançada pels recursos propis de l'ajuntament	
Fórmula de càlcul:	$\frac{(\text{Desp. cor. servei recollida de residus} + \text{Des. cor. tractament i/o eliminació de residus}) - (\text{Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos} + \text{ingressos per retorn cànon} + \text{ingressos tractament i/o eliminació de residus} + \text{Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions})}{\text{Desp. cor. servei de recollida de residus} + \text{Desp. cor. tractament i/o eliminació de residus}} \times 100$
Variables emprades:	
➤ Despeses corrents del servei de recollida de residus: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. En el cas de la recollida selectiva s'inclou el cost de les recollides porta a porta (comerços) i dels mercats setmanals municipals. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents de tractament i/o eliminació de residus: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). Correspon al cost de la no selectiva (resta) i orgànica des del moment que entren a la planta de tractament. No s'inclou la deixalleria. En el cas de consorcis o mancomunitats, el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos: Inclou la taxa de recollida d'escombraries (tan domèstica com comercial). També inclou les fraccions de recollida selectiva i dels convenis establerts per ECOEMBES i ECOVIDRIO. En el cas de no haver rebut l'ingrés en el moment de realitzar l'enquesta del cercle de comparació intermunicipal, s'agafaran les sol·licituds d'ingressos fetes pels ajuntaments.. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos per retorn del cànon: Ingressos (drets reconeguts) pel retorn del cànon de recollida selectiva d'orgànica (No confondre amb el retorn del cànon per tractament). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos tractament i/o eliminació de residus: Correspon al retorn del cànon per tractament (no confondre amb el concepte de retorn del cànon de recollida de la fracció orgànica). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions: Ingressos (drets reconeguts) per subvencions aportades per altres institucions i administracions. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4,1 %	Municipis participants: 23

% d'ingressos per recuperació selectiva sobre la despesa en recollida de residus selectiva	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en gestió de residus selectiva està finançada per ingressos provinents de la recuperació d'aquests residus.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per recuperació dels residus} + \text{Ingressos pel retorn del cànon d'orgànica}}{\text{Despesa corrent de la gestió de la recollida selectiva}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Ingressos per la recuperació dels residus recollits de forma selectiva: A incloure en cada una de les fraccions de recollida selectiva i dels convenis establerts per ECOEMBES i ECOVIDRIO. En el cas de no haver rebut l'ingrés en el moment de realitzar l'enquesta, s'agafaran les sol·licituds d'ingressos fetes pels ajuntaments. No inclou els ingressos obtinguts de la taxa d'escombraries. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos pel retorn del cànon d'orgànica: Cànon de recollida selectiva d'orgànica, no confondre amb el cànon per tractament. En el cas de no haver rebut l'ingrés en el moment de realitzar l'enquesta, s'agafaran les sol·licituds d'ingressos fetes pels ajuntaments. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents de la gestió de la recollida selectiva: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1(Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), destinades a la gestió de residus de la recollida selectiva (recollida, transport, emmagatzematge, valorització, disposició dels residus no selectius i comercialització dels residus, inclosa la vigilància). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 32,8 %	Municipis participants: 33

% d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part del cost de la deixalleria es cobreix amb els ingressos propis de la deixalleria.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos de la deixalleria}}{\text{Cost de la deixalleria}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Ingressos de la deixalleria: És la suma de tots els ingressos de la deixalleria. Inclou els ingressos obtinguts a partir dels preus públics que els usuaris de la deixalleria paguen i els obtinguts per la valorització dels productes de la deixalleria. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Cost de la deixalleria: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). La despesa inclou la gestió del servei, el transport i el tractament. En el cas de consorcis o mancomunitats, el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 23,8 %	Municipis participants: 34

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent en recollida de residus per 1.000 Kg recollits	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per cada tona de residus recollits	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei de recollida de residus}}{\text{Kg. recollits per any (selectiva i no selectiva)}} \times 1000$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del servei de recollida de residus: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. En el cas de la recollida selectiva, s'inclou el cost de les recollides porta a porta (comerços) i dels mercats setmanals municipals. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Kg. recollits per any (selectiva i no selectiva): Suma dels Kg. recollits de forma selectiva (tan sols fraccions vidre, paper-cartró, envasos-l्लाunes-brics, fracció orgànica, voluminosos) i de forma no selectiva (resta). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 86,57 €	Municipis participants: 35

Despesa corrent en el servei de deixalleria per cada 1.000 Kg. gestionats a la deixalleria	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per cada tona de residus gestionats al servei de deixalleria del municipi	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Cost de la deixalleria}}{\text{Kg. de residus gestionats a la deixalleria}} \times 1000$	
Variables emprades: ➤ Cost de la deixalleria: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). La despesa inclou la gestió del servei, el transport i el tractament. En el cas de consorcis o mancomunitats, el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Kg de residus gestionats a la deixalleria: Kg de residus gestionats anualment en el servei de deixalleria (inclou deixalleries fixes, mòbils, minideixalleries i deixalleries de barri). S'entén per residus gestionats els residus sortits de la deixalleria. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 64,01 €	Municipis participants: 34

V. INDICADORS ENTORN

Població	
Explicació del indicador: Aquest indicador mesura indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul: <i>Població</i>	
Variables emprades: ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 66.907	Municipis participants: 36

Densitat de població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Superfície municipal}}$	
Variables emprades: ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> ➤ Superfície Municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1.745	Municipis participants: 36

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. <i>Font: Diputació de Barcelona (SIEM, Elaboració pròpia).</i> ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 13.000	Municipis participants: 35

ENLLUMENAT PÚBLIC

119

INTRODUCCIÓ

MISSIÓ I FUNCIONS

L'enllumenat públic és un servei públic obligatori destinat als usuaris dels espais públics que permet la visió nocturna mitjançant la il·luminació artificial. Té la finalitat de facilitar l'activitat de la ciutadania, donant-li seguretat i confort a través de la implantació, manteniment, control i gestió de les instal·lacions necessàries.

El servei de gestió i explotació de les instal·lacions d'enllumenat públic és una de les competències bàsiques dels ajuntaments, però, a la vegada, suposa un gran repte: optimitzar les despeses en l'explotació del servei millorant les instal·lacions, per assolir uns nivells d'eficiència i eficàcia que reverteixin en un bon servei a la ciutadania.

Els indicadors que es presenten a continuació són un instrument per observar, analitzar i avaluar les característiques del servei d'il·luminació de la via pública dels municipis. A través dels indicadors s'aconsegueix una gran quantitat d'informació que ens permet detectar els punts de millora que afecten els municipis i, així, plantejar mesures correctores o possibles alternatives de millorament.

En l'edició d'enguany, un total de 13 municipis han participat en el Cercle de Comparació Intermunicipal d'Eficiència energètica en l'Enllumenat Públic.

A continuació, doncs, s'exposen 43 indicadors per a l'anàlisi del servei de gestió de les instal·lacions d'enllumenat públic. 9 corresponen a la Dimensió Encàrrec Polític; 6, a la Dimensió Usuari / Client; 13, a la Dimensió Valors Organitzatius / RRHH; 11, a la Dimensió Economia, i 4, a la Dimensió Entorn.

QUADRE RESUM D'INDICADORS

Encàrrec polític	Disposar d'instal·lacions eficients	Total	Reduir les emissions de CO₂	Total
	Número total de làmpades per cada 1.000 habitants.	138	Kg de CO ₂ eq emesos respecte el número total de làmpades	128
	Potència instal·lada respecte el número total de làmpades (W/làmpada)	142	kg de CO ₂ eq emesos per habitant	18
	Lúmens totals instal·lats respecte la potència instal·lada	79		
	% Inspeccions periòdiques obligatòries desfavorables respecte el número total de quadres	49 %		
Usuari / Client	Oferir un servei de qualitat a la ciutadania (I)	Total	Oferir un servei de qualitat a la ciutadania (II)	Total
	% de làmpades foses respecte el número total de làmpades	7,5 %	% d'avaries (que efectuen els ciutadans) per avaria respecte el número total d'avaries	11 %
	Número total d'avaries per cada 1.000 làmpades	146	% d'avaries que es reparen en menys de 24 hores respecte el número total d'avaries	72 %
Valors organitzatius / RRHH	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	Total	Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	Total
	% Gestió directa del servei (Ajuntament, Emp. Municipal, Consell Comarcal, etc)	71,0 %	Número total de làmpades respecte la superfície de sòl urbà (làmpades / km ²)	1.308
	% Gestió indirecta del servei (concessió, altres...)	29,0 %	Potència instal·lada respecte la superfície de sòl urbà (kW / km ²)	185
			Lúmens totals instal·lats respecte la superfície de sòl urbà (Lúmens / km ²)	14.643.244
			Número total de làmpades per treballador/a del servei	1.171
			Número total d'avaries per treballador/a del servei	169
Economia	Disposar dels recursos adequats (I)	Total	Disposar dels recursos adequats (II)	Total
	Despesa corrent del servei d'enllumenat públic per habitant (€/ hab.)	17,8	% de despesa corrent del consum d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte la despesa corrent del servei d'enllumenat públic	60 %
	Despesa corrent del servei d'enllumenat públic respecte la superfície de sòl urbà (€ / km ²)	167.998	% de despesa corrent del consum d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte la despesa corrent del consum d'electricitat municipal total	48 %
	% de despesa corrent del servei d'enllumenat públic respecte la despesa corrent del pressupost municipal	2,3 %		
Entorn	Població	95.235	Densitat de població (hab. / km ² municipi)	3.068

Millorar la qualitat de la llum	Total	Disposar d'una contractació adequada	Total
% de lluminàries amb contaminació lumínica (catàleg) respecte el número total de lluminàries	6 %	Potència contractada respecte la potència instal·lada	1,5
		Consum elèctric per habitant (kWh / hab.)	72

Disposar de tecnologia eficient	Vapor de Mercuri	Halogenurs	Fluorescents/ baix consum	Vapor de sodi d'alta pressió	Vapor de sodi de baixa pressió	LED	Altres làmpades	Total
% tipus de làmpades respecte el número total de làmpades	6,90 %	7,90 %	10,10 %	72,70 %	0,04 %	1,33 %	1,01 %	100 %

Disposar d'una gestió eficient	En capçalera	Punt a punt	Línia comandament	Altres sistemes de regulació	Sense regulació	Total
% de potència instal·lada amb sistema de regulació de flux lluminós respecte a la potència total instal·lada	28,00 %	0,64 %	28,00 %	2,00 %	41,00 %	100 %

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors/es	Total	Reflectir l'estructura de gènere del personal	Total
% d'hores de baixa sobre el total d'hores de conveni	2,5 %	% de dones sobre el total de treballadors/es	10,3 %
Sou brut base anual d'un treballador/a (oficial 1ª electricista)	21.772		

Millorar les habilitats dels treballadors/es	Total
% de treballadors/es amb titulació mitja sobre el total de treballadors/es	14,8 %
Hores anuals de formació per treballador/a	22,3
Accidents laborals per cada 100 treballadors/es	20,5

Finançar adequadament el servei	Total	Disposar dels costos unitaris adequats	Total
% d'autofinançament per taxes i preus públics	0,0 %	Despesa corrent del manteniment del servei d'enllumenat públic respecte el número total de làmpades (€/nº làmpades)	50
% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions	0,0 %	Despesa corrent del consum d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte el número total de làmpades (€/nº làmpades)	77
% de finançament per part de l'ajuntament	100,0 %	Despesa corrent del servei d'enllumenat públic respecte el número total de làmpades (€/nº làmpades)	128

Renda per càpita	12.928	Hores reals equivalents de funcionament de les instal·lacions del servei d'enllumenat públic	3.693

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Disposar d'instal·lacions eficients

Nombre total de làmpades per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de làmpades que hi ha instal·lades al municipi per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de làmpades}}{\text{Població}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre total de làmpades: quantitat de làmpades que hi ha instal·lades als subministraments d'enllumenat públic. Aquesta dada es calcula sumant el total de làmpades de les diferents tipologies que hi ha instal·lades al municipi, comptabilitzades a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi l'1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Institut Nacional d'Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 138	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

124

Potència instal·lada respecte al nombre total de làmpades	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens mostra la potència mitjana de les làmpades existents en el total dels subministraments. Es mesura en watts (W).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Potència instal·lada}}{\text{Nombre total de làmpades}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Potència instal·lada: la potència instal·lada és la suma de la potència de les làmpades més les pèrdues dels seus equips auxiliars. Aquesta dada es mesura en kilowatts (kW). S'incrementarà en un 15% la potència de les làmpades que disposin de reactància electromagnètica o un 4% en cas d'equips electrònics. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Nombre total de làmpades: quantitat de làmpades que hi ha instal·lades als subministraments d'enllumenat públic. Aquesta dada es calcula sumant el total de làmpades de les diferents tipologies que hi ha instal·lades al municipi, comptabilitzades a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 142 (W/làmpada)	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

Lúmens totals instal·lats respecte a la potència instal·lada	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens dona idea del tipus de làmpades utilitzades al municipi. Es mesura en lúmens (lm). Així, si es disposa de làmpades de VMAP (vapor de mercuri d'alta pressió), aquest rati oscil·la entre els 50 i els 60 lm/W, mentre que per a VSAP (vapor de sodi d'alta pressió), HM (halogenurs metàl·lics) i LED, s'obtenen valors compresos entre 70 i 130 lm/W. Valors inferiors a 40 lm/W indiquen una existència important de làmpades incandescents.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Lúmens (teòrics) totals}}{\text{Potència instal·lada}} / 1.000$	
Variables emprades: ➤ Lúmens (teòrics) totals: és la suma de la intensitat lluminosa de cada làmpada. Es calcularan els lúmens per a cada tipus de làmpades, tenint en compte els valors següents: vapor de sodi d'alta pressió (100 lm/W), vapor de sodi de baixa pressió (120 lm/W), halogenurs metàl·lics (90 lm/W), fluorescència i LED (80 lm/W), vapor de mercuri (50 lm/W) i altres tipus (30 lm/W). <i>Font: fabricants de les làmpades, entitats gestores.</i> ➤ Potència instal·lada: la potència instal·lada és la suma de la potència de les làmpades més les pèrdues dels seus equips auxiliars. Aquesta dada es mesura en kilowatts (kW). S'incrementarà en un 15% la potència de les làmpades que disposin de reactància electromagnètica o un 4% en cas d'equips electrònics. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 79	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

% d'inspeccions periòdiques obligatòries desfavorables respecte al nombre total de quadres	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens dona idea de quin percentatge dels quadres d'enllumenat públic no han passat les inspeccions obligatòries o no estan legalitzats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Inspeccions (periòdiques obligatòries) desfavorables}}{\text{Nombre total de quadres elèctrics del servei d'enllumenat públic}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Inspeccions (periòdiques obligatòries) desfavorables: inspeccions reglamentàries realitzades per una entitat d'inspecció i control (EIC) amb acta desfavorable i no corregida, o les instal·lacions no inspeccionades fins a data 31 de desembre de l'any en estudi. També es comptabilitzaran els quadres en què la inspecció ha caducat i està pendent de renovació a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i> ➤ Nombre total de quadres elèctrics del servei d'enllumenat públic: suma dels quadres elèctrics que contenen els elements de comandament, protecció i control de les instal·lacions d'enllumenat públic. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 49 %	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

Reduir les emissions de CO₂

kg de CO ₂ eq. emesos respecte al nombre total de làmpades	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens dona una idea de la tecnologia utilitzada en la instal·lació i de l'eficiència que tenim en les instal·lacions d'enllumenat públic. Com menor sigui la petjada de carboni per punt de llum, més eficient serà la instal·lació. Aquest indicador es mesura en kilograms (kg).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total d'emissions de CO}_2 \text{ eq. associades al consum d'electricitat del servei d'enllumenat públic}}{\text{Nombre total de làmpades}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Total d'emissions de CO₂ eq. associades al consum d'electricitat del servei d'enllumenat públic: suma del total de les emissions de CO₂ eq. mesurades amb tones (t) que siguin degudes al consum d'electricitat del servei d'enllumenat públic. Aquesta dada es calcula automàticament a partir del consum d'electricitat del servei d'enllumenat públic i del factor d'emissió del mix elèctric espanyol proporcionat per la Comissió Nacional de l'Energia. <i>Font: entitats gestores i CNE (Comissió Nacional de l'Energia).</i> ➤ Nombre total de làmpades: quantitat de làmpades que hi ha instal·lades als subministraments d'enllumenat públic. Aquesta dada es calcula sumant el total de làmpades de les diferents tipologies que hi ha instal·lades al municipi, comptabilitzades a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 128	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 12

kg de CO ₂ eq. emesos per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens dona una idea dels kilograms de CO ₂ emesos en el servei per cada habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total d'emissions de CO}_2 \text{ eq. associades al consum d'electricitat del servei d'enllumenat públic}}{\text{Població}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Total d'emissions de CO₂ eq. associades al consum d'electricitat del servei d'enllumenat públic: suma del total de les emissions de CO₂ eq. mesurades amb tones (t) que siguin degudes al consum d'electricitat del servei d'enllumenat públic. Aquesta dada es calcula automàticament a partir del consum d'electricitat del servei d'enllumenat públic i del factor d'emissió del mix elèctric espanyol proporcionat per la Comissió Nacional de l'Energia. <i>Font: entitats gestores i CNE (Comissió Nacional de l'Energia).</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Institut Nacional d'Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 18 (kgCO ₂ /hab.)	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 12

Millorar la qualitat de la llum

% de lluminàries amb contaminació lumínica (catàleg) respecte al nombre total de lluminàries	
Explicació de l'indicador: Ens informa del grau d'adaptació del sistema d'il·luminació a la reglamentació de contaminació lumínica; indirectament també ens indica el grau d'eficiència qualitativa del sistema, atès que, a major percentatge, menys dispersió i la llum està més concentrada a la zona a il·luminar.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de lluminàries amb contaminació lumínica}}{\text{Nombre total de lluminàries}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de lluminàries amb contaminació lumínica: les lluminàries amb contaminació lumínica són les que es troben en les categories A i B no incloses en zona 4, segons la Llei de contaminació lumínica. En cas de dubte cal consultar les característiques tècniques dels fabricants de les lluminàries i verificar que el percentatge de distribució lumínica respecte a FHS no supera el 15%. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Nombre total de lluminàries: quantitat de lluminàries que hi ha als subministraments d'enllumenat públic. S'entén per lluminària aquells elements que contenen les làmpades i les òptiques. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6 %	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

Disposar d'una contractació adequada

Potència contractada respecta a la potència instal·lada	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra si la potència que tenim contractada s'ajusta a la potència instal·lada. Els valors de l'indicador haurien d'oscil·lar entre 1,2 i 1,8 com a màxim. En cas de valors superiors cal disminuir la potència contractada i en cas de valors inferiors cal augmentar la potència, adequant-la al nou sistema de tarifes per trams segons potència contractada.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Potència contractada}}{\text{Potència instal·lada}}$	
Variables emprades: ➤ Potència contractada: és la suma de les potències dels diferents subministraments d'enllumenat públic que apareix a la facturació i sobre la qual s'aplica el terme de potència. Es mesura en kilowatts (kW). <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Potència instal·lada: és la suma de la potència de les làmpades més les pèrdues dels seus equips auxiliars. Aquesta dada es mesura en kilowatts (kW). S'incrementarà en un 15% la potència de les làmpades que disposin de reactància electromagnètica o un 4% en cas d'equips electrònics. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,5	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

Consum elèctric per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el consum elèctric anual de l'enllumenat públic mesurat en kilowatts hora (kWh) per cada habitant. Aquest valor depèn de la densitat i l'ocupació territorial de la població. A Catalunya, la mitjana és de 153 kWh/any per habitant. Es poden trobar valors superiors en poblacions d'àmbit turístic o rural i en poblacions molt urbanitzades i de poca densitat d'ocupació.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Consum elèctric}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ Consum elèctric: són els kilowatts hora (kWh) consumits durant tot un any per tots els subministraments d'enllumenat públic del municipi. Es tindran en compte els consums de gener a desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Institut Nacional d'Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 72 (kWh/hab.)	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

Oferir un servei de qualitat a la ciutadania (I)

% de làmpades foses respecte al nombre total de làmpades	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de bombetes que es fonen a la instal·lació. Un percentatge gaire alt indica que la instal·lació pot tenir un problema que repercuteix en les làmpades.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de làmpades foses}}{\text{Nombre total de làmpades}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de làmpades foses: és la quantitat de làmpades que es canvien en les instal·lacions del servei d'enllumenat públic sense comptabilitzar les làmpades que es canvien per qüestió preventiva. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Nombre total de làmpades: quantitat de làmpades que hi ha instal·lades als subministraments d'enllumenat públic. Aquesta dada es calcula sumant el total de làmpades de les diferents tipologies que hi ha instal·lades al municipi, comptabilitzades a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 7,5 %	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 12

129

Nombre total d'avaries per cada 1.000 làmpades	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la quantitat d'avaries que hi ha hagut al servei d'enllumenat durant un any. Ens dóna una idea de l'estat de les instal·lacions: si són antigues o de renovació recent.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'avaries}}{\text{Nombre total de làmpades}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre total d'avaries: totes aquelles incidències que afectin una o més làmpades i que no siguin produïdes per col·lisió, vandalisme o falta de subministrament elèctric de la companyia durant l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Nombre total de làmpades: quantitat de làmpades que hi ha instal·lades als subministraments d'enllumenat públic. Aquesta dada es calcula sumant el total de làmpades de les diferents tipologies que hi ha instal·lades al municipi, comptabilitzades a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 146	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 12

Oferir un servei de qualitat a la ciutadania (II)

% d'avisos (que efectuen els ciutadans) per avaria respecte al nombre total d'avaries	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la quantitat d'avisos relacionats amb el servei d'enllumenat que fa la ciutadania.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'avisos per avaria dels ciutadans}}{\text{Nombre total d'avaries}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'avisos per avaria dels ciutadans: es comptabilitzaran totes les notificacions dels ciutadans que rebi l'ajuntament o l'empresa concessionària respecte a avaries de l'enllumenat públic i que quedin enregistrades durant l'any en estudi. Sols es comptarà un màxim d'una vegada per incidència. No es comptabilitzarà una incidència si prèviament ha estat detectada per l'ajuntament o l'empresa concessionària. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Nombre total d'avaries: totes aquelles incidències que afectin una o més làmpades i que no siguin produïdes per col·lisió, vandalisme o falta de subministrament elèctric de la companyia durant l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 11 %	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 12

% d'avaries que es reparen en menys de 24 hores respecte al nombre total d'avaries	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la quantitat d'avaries que es repararen abans de 24 hores. Dóna una idea de l'eficiència del servei en la gestió de les avaries.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'avaries reparades en menys de 24 hores}}{\text{Nombre total d'avaries}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'avaries reparades en menys de 24 hores: per comptabilitzar aquest indicador, es tindrà en compte els temps que transcorre des del moment que els ciutadans o tècnics notifiquin l'avaría fins a l'hora en què s'hagi reparat, indiferentment que els operaris notifiquin la reparació en hores o dies posteriors. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Nombre total d'avaries: totes aquelles incidències que afectin una o més làmpades i que no siguin produïdes per col·lisió, vandalisme o falta de subministrament elèctric de la companyia durant l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 72 %	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 12

Disposar d'una gestió eficient

% dels tipus de làmpades respecte al nombre total de làmpades		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens dóna idea del tipus de làmpades utilitzades al municipi, si són eficients o poc eficients.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de làmpades segons classificació per tipus}}{\text{Nombre total de làmpades}} \times 100$		
Variables emprades: ➤ Nombre de làmpades segons classificació per tipus: és el nombre total de làmpades del municipi per tipologia que hi ha col·locades a les instal·lacions del servei d'enllumenat públic, comptabilitzades a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Nombre total de làmpades: quantitat de làmpades que hi ha instal·lades als subministraments d'enllumenat públic. Aquesta dada es calcula sumant el total de làmpades de les diferents tipologies que hi ha instal·lades al municipi, comptabilitzades a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i>		
Valor mitjà de l'indicador 2010:	Municipis participants (majors de 10.000 h.):	
Vapor de mercuri	6,9 %	13
Halogenurs metàl·lics	7,9 %	13
Fluorescència	10,1 %	13
Vapor de sodi d'alta pressió	72,7 %	13
Vapor de sodi de baixa pressió	0,04 %	13
Làmpades LED	1,3 %	13
Altres làmpades	1,0 %	13

Disposar de tecnologia eficient

% de potència instal·lada amb sistema de regulació de flux lluminós respecte a la potència total instal·lada		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens dona una idea de la tecnologia utilitzada per a la regulació de flux en els quadres del servei d'enllumenat públic. Ens mostra el percentatge de regulació que es realitza en un subministrament.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Potència instal·lada segons tipologia de regulació}}{\text{Potència instal·lada}} \times 100$		
Variables emprades: ➤ Potència instal·lada segons tipologia de regulació: es contemplen els diferents mètodes de control i regulació dels quadres d'enllumenat públic. Per a cada tecnologia aplicada es comptabilitza la potència de les làmpades més la dels equips auxiliars, mesurada en kilowatts (kW). Dins els sistemes de regulació es contemplen aquests tipus de tecnologies: regulació de flux en capçalera, regulació punt a punt, per línia de comandament, i altres sistemes de regulació. Dins la tipologia sense regulació, es comptabilitzaran aquells quadres que tinguin alguna de les tecnologies esmentades però que estiguin anul·lades o que no s'utilitzin, comptabilitzades a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Potència instal·lada: és la suma de la potència de les làmpades més les pèrdues dels seus equips auxiliars. Aquesta dada es mesura en kilowatts (kW). S'incrementarà en un 15% la potència de les làmpades que disposin de reactància electromagnètica o un 4% en cas d'equips electrònics. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>		
Valor mitjà de l'indicador 2010:	Municipis participants (majors de 10.000 h.):	
En capçalera	28,0 %	13
Punt a punt	0,6 %	13
Línia de comandament	28,0 %	13
Altres sistemes de regulació	2,0 %	13
Sense regulació	41,0 %	13

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/ RECURSOS HUMANS

Gestionar el servei amb diverses formes de gestió

% de gestió directa del servei (ajuntament, empresa municipal, consell comarcal, etc.)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa (ajuntament, empresa municipal...), mesurant el percentatge de la despesa en gestió directa respecte al total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió directa: inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (ajuntament, un organisme autònom o una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). Font: <i>ajuntaments</i>. ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta). Font: <i>ajuntaments</i>.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 71,0 %	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

% de gestió indirecta del servei (concessió, etc.)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió indirecta (empresa privada, concessió...), mesurant el percentatge de la despesa en gestió indirecta respecte al total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta). Font: <i>ajuntaments</i>. ➤ Despeses corrents en gestió directa: inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (ajuntament, un organisme autònom o una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). Font: <i>ajuntaments</i>.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 29,0 %	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)

Nombre total de làmpades respecte a la superfície de sòl urbà	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de punts de llum per km ² de sòl urbà; ens dóna una idea de si el servei està sobredimensionat i si la densitat de punts de llum és suficient.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de làmpades}}{\text{Superfície de sòl urbà}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre total de làmpades: quantitat de làmpades que hi ha instal·lades als subministraments d'enllumenat públic. Aquesta dada es calcula sumant el total de làmpades de les diferents tipologies que hi ha instal·lades al municipi, comptabilitzades a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i> ➤ Superfície de sòl urbà: superfície en km² de la zona urbana de sòl consolidat, sòl no consolidat i sòl urbanitzat de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1.308 (làmpades/km ²)	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

Potència instal·lada respecte a la superfície de sòl urbà	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la potència instal·lada en kilowatts (kW) per km ² de sòl urbà del municipi. A través d'aquest indicador també podem saber si el servei està dimensionat adequadament segons la superfície de sòl urbà. També ens dóna una idea de si els punts de llum estan concentrats o repartits.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Potència instal·lada}}{\text{Superfície de sòl urbà}}$	
Variables emprades: ➤ Potència instal·lada: és la suma de la potència de les làmpades més les pèrdues dels seus equips auxiliars. Aquesta dada es mesura en kilowatts (kW). S'incrementarà en un 15% la potència de les làmpades que disposin de reactància electromagnètica o un 4% en cas d'equips electrònics. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Superfície de sòl urbà: superfície en km² de la zona urbana de sòl consolidat, sòl no consolidat i sòl urbanitzat de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 185 (kW/km ²)	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

Lúmens totals instal·lats respecte a la superfície de sòl urbà	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador dóna una idea de la quantitat de llum que hi ha a la superfície de sòl urbà. Ens informa de quants lúmens (lm) es projecten al terra per kilòmetre quadrat (km ²).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Lúmens (teòrics) totals}}{\text{Superfície de sòl urbà}}$	
Variables emprades: ➤ Lúmens (teòrics) totals: és la suma de la intensitat lluminosa de cada làmpada. Es calcularan els lúmens per a cada tipus de làmpades, tenint en compte els valors següents: vapor de sodi d'alta pressió (100 lm/W), vapor de sodi de baixa pressió (120 lm/W), halogenurs metàl·lics (90 lm/W), fluorescència i LED (80 lm/W), vapor de mercuri (50 lm/W) i altres tipus (30 lm/W). <i>Font: fabricants de les làmpades, entitats gestores.</i> ➤ Superfície de sòl urbà: superfície en km² de la zona urbana de sòl consolidat, sòl no consolidat i sòl urbanitzat de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 14.643.244 (Lúmens/km ²)	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

Nombre total de làmpades per treballador del servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de llums per treballador i pretén mostrar la quantitat de làmpades que aquest ha de gestionar i mantenir, indicant si la càrrega és correcta o sobredimensionada i cal incorporar nou personal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de làmpades}}{\text{Nombre de treballadors}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre total de làmpades: quantitat de làmpades que hi ha instal·lades als subministraments d'enllumenat públic. Aquesta dada es calcula sumant el total de làmpades de les diferents tipologies que hi ha instal·lades al municipi, comptabilitzades a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i> ➤ Nombre de treballadors: és la suma de tots els treballadors de l'ajuntament i/o de l'empresa municipal relacionats amb la prestació del servei d'enllumenat públic (inclosos tècnics, administratius i operaris) i els treballadors de l'empresa concessionària relacionats amb la prestació del servei d'enllumenat públic (només s'inclou el personal adscrit al contracte). En el cas d'una plantilla temporalment homogènia al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el càlcul següent: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores del conveni a l'any. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1.171	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

Nombre total d'avaries per treballador del servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'avaries que ha de gestionar cada treballador i indica si la càrrega de feina és correcta o sobredimensionada.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'avaries}}{\text{Nombre de treballadors}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre total d'avaries: totes aquelles incidències que afectin una o més làmpades i que no siguin produïdes per col·lisió, vandalisme o falta de subministrament elèctric de la companyia durant l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Nombre de treballadors: és la suma de tots els treballadors de l'ajuntament i/o de l'empresa municipal relacionats amb la prestació del servei d'enllumenat públic (inclosos tècnics, administratius i operaris) i els treballadors de l'empresa concessionària relacionats amb la prestació del servei d'enllumenat públic (només s'inclou el personal adscrit al contracte). En el cas d'una plantilla temporalment homogènia al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el càlcul següent: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores del conveni a l'any. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 169	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 12

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

% d'hores de baixa sobre el total d'hores de conveni	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador avalua l'absentisme a partir de les hores de baixa laboral respecte al total d'hores treballades pel personal del servei d'enllumenat públic.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de baixa laboral per any}}{\text{Hores laborals segons conveni (tots els treballadors)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Hores de baixa laboral per any: total d'hores de baixa i d'indisposició (Indisposició laboral transitòria i accidents de treball), del conjunt de treballadors del servei d'enllumenat públic. No es consideren les hores de baixa per maternitat. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Hores laborals segons conveni (tots els treballadors): nombre d'hores laborals segons conveni multiplicat pel nombre de treballadors del servei d'enllumenat públic. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,5 %	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

136

Sou base brut anual d'un treballador (oficial 1a electricista)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el salari brut anual d'un oficial de primera electricista del servei d'enllumenat públic.	
Fórmula de càlcul: Sou base brut anual d'un treballador oficial 1a electricista (€)	
Variables emprades: ➤ Sou base brut anual d'un treballador oficial 1a electricista (€): sou brut anual d'un treballador d'aquesta categoria del servei d'enllumenat públic d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament/empresa concessionària del servei, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. No s'inclou la Seguretat Social (a càrrec de l'empresa). En el cas que el sou base d'un oficial de primera de l'ajuntament difereixi del de l'empresa concessionària, es calcularà la mitjana d'aquests dos valors. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 21.772	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 8

Millorar les habilitats dels treballadors

% de treballadors amb titulació mitjana sobre el total de treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la presència de treballadors amb titulació mitjana que intervenen de forma directa en el servei de manteniment i gestió de l'enllumenat públic.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de treballadors amb titulació mitjana}}{\text{Nombre de treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de treballadors amb titulació mitjana: inclou tots els treballadors directes relacionats amb la prestació del servei d'enllumenat públic (inclosos tècnics, administratius i operaris) i els treballadors de l'empresa concessionària relacionats amb la prestació del servei d'enllumenat públic (només s'inclou el personal adscrit al contracte) que tenen una titulació igual o superior a una enginyeria tècnica. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Nombre de treballadors: és la suma del nombre total de treballadors de l'ajuntament i/o de l'empresa municipal relacionats amb la prestació del servei d'enllumenat públic (inclosos tècnics, administratius i operaris) i els treballadors de l'empresa concessionària relacionats amb la prestació del servei d'enllumenat públic (només s'inclou el personal adscrit al contracte). En el cas d'una plantilla temporalment homogènia al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el càlcul següent: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores del conveni a l'any. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 15 %	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 12

Hores anuals de formació per treballador	
Explicació de l'indicador: Considerant la formació laboral com un factor d'influència respecte a la satisfacció, motivació, seguretat i productivitat dels empleats, aquest indicador mesura les hores de formació que rep l'equip de treball.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de formació}}{\text{Nombre de treballadors}}$	
Variables emprades: ➤ Hores anuals de formació: suma del total d'hores de formació realitzades durant l'any per persones del servei d'enllumenat públic (ajuntament, empresa municipal i/o empresa concessionària) i de les quals es tingui constància que s'han portat a terme, ja siguin ofertes pel sector públic o pel sector privat. Els cursos han d'estar relacionats amb el desenvolupament d'habilitats i capacitats que siguin útils per a la realització de la seva feina, inclosos els de prevenció de riscos laborals. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Nombre de treballadors: és la suma del nombre total de treballadors de l'ajuntament i/o de l'empresa municipal relacionats amb la prestació del servei d'enllumenat públic (inclosos tècnics, administratius i operaris) i els treballadors de l'empresa concessionària relacionats amb la prestació del servei d'enllumenat públic (només s'inclou el personal adscrit al contracte). En el cas d'una plantilla temporalment homogènia al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el càlcul següent: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores del conveni a l'any. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 22,3	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

Accidents laborals per cada 100 treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador avalua el grau de sinistralitat del servei de gestió i manteniment de l'enllumenat públic a partir del percentatge d'accidents laborals soferts anualment per cada 100 treballadors.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'accidents laborals}}{\text{Nombre de treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'accidents laborals: accidents patits pel conjunt dels treballadors directes del servei que generen un comunicat d'assistència de la mútua concertada. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Nombre de treballadors: és la suma del nombre total de treballadors de l'ajuntament i/o de l'empresa municipal relacionats amb la prestació del servei d'enllumenat públic (inclosos tècnics, administratius i operaris) i els treballadors de l'empresa concessionària relacionats amb la prestació del servei d'enllumenat públic (només s'inclou el personal adscrit al contracte). En el cas d'una plantilla temporalment homogènia al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el càlcul següent: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores del conveni a l'any. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 21	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 12

Reflectir l'estructura de gènere del personal

% de dones sobre el total de treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la presència de dones que intervenen de forma directa en el servei de gestió i manteniment de l'enllumenat públic.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones}}{\text{Nombre de treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de dones: quantitat total de treballadores directes relacionades amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla temporalment homogènia al llarg de l'any, nombre de places anuals. (En cas de dubte, mireu l'explicació de la variable Nombre de treballadors) No s'inclou el personal indirecte. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Nombre de treballadors: és la suma del nombre total de treballadors de l'ajuntament i/o de l'empresa municipal relacionats amb la prestació del servei d'enllumenat públic (inclosos tècnics, administratius i operaris) i els treballadors de l'empresa concessionària relacionats amb la prestació del servei d'enllumenat públic (només s'inclou el personal adscrit al contracte). En el cas d'una plantilla temporalment homogènia al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el càlcul següent: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores del conveni a l'any. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 10 %	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats (I)

Despesa corrent del servei d'enllumenat públic per habitant	
Explicació de l'indicador: Mostra la despesa anual del servei d'enllumenat públic referida a cada habitant de la població.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del servei d'enllumenat públic}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent del servei d'enllumenat públic: despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades al servei d'enllumenat públic. En el cas de gestió indirecta, s'hi inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi. S'obté com a resultat de l'operació següent: despesa corrent del consum d'electricitat de l'enllumenat públic més despesa corrent del manteniment de l'enllumenat públic. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Institut Nacional d'Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 17,8 (€/hab.)	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

Despesa corrent del servei d'enllumenat públic respecte a la superfície de sòl urbà	
Explicació de l'indicador: Mostra la despesa anual del servei d'enllumenat públic referida a la superfície de sòl urbà. L'oscil·lació dependrà també de cada tipus de població: les zones rurals tindran un valor inferior al de les grans ciutats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del servei d'enllumenat públic}}{\text{Superfície de sòl urbà}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent del servei d'enllumenat públic: despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades al servei d'enllumenat públic. En el cas de gestió indirecta, s'hi inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi. S'obté com a resultat de l'operació següent: despesa corrent del consum d'electricitat de l'enllumenat públic més despesa corrent del manteniment de l'enllumenat públic. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Superfície de sòl urbà: superfície en km² de la zona urbana de sòl consolidat, sòl no consolidat i sòl urbanitzat de l'any en estudi. <i>Font: Institut Nacional d'Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 167.998 (€/km ²)	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

% de despesa corrent del servei d'enllumenat públic respecte a la despesa corrent del pressupost municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge del pressupost municipal que es destina a la gestió i explotació del servei d'enllumenat públic.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del servei d'enllumenat públic}}{\text{Despesa corrent del pressupost municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent del servei d'enllumenat públic: despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades al servei d'enllumenat públic. En el cas de gestió indirecta, s'hi inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi. S'obté com a resultat de l'operació següent: despesa corrent del consum d'electricitat de l'enllumenat públic més despesa corrent del manteniment de l'enllumenat públic. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Despesa corrent del pressupost municipal: despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències corrents) del pressupost municipal consolidat de l'any en estudi. (Inclou l'ajuntament i els organismes autònoms i s'exclouen les empreses municipals). <i>Font: ajuntaments (intervenció).</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,3 %	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

Disposar dels recursos adequats (II)

% de despesa corrent del consum d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte a la despesa corrent del servei d'enllumenat públic	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el pes que té el cost de l'electricitat del servei d'enllumenat públic sobre el cost total del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del consum d'electricitat de l'enllumenat públic}}{\text{Despesa corrent del servei d'enllumenat públic}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent del consum d'electricitat de l'enllumenat públic: la despesa corrent del consum d'electricitat del servei d'enllumenat públic del capítol 2 (Béns i serveis) és la suma del cost d'electricitat que es paga per tots els subministraments d'enllumenat públic durant un any. Aquestes dades corresponen a l'electricitat consumida durant l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Despesa corrent del servei d'enllumenat públic: despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades al servei d'enllumenat públic. En el cas de gestió indirecta, s'hi inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi. S'obté com a resultat de l'operació següent: despesa corrent del consum d'electricitat de l'enllumenat públic més despesa corrent del manteniment de l'enllumenat públic. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 60 %	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

% de despesa corrent del consum d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte a la despesa corrent del consum d'electricitat municipal total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el pes que té el cost de l'electricitat del servei d'enllumenat públic sobre el cost de l'electricitat de tots els equipaments municipals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del consum d'electricitat de l'enllumenat públic}}{\text{Despesa corrent del consum d'electricitat municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent del consum d'electricitat de l'enllumenat públic: la despesa corrent del consum d'electricitat del servei d'enllumenat públic del capítol 2 (Béns i serveis) és la suma del cost d'electricitat que es paga per tots els subministraments d'enllumenat públic durant un any. Aquestes dades corresponen a l'electricitat consumida durant l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Despesa corrent del consum d'electricitat municipal: despeses (obligacions reconegudes) del consum elèctric total dels equipaments i instal·lacions municipals. Capítol 2 (Béns i serveis) de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 48 %	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en gestió i manteniment i les despeses per noves instal·lacions del servei estan finançades per ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos}}{\text{Despesa corrent del servei d'enllumenat públic}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos: ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i> ➤ Despesa corrent del servei d'enllumenat públic: despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades al servei d'enllumenat públic. En el cas de gestió indirecta, s'hi inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi. S'obté com a resultat de l'operació següent: despesa corrent del consum d'electricitat de l'enllumenat públic més despesa corrent del manteniment de l'enllumenat públic. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,0 %	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en gestió i manteniment i les despeses del servei per noves instal·lacions estan finançades per aportacions d'altres institucions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions d'altres institucions}}{\text{Despesa corrent del servei d'enllumenat públic}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Aportacions d'altres institucions: ingressos proporcionats per transferències corrents del capítol 4 (per aportacions corrents d'altres institucions i/o administracions; subvencions per a: estudis, material, equips, etc.) al servei d'enllumenat públic. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i> ➤ Despesa corrent del servei d'enllumenat públic: despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades al servei d'enllumenat públic. En el cas de gestió indirecta, s'hi inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi. S'obté com a resultat de l'operació següent: despesa corrent del consum d'electricitat de l'enllumenat públic més despesa corrent del manteniment de l'enllumenat públic. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,0 %	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 12

% de finançament de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en gestió i manteniment i les despeses per noves instal·lacions del servei estan finançades pels recursos propis de l'ajuntament.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions de l'ajuntament}}{\text{Despesa corrent del servei d'enllumenat públic}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Aportacions de l'ajuntament: despeses corrents del servei menys els ingressos per taxes i preus públics menys les aportacions d'altres institucions. <i>Font: ajuntaments.</i> ➤ Despesa corrent del servei d'enllumenat públic: despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades al servei d'enllumenat públic. En el cas de gestió indirecta, s'hi inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi. S'obté com a resultat de l'operació següent: despesa corrent del consum d'electricitat de l'enllumenat públic més despesa corrent del manteniment de l'enllumenat públic. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 100,0 %	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

Disposar dels costos unitaris adequats

Despesa corrent del manteniment del servei d'enllumenat públic respecte al nombre total de làmpades	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens dona una idea de la despesa de manteniment del servei per làmpada.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del manteniment de l'enllumenat públic}}{\text{Nombre total de làmpades}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent del manteniment de l'enllumenat públic: inclou les despeses de manteniment (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, només el relacionat directament amb el servei d'enllumenat públic) i 2 (Béns i serveis), més l'amortització de la maquinària del servei d'enllumenat públic. (En el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi) En la despesa de manteniment no s'inclou la despesa corrent del consum d'electricitat. <i>Font: ajuntaments.</i> ➤ Nombre total de làmpades: quantitat de làmpades que hi ha instal·lades als subministraments d'enllumenat públic. Aquesta dada es calcula sumant el total de làmpades de les diferents tipologies que hi ha instal·lades al municipi, comptabilitzades a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 50 (€/núm. làmpades)	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

Despesa corrent del consum d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte al nombre total de làmpades	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador permet veure el cost del consum de l'enllumenat per làmpada.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del consum d'electricitat de l'enllumenat públic}}{\text{Nombre total de làmpades}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent del consum d'electricitat de l'enllumenat públic: la despesa corrent del consum d'electricitat del servei d'enllumenat públic del capítol 2 (Béns i serveis) és la suma del cost d'electricitat que es paga per tots els subministraments d'enllumenat públic durant un any. Aquestes dades corresponen a l'electricitat consumida durant l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Nombre total de làmpades: quantitat de làmpades que hi ha instal·lades als subministraments d'enllumenat públic. Aquesta dada es calcula sumant el total de làmpades de les diferents tipologies que hi ha instal·lades al municipi, comptabilitzades a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 77 (€/núm. làmpades)	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

Despesa corrent del servei d'enllumenat públic respecte al nombre total de làmpades	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens dona una idea de la despesa global del servei per làmpada instal·lada.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del servei d'enllumenat públic}}{\text{Nombre total de làmpades}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent del servei d'enllumenat públic: despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades al servei d'enllumenat públic. En el cas de gestió indirecta, s'hi inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi. S'obté com a resultat de l'operació següent: despesa corrent del consum d'electricitat de l'enllumenat públic més despesa corrent del manteniment de l'enllumenat públic. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Nombre total de làmpades: quantitat de làmpades que hi ha instal·lades als subministraments d'enllumenat públic. Aquesta dada es calcula sumant el total de làmpades de les diferents tipologies que hi ha instal·lades al municipi, comptabilitzades a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 128 (€/núm. làmpades)	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

V. INDICADORS ENTORN

Població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la grandària d'un municipi en termes d'habitants.	
Fórmula de càlcul: $Població$	
Variables emprades: Població: nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Institut Nacional d'Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 95.235	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

Densitat de població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul: $\frac{Població}{Superfície municipal}$	
Variables emprades: - Població: nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Institut Nacional d'Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> - Superfície municipal: extensió del municipi en km². <i>Font: Institut Nacional d'Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3.068	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{Renda familiar bruta disponible}{Població}$	
Variables emprades: - Renda familiar bruta disponible: renda municipal. <i>Font: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia).</i> - Població: nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Institut Nacional d'Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12.928	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

Hores reals equivalents de funcionament de les instal·lacions del servei d'enllumenat públic	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens dona una idea de si s'utilitza algun tipus de tecnologia per a la regulació de flux. Aquest valor oscil·la entre 4.000 i 4.300 hores per a una instal·lació a ple règim i entre 2.900 i 3.200 hores si existeix regulació de flux (equips tipus: reactància de doble nivell, mitja apagada o regulació de flux en capçalera) entre el 50 i el 60% a partir de mitjanit.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Consum elèctric}}{\text{Potència instal·lada}}$	
Variables emprades: ➤ Consum elèctric: són els kilowatts hora (kWh) consumits durant tot un any per tots els subministraments d'enllumenat públic del municipi, comptabilitzats de gener a desembre de l'any en estudi. <i>Font: ajuntaments.</i> ➤ Potència instal·lada: la potència instal·lada és la suma de la potència de les làmpades més les pèrdues dels seus equips auxiliars. Aquesta dada es mesura en kilowatts (kW). S'incrementarà en un 15% la potència de les làmpades que disposin de reactància electromagnètica o un 4% en cas d'equips electrònics. <i>Font: ajuntaments, entitats gestores.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3.693	Municipis participants (majors de 10.000 h.): 13

BIBLIOTEQUES

147

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS

Els objectius genèrics de les biblioteques són:

- ♦ Ser agents que participen activament en la dinamització de la vida cultural dels municipis.
- ♦ Oferir uns serveis de qualitat que siguin emprats per un gran nombre de ciutadans de totes les edats.
- ♦ Impulsar l'ús qualificat de les tecnologies de la informació i la comunicació.

ELS CRITERIS DE VALORACIÓ DELS INDICADORS

El color dels indicadors del Quadre Resum d'Indicadors que s'exposa seguidament, reflecteix un criteri de valoració que té en compte el valor de l'indicador respecte la mitjana, tal i com es mostra a continuació:

- ♦ **Valor de l'indicador superior al 25% del de la mitjana grupal i tenen una valoració positiva:** es consideren **punt fort**. La situació contrària tindrà una valoració negativa, és a dir, quan l'indicador es situa per sota el 25% de la mitjana grupal es considera una **oportunitat de millora**. Molt majoritàriament els indicadors són d'aquest tipus. Alguns exemples d'aquest grup d'indicadors són els següents:

- ↑ Grau de satisfacció dels usuaris
- ↑ Fons documental per habitant
- ↑ M² per cada 1000 habitants

Aquest grup d'indicadors estan reflectits en **color verd** en el Quadre Resum d'Indicadors.

- ♦ **Valor de l'indicador inferior al 25% del de la mitjana grupal i tenen una valoració positiva:** Indicadors que es consideren **punt fort** quan el valor es situa per sota el 25% de la mitjana grupal. Quan el valor de l'indicador es superior al 25% de la mitjana grupal té una valoració negativa i es considera una **oportunitat de millora**.

A continuació es detallen els indicadors d'aquest tipus:

- ↑ Habitants per biblioteca.
- ↑ Visites per treballador i hora de servei.

- ↑ Hores de baixa sobre hores de conveni.
- ↑ Despesa corrent per visita.
- ↑ Despesa en activitats de dinamització cultural per assistent.

Aquest grup d'indicadors estan reflectits en **color taronja** en el Quadre Resum d'Indicadors.

En groc, aquells indicadors en què no s'estableix un criteri d'interpretació prèviament determinat i no es pot considerar que els valors superior o inferiors al 25% de la mitjana reflecteixen una situació millor o pitjor respecte a la mitjana. És el cas dels següents indicadors:

- ➔ % de fons documental en lliure accés de préstec.
- ➔ % de personal pagat per administracions diferents de l'ajuntament.
- ➔ % de dones respecte el total de treballadors/es.
- ➔ % d'autofinançament per taxes i preus públics i administració.

Aquest grup d'indicadors estan reflectits en **color groc** en el Quadre Resum d'Indicadors.

QUADRE RESUM D'INDICADORS

Encàrrec polític		Fomentar un bon fons documental		Fomentar les tecnologies de la informació		Facilitar l'accés dels ciutadans a les biblioteques públiques		Fomentar la lectura en tots els trams de població	
		2010		2010		2010		2010	
		1,32	Fons documental per habitant	0,53	Punts d'informàtica per al públic per cada 1000 hab.		Habitants per biblioteca	38.116	% de la població de menys de 25 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca
		86 %	% de fons documental en lliure accés de préstec	56 %	% d'ordinadors amb servei d'ofimàtica		M ² per cada 1.000 habitants	36	% de la població d'entre 25 i 64 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca
		9,0 %	Índex de renovació del fons	12,9 %	% de visites que fan ús del servei d'internet + ofimàtica		Hores de servei de la biblioteca central (setmana estàndard)	45	% de la població de 65 anys i més que ha fet ús dels serveis de la biblioteca
				5,0 %	% de visites que fan ús del servei de Wi-Fi		Mitjana de les hores de servei de les biblioteques de proximitat (setmana estàndard)	36	% de la població que ha fet ús dels serveis de la biblioteca

Usuari / Client		Ofertir un servei de qualitat als ciutadans		Fomentar l'ús de les biblioteques		Realitzar activitats de dinamització cultural	
		2010		2010		2010	
		7,9	Grau de satisfacció amb els serveis bibliotecaris		Visites per habitant	3,3	% de visites per assistir a activitats de dinamització cultural
		1,39	Queixes i suggeriments per cada 10.000 visites		Préstecs per habitant	2,3	Assistents per activitat de dinamització cultural
					Préstecs per document de préstec en lliure accés	2,0	Activitats de dinamització cultural per cada 10.000 habitants
					% de població que fa ús del servei de préstec	13,3 %	Nombre de places en clubs de lectura per 1.000 habitants
					% d'escolars que han realitzat una visita a la biblioteca	25,7 %	

Valors Organitzatius / RHH											
Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2010	Ofertir un servei de qualitat (model de gestió)		2010	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2010	Millorar les habilitats dels treballadors		2010
Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA, Emp. municipal)		100 %	Visites per treballador i hora de servei		7,8	% Hores de baixa sobre hores de conveni		5,6 %	Hores anuals de formació per treballador		24,0
Gestió indirecta (%) (concessió, altres...)		0 %	% de personal pagat per administracions diferents de l'ajuntament		22 %	Sou brut dels tècnics auxiliars de biblioteca		23.221			
						% de dones respecte el total de treballadors/res		78 %			

Economia											
Disposar dels recursos adequats		2010	Finançar adequadament el servei		2010	Gestionar adequadament els recursos		2010	Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats		2010
Despesa corrent per habitant		14,7	% d'autofinançament per taxes i preus públics		0,0 %	% de la despesa destinada a personal		54,8 %	Despesa corrent per visita		4,4
Despesa corrent municipal per habitant		8,6	% d'autofinançament per part de la Diputació		39,0 %	% de la despesa destinat a fons documental		10,7 %	Despesa en activitats de dinamització cultural per assistent		6,8
% de la despesa corrent municipal sobre el pressupost corrent municipal		0,9 %	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions (Generalitat, etc.)		2,3 %	% de la despesa per a activitats de dinamització cultural		3,0 %			
% de la despesa en fons documental finançada per l'ajuntament		22,2 %	% d'autofinançament per part de l'ajuntament		58,7 %	% de la despesa destinada a manteniment		31,4 %			

Entorn				
	2010	2010	2010	2010
Població	81.173	Densitat de població (hab. / km ² municipi)	4.383	Renda per càpita
				Nombre de biblioteques
				2,1

Com més gran, millor
Com més petit, millor.
La situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Oferir un bon fons documental

Fons documental per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el volum de fons documental per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Fons documental}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ Fons documental (a finals de l'any de referència): Nombre total de documents (llibres, documents d'àudio, vídeo i electrònics) que componen la col·lecció de la biblioteca. No s'hi inclouen ni títols ni exemplars de revistes. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,32	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

% de fons documental en lliure accés de préstec	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual entre els documents en lliure accés de préstec i el total de documents. Mostra la disponibilitat dels documents a ser prestats. Així mateix, permet una lectura més acurada de l'indicador "Índex de renovació de fons".	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Fons documental en lliure accés de préstec}}{\text{Fons documental}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Fons documental en lliure accés de préstec (al final del període en estudi): Nombre de documents (llibres, documents d'àudio, vídeo i electrònics) de lliure disposició per part de l'usuari i que són susceptibles de ser prestats. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Fons documental: Nombre total de documents (llibres, documents d'àudio, vídeo i electrònics) que componen la col·lecció de la biblioteca. No s'hi inclouen ni títols ni exemplars de revistes. <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 86%	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Índex de renovació del fons	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual entre els documents ingressats durant l'any i el fons al final del període en estudi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Documents ingressats durant l'any}}{\text{Fons documental}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Documents ingressats durant l'any: Nombre de documents que s'ha adquirit durant l'any. No es consideren ni els títols ni els exemplars de revistes. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Fons documental (a finals de l'any de referència): Nombre total de documents (llibres, documents d'àudio, vídeo i electrònics) que componen la col·lecció de la biblioteca. No s'hi inclouen ni títols ni exemplars de revistes. <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 9,0%	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Fomentar les tecnologies de la informació

Punts d'informàtica per al públic per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de punts d'informàtica per al públic per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Punts d'informàtica per al públic}}{\text{Població}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Punts d'informàtica per al públic: Nombre d'estacions informàtiques d'ús públic instal·lades a la biblioteca. Inclou: ordinadors amb Internet, ordinadors amb ofimàtica, ordinadors de consulta de catàleg (OPAC) i altres ordinadors a disposició del públic. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,53	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

% d'ordinadors amb servei d'ofimàtica	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual entre els punts de servei públics d'ofimàtica i el nombre total de punts d'informàtica públics.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Punts públics servei d'ofimàtica}}{\text{Punts públics d'informàtica}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Punts públics amb servei d'ofimàtica a la biblioteca: Nombre d'estacions informàtiques d'ús públic dedicades al servei públic d'ofimàtica instal·lades a la biblioteca. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Punts d'informàtica per al públic: Nombre d'estacions informàtiques d'ús públic instal·lades a la biblioteca. Inclou: ordinadors amb Internet, ordinadors amb ofimàtica, ordinadors de consulta de catàleg (OPAC) i altres ordinadors a disposició del públic. <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 56%	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

% de visites que fan ús del servei d'ofimàtica i/o del servei públic d'accés a Internet	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual entre l'ús dels serveis d'Internet i d'ofimàtica i el nombre de visites a la biblioteca (ús sense especificar).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ús d'ofimàtica} + \text{Ús d'Internet}}{\text{Visites}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Ús del servei d'ofimàtica + Ús del servei públic d'accés a Internet: És el nombre d'usuaris diaris acumulats durant l'any en ambdós serveis. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Visites: Nombre d'entrades en els locals de les biblioteques del municipi de referència per emprar algun dels serveis que proporcionen (ús sense especificar). <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12,9%	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

% de visites que fan ús del servei de wi-fi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual entre l'ús del servei de wi-fi i el nombre de visites a la biblioteca (ús sense especificar).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ús wi-fi}}{\text{Visites}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Ús del servei de wi-fi: És el nombre d'usuaris diaris acumulats durant l'any en el servei de wi-fi. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Visites: Nombre d'entrades en els locals de les biblioteques del municipi de referència per emprar algun dels serveis que proporcionen (ús sense especificar). <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 5,0%	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Facilitar l'accés dels ciutadans a les biblioteques públiques

Habitants per biblioteca	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la disponibilitat de biblioteques que tenen els habitants del municipi. Com més petit sigui aquest indicador, major serà la disponibilitat de biblioteques.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Biblioteques}}$	
Variables emprades: ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya ➤ Biblioteques: Nombre de biblioteques. <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 38.116	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Superfície (en m ²) per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la disponibilitat d'espai de biblioteques que tenen cada 1.000 habitants del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Superfície (en m}^2\text{)}}{\text{Població}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Superfície (en m²): Espai útil de la biblioteca (en metres quadrats). <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 36	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Hores de servei de la biblioteca central (setmana estàndard)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el nombre d'hores de servei al públic de la biblioteca central.	
Fórmula de càlcul: Hores de servei (biblioteca central)	
Variables emprades: ➤ Hores de servei (biblioteca central): Nombre d'hores setmanals de servei al públic de la biblioteca central segons horari estàndard. <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 45	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Mitjana de les hores de servei de les biblioteques de proximitat (setmana estàndard)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la mitjana de les hores de servei de les biblioteques de proximitat. Així doncs, no s'hi considera la biblioteca central.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\sum (\text{Hores de servei}) \text{ biblioteques de proximitat}}{\text{Nombre de biblioteques de proximitat}}$	
Variables emprades: ➤ Hores de servei (biblioteques de proximitat): Nombre d'hores setmanals de servei al públic acumulades de totes les biblioteques de proximitat segons horari estàndard. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Nombre de biblioteques de proximitat. <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 36	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 26

Fomentar la lectura en tots els trams de la població

% de població que ha fet ús dels serveis de la biblioteca (s/ la població del mateix tram)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual entre la població resident al municipi, d'un tram d'edat, que han fet ús dels serveis de la biblioteca i la població empadronada al municipi d'aquest mateix tram d'edat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població que ha fet ús dels serveis de la biblioteca (del tram d'edat X)}}{\text{Població (del tram d'edat X)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Població inscrita que ha fet ús de la biblioteca (del tram d'edat X): Nombre de persones (del tram d'edat X) amb residència declarada al municipi de referència, que que han fet ús dels serveis de la biblioteca (Expedició del carnet, "internet i +" i/o Wi-Fi i/o préstec). <i>Font:</i> Diputació de Barcelona. ➤ Població (del tram d'edat X): Nombre de persones (del tram d'edat X) empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010:	Municipis participants (majors de 20.000 hab.):
Menys de 25 anys 22%	54
Entre 25 i 54 anys 16%	54
Més de 65 anys 5%	54
Total 15%	54

II. DIMENSIO USUARI / CLIENT

Oferir un servei de qualitat als ciutadans

Grau de satisfacció amb els serveis bibliotecaris	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el grau de satisfacció obtingut per enquesta en una escala del 0 -cap satisfacció- al 10 -màxima satisfacció-.	
Fórmula de càlcul: Grau de satisfacció	
Variables emprades: ➤ Grau de satisfacció: Es calcula a partir de la mitjana de les notes obtingudes en les enquestes realitzades, en una escala del 0 -cap satisfacció- al 10 -màxima satisfacció-. Aquestes enquestes es realitzen cada periòdicament (s'entén, per tant, que el valor de l'indicador es manté en el temps fins que no hi ha un nou valor). Font: Ajuntaments i Servei de Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 7,9	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Queixes i suggeriments per cada 10.000 visites	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el volum de queixes i suggeriments per cada 10.000 visites.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Queixes i suggeriments}}{\text{Visites}} \times 10.000$	
Variables emprades: ➤ Queixes i suggeriments: Nombre de queixes i suggeriments. Cal tenir present que el sistema de recollida de queixes i suggeriments no és homogeni entre els diversos municipis (sense recollida, amb recollida no sistematitzada, amb recollida sistematitzada, etc.). Se n'exclouen les desiderates de títols concrets. Font: Biblioteques. ➤ Visites: Nombre d'entrades en els locals de les biblioteques del municipi de referència per emprar algun dels serveis que proporcionen (ús sense especificar) Font: Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,39	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 45

Fomentar l'ús de les biblioteques

Visites per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el volum de visites que cada habitant de la població ha fet a la biblioteca.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Visites}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ Visites: Nombre d'entrades en els locals de les biblioteques del municipi de referència per emprar algun dels serveis que proporcionen (ús sense especificar) Font: Biblioteques. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3,3	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Préstecs per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el volum de préstecs per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Préstecs}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ Préstecs: Nombre de transaccions préstec. Un préstec és una transacció en virtut de la qual la biblioteca presta un dels seus documents a un usuari. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,3	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Préstecs per document de préstec en lliure accés	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació entre els préstecs i els documents en lliure accés disponibles per al préstec.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Préstecs}}{\text{Fons documental en lliure accés de préstec}}$	
Variables emprades: ➤ Préstecs: Nombre de transaccions préstec. Un préstec és una transacció en virtut de la qual la biblioteca presta un dels seus documents a un usuari. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Fons documental en lliure accés de préstec (a finals de l'any de referència): Nombre de documents (llibres, documents d'àudio, vídeo i electrònics) de lliure disposició per part de l'usuari i que són susceptibles de ser prestats. No s'hi inclouen ni títols ni exemplars de revistes. <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,0	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

% de població que ha fet ús del servei de préstec	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual entre l'ús del servei de préstec i la població resident al municipi de la biblioteca.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població inscrita que ha fet ús del servei de préstec}}{\text{Població}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Població inscrita que ha fet ús del servei de préstec: Nombre de persones amb residència declarada al municipi de referència, que són titulars d'un carnet expedit per alguna biblioteca de la Xarxa i que han fet ús del servei de préstec durant l'any de referència. <i>Font:</i> Diputació de Barcelona. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 13,3%	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

% d'escolars que han realitzat una visita a la biblioteca	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual entre el nombre de visites organitzades d'escolars i la població escolar del municipi de referència.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Participants en visites escolars}}{\text{Població escolar}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Participants en visites escolars: Nombre d'escolars que han fet una visita organitzada a alguna de les biblioteques del municipi de referència. <i>Font:</i> Biblioteques ➤ Població escolar: Nombre de persones empadronades al municipi en edat escolar. Es consideren només els escolars fins els 14 anys. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 25,7%	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Realitzar activitats de dinamització cultural

% de visites per assistir a activitats de dinamització cultural	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual entre l'ús de la biblioteca per a assistir a activitats de dinamització cultural i el nombre de visites (ús sense especificar)	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Assistents a activitats de dinamització cultural}}{\text{Visites}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Assistents a activitats de dinamització cultural. Nombre de participants en activitats de dinamització cultural. No es consideren els visitants de les exposicions, ni els participants en visites escolars, ni els participants en els clubs de lectura. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Visites: Nombre d'entrades en els locals de les biblioteques del municipi de referència per emprar algun dels serveis que proporcionen (ús sense especificar) <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,0 %	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Assistents per activitat de dinamització cultural	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'assistents per activitat de dinamització cultural.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Assistents a activitats de dinamització cultural}}{\text{Activitats de dinamització cultural}}$	
Variables emprades: ➤ Assistents a activitats de dinamització cultural: Nombre de participants a les activitats de dinamització cultural. No es consideren els visitants de les exposicions, ni els participants en visites escolars, ni els participants en els clubs de lectura. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Activitats de dinamització cultural: Es consideren totes les activitats que programen les biblioteques a excepció de les visites escolars, les exposicions i els clubs de lectura. <i>Font:</i> Biblioteques	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 25,7	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Activitats de dinamització cultural per cada 10.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'assistents per activitat de dinamització cultural.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Activitats de dinamització cultural}}{\text{Població}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Activitats de dinamització cultural: Es consideren totes les activitats que programen les biblioteques a excepció de les visites escolars, les exposicions i els clubs de lectura. <i>Font:</i> Biblioteques ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 25,4	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Nombre de places en clubs de lectura per 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura l'oferta de places en clubs de lectura amb relació a la població del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de places en clubs de lectura}}{\text{Població}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre de places en clubs de lectura: És el nombre de places ofertades en clubs de lectura. Es considera club de lectura una activitat dirigida, a la que cal una inscripció prèvia i que té per objectiu la lectura i comentari d'un llibre entre tots els participants en el club. Es considera una participació per cada participant i llibre diferent. <i>Font:</i> Biblioteques ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,9	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/ RECURSOS HUMANS

Gestionar el servei amb diverses formes de gestió

Tipologia prestació de serveis	
Explicació del indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa (ja sigui per una sola administració local o en col·laboració amb d'altres administracions), o bé si la gestió es fa indirectament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada, o societat d'economia mixta).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb d'altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada, o societat d'economia mixta). <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 100%	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)

Visites per treballador i hora de servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el volum de visites per treballador a temps complet i hora de servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Visites}}{\text{Treballadors (FTE)} \times \text{Hores de servei}}$	
Variables emprades: ➤ Visites: Nombre d'entrades en els locals de les biblioteques del municipi de referència per emprar algun dels serveis que proporcionen (ús sense especificar) <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Treballadors (FTE): Nombre de treballadors de les biblioteques del municipis en equivalent a jornada completa d'acord amb el temps de treball efectiu (37,5 hores) (FTE-Full Time Equivalent). <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Hores de servei: Nombre d'hores anuals acumulades que les biblioteques del municipi de referència han estat obertes al públic. <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 7,8	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

% de personal pagat per administracions diferents de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina és l'aportació en personal que fan administracions que no són l'ajuntament.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Treballadors (FTE) pagats per administracions diferents de l'ajuntament}}{\text{Treballadors (FTE)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Treballadors pagats per administracions diferents de l'ajuntament (FTE): Nombre de treballadors de les biblioteques del municipi en equivalent a jornada completa d'acord amb el temps de treball efectiu (37,5 hores) (FTE-Full Time Equivalent) i que no són pagats amb càrrec als pressupostos municipals o que ho són, però per als quals l'ajuntament rep una transferència finalista per part d'alguna altra administració. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Treballadors (FTE): Nombre de treballadors de les biblioteques del municipi en equivalent a jornada completa d'acord amb el temps de treball efectiu (37,5 hores) (FTE-Full Time Equivalent). <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 22%	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

% d'hores de baixa sobre hores de conveni	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una aproximació al clima laboral i és la relació percentual entre les hores de baixa acumulades i les hores de conveni acumulades dels treballadors.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de baixa}}{\text{Hores de conveni}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Hores de baixa: S'inclou el total d'hores anuals de baixa i d'indisposicions (indisposició laboral transitòria i accidents de treball), del conjunt del personal que treballa a les biblioteques. No es consideren les hores de baixa per maternitat o paternitat. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Hores de conveni: Nombre d'hores de treball previstes en els convenis que regulen les condicions laborals dels treballadors de les biblioteques. <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 5,6%	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Sou brut dels tècnics auxiliars de biblioteca	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el salari brut del lloc de treball de tècnic auxiliar de biblioteca. És un factor que incideix en la satisfacció dels treballadors.	
Fórmula de càlcul: Sou brut dels tècnics auxiliars de biblioteca	
Variables emprades: ➤ Sou brut dels tècnics auxiliars de biblioteca: Sou brut anual del lloc de treball de Tècnic Auxiliar de Biblioteca (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. S'empra la dada ja facilitada per part dels departaments de recursos humans del municipi respecte per a l' "Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona. <i>Font:</i> Diputació de Barcelona.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 23.221 €	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 33

% de dones respecte el total de treballadors/res	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones que treballen a la biblioteca en relació al total dels treballadors/res.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Treballadores (FTE)}}{\text{Treballadors (FTE)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Treballadores (FTE): Nombre de <u>dones</u> treballadores de les biblioteques del municipi en equivalent a jornada completa d'acord amb el temps de treball efectiu (37,5 hores) (FTE-Full Time Equivalent). <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Treballadors (FTE): Nombre de treballadors de les biblioteques del municipi en equivalent a jornada completa d'acord amb el temps de treball efectiu (37,5 hores) (FTE-Full Time Equivalent). <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 78%	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Millorar les habilitats dels treballadors

Hores anuals de formació per treballador	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quin és l'esforç en formació per treballador	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de formació totals}}{\text{Treballadors (FTE)}}$	
Variables emprades: ➤ Hores de formació: Nombre d'hores de formació acumulades dels treballadors de les biblioteques. Es consideren totes les hores de formació autoritzades per la direcció tant si són dins l'horari laboral com si són fora de l'horari laboral dels treballadors. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Treballadors (FTE): Nombre de treballadors de les biblioteques del municipi en equivalent a jornada completa d'acord amb el temps de treball efectiu (37,5 hores) (FTE-Full Time Equivalent). <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 24,0	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos econòmics adequats

Despesa corrent per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en el funcionament de les biblioteques per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent: Despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 14,7 €	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Despesa corrent municipal per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa municipal en el funcionament de les biblioteques per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent municipal}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent municipal: Despesa realitzada per l'Ajuntament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 8,6 €	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

% de la despesa corrent municipal dedicada a biblioteca sobre el pressupost corrent municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura l'esforç econòmic que ha de fer l'ajuntament per mantenir el servei de biblioteca pública amb relació al pressupost corrent total.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent municipal dedicada a biblioteca}}{\text{Pressupost corrent municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent municipal dedicada a biblioteca: Despesa realitzada per l'Ajuntament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Pressupost corrent municipal: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat de l'any natural en estudi (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,9%	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

% de la despesa destinat a fons documental finançada per l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual de la despesa en fons documental sobre el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa municipal en fons documental}}{\text{Despesa en fons documental}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa municipal en fons documental: Despesa municipal destinada a l'adquisició de fons documental, subscripcions de publicacions periòdiques i llicències per a l'accés a fons d'informació distribuïdes en línia. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats. ➤ Despesa en fons documental: Despesa destinada a l'adquisició de fons documental, subscripcions de publicacions periòdiques i llicències per a l'accés a fons d'informació distribuïdes en línia. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 22,2%	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents que són finançades amb taxes i preus públics. És una valoració del pes dels ingressos aportats pels usuaris en el finançament del servei i una mostra del grau d'autofinançament del servei de Biblioteques.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Finançament per taxes i preus públics}}{\text{Despesa corrent}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Finançament per taxes i preus públics: Ingressos directes reconeguts per l'actuació de les biblioteques del capítol 3 (taxes, preus públics i altres ingressos). <i>Font:</i> Biblioteques ➤ Despesa corrent: Despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,0%	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

% d'autofinançament per part de la Diputació de Barcelona	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents que són finançades amb aportacions de la Diputació de Barcelona. És una valoració del pes dels ingressos procedents de la Diputació de Barcelona i una mostra del grau d'autofinançament del servei de Biblioteques.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa de la Diputació}}{\text{Despesa corrent}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa de la Diputació: Despesa realitzada per la Diputació. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Diputació de Barcelona ➤ Despesa corrent: Despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 39,0%	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

% d'autofinançament per aportacions d'altres administracions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents que són finançades amb aportació d'altres institucions (que no siguin la Diputació de Barcelona). És una valoració del pes dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal i la provincial i una mostra del grau d'autofinançament del servei de Biblioteques.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa altres institucions}}{\text{Despesa corrent}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa altres institucions: Despesa realitzada per altres institucions (que no sigui la Diputació de Barcelona). Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Diputació de Barcelona, Ajuntaments i Generalitat de Catalunya ➤ Despesa corrent: Despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,3%	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

% d'autofinançament per part de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador estableix el percentatge de les despeses corrents que són finançades amb aportació municipal. És una aproximació al grau de finançament municipal del servei de Biblioteques.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent municipal}}{\text{Despesa corrent}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent municipal dedicada a biblioteca: Despesa realitzada per l'Ajuntament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Despesa corrent: Despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 58,7%	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Gestionar adequadament els recursos

% de la despesa destinat a personal	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador expressa la relació percentual de la despesa en personal sobre el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en personal}}{\text{Despesa corrent}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa en personal: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), així com contractes de prestació de serveis en personal i beques vinculades a programes específics de personal, ja sigui realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats. ➤ Despesa corrent: Despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 54,8 %	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

% de la despesa destinat a fons documental	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual de la despesa en fons documental sobre el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en fons documental}}{\text{Despesa corrent}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa en fons documental: Despesa destinada a l'adquisició de fons documental, subscripcions de publicacions periòdiques i llicències per a l'accés a fons d'informació distribuïdes en línia. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats. ➤ Despesa: Despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 10,7 %	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

% de la despesa destinat a activitats de dinamització cultural	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual de la despesa destinada a activitats de dinamització cultural sobre el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en activitats de dinamització cultural}}{\text{Despesa corrent}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa en activitats de dinamització cultural: Despesa destinada a la programació i difusió d'activitats de dinamització cultural. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats. ➤ Despesa corrent: Despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3,0%	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

% de la despesa destinada a manteniment	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual de la despesa destinada a manteniment sobre el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en manteniment}}{\text{Despesa corrent}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa en manteniment: Despesa destinada al manteniment de les instal·lacions i equipaments de la biblioteca. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats. ➤ Despesa corrent: Despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 31,4%	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa per visita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa de funcionament per cada visita que rep la biblioteca.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent}}{\text{Visites}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent: Despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats. ➤ Visites: Nombre d'entrades en els locals de les biblioteques del municipi de referència per emprar algun dels serveis que proporcionen (ús sense especificar) <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4,4 €	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Despesa en activitats de dinamització cultural per assistent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en activitats de dinamització cultural per cada assistent a aquestes activitats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en activitats de dinamització cultural}}{\text{Assistents a activitats de dinamització cultural}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa en activitats de dinamització cultural: Despesa destinada a la programació i difusió d'activitats de dinamització cultural. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats. ➤ Assistents a activitats de dinamització cultural: Nombre de participants a les activitats de dinamització cultural. No es consideren els visitants de les exposicions, ni els participants en visites escolars, ni els participants en els clubs de lectura. <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6,8 €	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

V. INDICADORS ENTORN

Població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul: <i>Població</i>	
Variables emprades: ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 81.173	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Densitat de població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Superfície del municipi}}$	
Variables emprades: ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. ➤ Superfície del municipi: Extensió en Km2 del terme municipal. <i>Font:</i> Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4.383	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Renda municipal}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ Renda municipal. <i>Font:</i> Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia). ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 14.922 €	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

Nombre de biblioteques	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de biblioteques d'un municipi.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre de biblioteques</i>	
Variables emprades: ➤ Nombre de biblioteques: Nombre de biblioteques. <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,1	Municipis participants (majors de 20.000 hab.): 54

ESPAIS ESCÈNICS

171

INTRODUCCIÓ

Els espais escènics són centres de difusió, exhibició i promoció de les arts en viu que ofereixen espectacles de forma estable als ciutadans del propi municipi i de la seva àrea d'influència, que compten amb els recursos suficients per acollir una programació professional i on, a més a més, poden realitzar-se actes destinats a altres usos socials.

Aquesta és la missió establerta en les sessions del Cercle de Comparació Intermunicipals.

Més concretament, la definició de la tipologia d'equipaments que configuren l'objecte de treball del Cercle s'estableix en els termes següents,

Titularitat:

Equipaments en els que la titularitat de la seva gestió correspon als ajuntaments.

Per tant, s'exclouen altres equipaments escènics la titularitat dels quals sigui d'altres nivells de govern, així com aquells que són titularitat d'agents privats (inclosos aquells que tenen un conveni de col·laboració amb l'administració municipal).

Especialització en arts escèniques:

Equipaments que disposen dels recursos tècnics suficients per a realitzar espectacles professionals d'arts en viu. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie).

Equipaments que els darrers tres anys hagin programat com a mínim, de forma estable, 8 funcions d'espectacles professionals d'arts en viu repartides al llarg de l'any.

Equipaments que disposen d'una persona específicament dedicada a la programació d'espectacles d'arts en viu de forma estable al llarg de l'any.

Equipaments dotats dels recursos econòmics suficients per a programar activitats professionals.

Per tant, s'exclouen les sales o espais polivalents que no compleixin aquests requisits, així com

aquelles infraestructures que romanguin tancades i/o amb un baix nivell d'activitat professional.

A l'inici del treball es delimita de forma precisa la relació d'equipaments que serien objecte de l'estudi, de comú acord entre l'ODA (Oficina de Difusió Artística) i els ajuntament participants.

CORRELACIÓ DELS INDICADORS

La majoria dels indicadors tenen una correlació positiva – l'increment de l'indicador significa una millora en la situació que reflecteix – .

Dos indicadors tenen correlació negativa o inversa – l'increment de l'indicador significa un empitjorament de la situació que reflecteix – i són els següents:

- ♦ % d'hores de baixa s/ total d'hores anuals totals del personal estable.
- ♦ % de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent total.

Els següents indicadors no tenen una correlació determinada:

- ♦ % funcions per al públic general s/ total.
- ♦ % funcions per al públic familiar s/ total.
- ♦ % funcions per al públic escolar s/ total.
- ♦ % de funcions anuals no professionals i d'iniciativa municipal fetes en l'espai escènic s/ total funcions espai escènic.
- ♦ % de funcions anuals iniciativa de tercers fetes en l'espai escènic s/ total funcions espai escènic
- ♦ % de funcions professionals anuals d'iniciativa municipal fetes en espais escènics aliens s/ total funcions professionals d'iniciativa municipal.
- ♦ % d'assistents a funcions d'altres gèneres s/ total.
- ♦ % d'assistents a funcions per al públic general s/ total.
- ♦ % d'assistents a funcions per al públic familiar s/ total.
- ♦ % d'assistents a funcions per al públic escolar s/ total.
- ♦ Gestió directa (%) (Ajuntament, OOAA, Emp. municipal).
- ♦ Gestió directa per part de l'Ajuntament (%).
- ♦ Gestió directa per part d'OOAA i Emp. Municipal (%).
- ♦ Gestió indirecta %)(concessió, altres...).

- ♦ % de dones respecte el total de treballadors estables.
- ♦ Antiguitat mitjana dels treballadors/res estables.
- ♦ % de la despesa en personal estable s/ despesa corrent total.
- ♦ % de la despesa en total catxets s/ despesa corrent total (teatre general i familiar).
- ♦ % despeses vinculades a la funció s/ despesa corrent total.
- ♦ % d'altres despeses corrents (manteniment, neteja i consums) s/ despesa corrent total.
- ♦ Mitjana del catxet total per funció (teatre general i familiar).

S'ha establert un llindar per sobre del qual passen a ser punts forts els següents indicadors:

- ♦ % de funcions professionals anuals produïdes amb participació de l'espai s/ total funcions professionals d'iniciativa municipal a l'espai escènic (llindar superior al 15%).
- ♦ % d'autofinançament per patrocini s/ despesa corrent total (llindar superior al 3%).

S'ha establert un llindar per sota del qual passen a ser oportunitats de millora els següents indicadors:

- ♦ % funcions de teatre s/ total (llindar inferior al 25%).
- ♦ % funcions de música s/ total (llindar inferior al 15%).
- ♦ % funcions de dansa s/ total (llindar inferior al 5%).
- ♦ % d'assistents a funcions de teatre s/ total (llindar inferior al 30%).
- ♦ % d'assistents a funcions de música s/ total (llindar inferior al 15%).
- ♦ % d'assistents a funcions de dansa s/ total (llindar inferior al 5%).

A continuació, es pot veure el Quadre Resum d'indicadors, en què conjuntament amb les mitjanes d'enguany, es mostren:

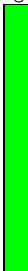
- ♦ En verd: els indicadors amb correlació positiva; és a dir, com més gran, millor.
- ♦ En taronja: els indicadors amb correlació negativa; és a dir, com més petit, millor.
- ♦ En groc: els indicadors no tenen una correlació prèviament determinada; és a dir, que la situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa. Els indicadors amb un llindar establert, només per sota o per sobre, tenen una casella en la que s'especifica el color i el valor del mateix.

QUADRE RESUM D'INDICADORS

Encàrrec polític					
Proportcionar una bona oferta d'equipaments		2010	Oferir una intensa programació municipal d'arts en viu		2010
Butaques per cada 1.000 habitants		9,6	Funcions professionals d'iniciativa municipal a l'espai escènic per cada 1.000 habitants		1,0
Places d'entrada (afortament anual x nombre de funcions) per cada 1.000 habitants		386	Funcions professionals d'iniciativa municipal a l'espai escènic per espectacle		1,4
			% de funcions professionals anuals produïdes amb participació de l'espai s/ total funcions professionals d'iniciativa municipal a l'espai escènic		12,3 %
			Líndar superior per PF: 15%		
Ser un centre de referència de l'oferta d'arts en viu del municipi		2010	Oferir una programació municipal d'arts en viu diversa		2010
% de funcions anuals no professionals i d'iniciativa municipal fetes en l'espai escènic s/ total funcions espai escènic		9,0 %	% funcions de teatre s/ total Líndar inferior per OM: 25%		49,3 %
% de funcions anuals iniciativa de tercers fetes en l'espai escènic s/ total funcions espai escènic		28,9 %	% funcions de música s/ total Líndar inferior per OM: 15%		35,6 %
% de funcions professionals anuals d'iniciativa municipal fetes en espais escènics aliens s/ total funcions professionals d'iniciativa municipal		10,3 %	% funcions de dansa s/ total Líndar inferior per OM: 5%		9,6 %
			% funcions d'altres gèneres s/ total		5,4 %
			Oferir una intensa oferta d'actes culturals i socials		2010
			Nombre de dies amb funció professional d'iniciativa municipal per sala		34
			Nombre de dies anuals amb lloguer per sala		34
			Nombre de dies anuals amb ús per sala		121

Usuari / Client											
Fomentar l'assistència als espais escènics municipals		2010	Fomentar l'accés i la participació dels usuaris		2010	Fomentar l'assistència a tot tipus d'espectacle		2010	Fomentar l'assistència de tot tipus de públic		2010
Assistents per cada 1.000 habitants		256	% entrades venudes amb servei extern de venda d'entrades (s/ total)		21 %	% d'assistents a funcions de teatre s/ total Líndar inferior per OM: 30%		48,8 %	% d'assistents a funcions per al públic general s/ total		52,5 %
% d'assistents sobre aforament		66 %	% entrades venudes amb descompte (excident abonaments) (s/ total)		39 %	% d'assistents a funcions de música s/ total Líndar inferior per OM: 15%		36,4 %	% d'assistents a funcions per al públic familiar s/ total		16,7 %
% entrades venudes sobre assistents (teatre general i familiar)		90 %	% d'entrades venudes per abonament (s/ total)		16,0 %	% d'assistents a funcions de dansa s/ total Líndar inferior per OM: 5%		9,3 %	% d'assistents a funcions per al públic escolar s/ total		30,8 %
						% d'assistents a funcions d'altres gèneres s/ total		5,6 %			

Valors Organitzatius / RRHH	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2010	Disposar d'una dotació adequada de recursos humans		2010	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2010	Millorar les habilitats dels treballadors		2010
	Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA, Emp. municipal)		98,0 %	Mitjana d'hores de treball del personal estable dedicat a l'espai escènic per dia d'ús		36	% Hores de baixa sobre hores anuals totals del personal estable		1,5 %	Hores anuals de formació per treballador (personal estable)		10,8
	Gestió directa per part de l'Ajuntament (%)		40,3 %	Mitjana d'hores de treball del personal estable dedicat a l'esp. escèn. per cada 100 places ofertades d'atorament		27	Antiguitat mitjana dels treballadors/res estables		8,0			
	Gestió directa per part d'OAAA i Emp. Municipal (%)		57,7 %	% de dones respecte el total de treballadors estables		41 %	Sou brut d'un tècnic de cultura		32.600			
	Gestió indirecta (%) (concessió, altres...)		2,0 %				Sou brut d'un cap tècnic d'equipament de l'espai escènic		29.159			
Economia	Disposar dels recursos adequats		2010	Finançar adequadament el servei		2010	Gestionar adequadament els recursos I		2010	Gestionar adequadament els recursos II		2010
	Despesa corrent total per habitant		10,1	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent total		23,6 %	% de la despesa en personal estable s/ despesa corrent total		25,6 %	Mitjana del taquillatge per funció (teatre general i familiar)		2.601
	Despesa corrent municipal per habitant		9,0	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions (Generalitat, Diputació, etc.) s/ despesa corrent total		15,1 %	% de la despesa en total catxets s/ despesa corrent total (teatre general i familiar)		35,9 %	Mitjana del catxet total per funció (teatre general i familiar)		5.573
	% de la despesa corrent municipal sobre el pressupost corrent municipal		1,1 %	% d'autofinançament per patrocini s/ despesa corrent total		2,3 %	% despeses vinculades a la funció s/ despesa corrent total		15,9 %	% de cobertura taquillatge / catxet total (teatre general i familiar)		47 %
				% de finançament per part de l'ajuntament s/ despesa corrent total		59,1 %	% despeses en comunicació i publicitat s/ despesa corrent total		4,9 %	Preu mig per entrada venuda (teatre general i familiar)		10,6
						% d'altres despeses corrents (manteniment, neteja i consums) s/ despesa corrent total		18,1 %	Preu màxim lloguer sala per butaca		4,0	
Entorn	Població	74.988	Densitat de població (hab. / km² municipi)	3.387	Renda per càpita	12.814	Nombre d'espais escènics municipals	1,5	Nombre de sales dels espais escènics municipals	1,8		

 Com més gran, millor
 Com més petit, millor.
 La situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Proporcionar una bona oferta d'equipaments

Butaques per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la relació entre l'aforament dels espais escènics, i la població del municipi. Reflecteix la relació existent entre la capacitat física màxima d'acollir públic d'aquests equipaments (la seva oferta potencial), amb el nombre d'habitants del municipi (la seva demanda potencial).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de butaques}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre de butaques: Nombre màxim de butaques permanents de les sales (fixes i en grades mòbils) del total d'espais escènics. S'exclouen les cadires o localitats col·locades ocasionalment per complementar les butaques permanents existents a la sala. En els espais sense butaques permanents, on totes les localitats siguin cadires mòbils, es considerarà l'aforament màxim permès legalment a la sala. En el cas que hi hagi més d'una sala o espai escènic, se sumará el nombre de butaques de tots ells. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 9,6	Municipis participants: 29

Places ofertades (aforament anual x nombre de funcions) per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la relació entre el nombre acumulat de butaques ofertes pels espectacles d'arts en viu programats en els espais escènics, i la població del municipi. En aquest cas, es mostra la relació existent entre la capacitat física màxima d'acollir públic d'aquests equipaments assolida efectivament pels espectacles programats (la seva oferta potencial acumulada), amb el nombre d'habitants del municipi (la seva demanda potencial).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Butaques ofertades}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Butaques ofertades: Sumatori del nombre de butaques ofertades a les funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. En el cas que l'aforament de la sala sigui fix, aquesta dada resulta del producte del nombre de funcions pel nombre de butaques. En el cas que l'aforament de la sala sigui variable (o que hi hagi més d'una sala), aquesta dada és el sumatori del total de butaques ofertades per cada espectacle. En el cas de les funcions escolars es consideren les limitacions d'aforament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 386	Municipis participants: 28

Oferir una intensa programació municipal d'arts en viu

Funcions professionals d'iniciativa municipal a l'espai escènic per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic, per miler d'habitants del municipi. Aquest indicador reflecteix la relació existent entre l'oferta d'activitat (en nombre de funcions) i la dimensió del municipi en termes de població.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic: Nombre de funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). Inclou les funcions de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics. Inclou les funcions organitzades directament pel propi ajuntament (o per l'entitat gestora en el cas de gestió indirecta), o a través de tercers (entitats o empreses) per iniciativa d'aquest. Inclou les funcions per al públic en general, el públic familiar i el públic escolar. S'exclouen les funcions d'espectacles no professionals, així com aquelles que han estat programades per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat – INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,0	Municipis participants: 29

Funcions professionals d'iniciativa municipal a l'espai escènic per espectacle	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la relació existent entre el nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic, i el nombre d'espectacles d'arts en viu programats. Aquesta ràtio permet veure el grau de repetició en més d'una funció dels espectacles programats: com més elevat sigui el seu valor, més funcions s'hauran fet d'un mateix espectacle.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic}}{\text{Nombre d'espectacles d'arts en viu}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic: Nombre de funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). Inclou les funcions de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics. Inclou les funcions organitzades directament pel propi ajuntament (o per l'entitat gestora en el cas de gestió indirecta), o a través de tercers (entitats o empreses) per iniciativa d'aquest. Inclou les funcions per al públic en general, el públic familiar i el públic escolar. S'exclouen les funcions d'espectacles no professionals, així com aquelles que han estat programades per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'espectacles d'arts en viu: Nombre d'espectacles professionals d'arts en viu, oberts al públic en general, familiar o escolar, i programats per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). Inclou els espectacles de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics. Inclou els espectacles organitzats directament pel propi ajuntament (o per l'entitat gestora en el cas de gestió indirecta), o a través de tercers (entitats o empreses) per iniciativa d'aquest. Inclou els espectacles per al públic en general, el públic familiar i les escoles. S'exclouen els espectacles no professionals, així com aquells que han estat programats per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,4	Municipis participants: 29

% de funcions professionals anuals produïdes amb participació de l'espai s/ total funcions professionals d'iniciativa municipal a l'espai escènic	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador relaciona el nombre de funcions d'arts en viu amb participació de l'espai escènic en la producció, amb el nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic. Amb aquest percentatge es pretén mesurar la importància relativa dels espectacles que s'han produït amb la participació de l'espai escènic, respecte el total de les funcions exhibides.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de funcions d'arts en viu amb participació de l'espai escènic en la producció}}{\text{Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de funcions d'arts en viu amb participació de l'espai escènic en la producció: Nombre de funcions professionals d'arts en viu obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa de l'ajuntament en el propi espai escènic, en les quals l'espai escènic ha participat en la seva producció: coproduccions, residències tècniques o altres col·laboracions (com la cessió de l'espai i/o altres recursos tècnics per als assajos, l'aportació de recursos econòmics, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic: Nombre de funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). Inclou les funcions de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics. Inclou les funcions organitzades directament pel propi ajuntament (o per l'entitat gestora en el cas de gestió indirecta), o a través de tercers (entitats o empreses) per iniciativa d'aquest. Inclou les funcions per al públic en general, el públic familiar i el públic escolar. S'exclouen les funcions d'espectacles no professionals, així com aquelles que han estat programades per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12,3%	Municipis participants: 29

Oferir una programació municipal d'arts en viu diversa

% funcions de teatre s/ total	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador mesura el percentatge de funcions de teatre professionals d'iniciativa municipal programades, respecte el total de funcions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de funcions de teatre}}{\text{Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de funcions de teatre: Nombre de funcions professionals d'espectacles de teatre, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou les funcions de Teatre de text, Teatre musical, Teatre visual (Mim-pantomima i altres), i Teatre d'objectes (titelles i altres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic: Nombre de funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). Inclou les funcions de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics. Inclou les funcions organitzades directament pel propi ajuntament (o per l'entitat gestora en el cas de gestió indirecta), o a través de tercers (entitats o empreses) per iniciativa d'aquest. Inclou les funcions per al públic en general, el públic familiar i el públic escolar. S'exclouen les funcions d'espectacles no professionals, així com aquelles que han estat programades per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 49,3%	Municipis participants: 29

% funcions de música s/ total	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador mesura el percentatge de funcions de música professionals d'iniciativa municipal programades, respecte el total de funcions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de funcions de música}}{\text{Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de funcions de música: Nombre de funcions professionals d'espectacles de música, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou les funcions de Cançó d'autor, Cant coral, Concert familiar, Contemporània, Flamenc i rumba, Fusió Jazz i Blues, Fusió Música tradicional i popular, Música antiga, Música clàssica, Música i teatre, Òpera, sarsuela i altres de lírica, Pop-rock, World music, i altres gèneres musicals. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic: Nombre de funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). Inclou les funcions de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics. Inclou les funcions organitzades directament pel propi ajuntament (o per l'entitat gestora en el cas de gestió indirecta), o a través de tercers (entitats o empreses) per iniciativa d'aquest. Inclou les funcions per al públic en general, el públic familiar i el públic escolar. S'exclouen les funcions d'espectacles no professionals, així com aquelles que han estat programades per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 35,6%	Municipis participants: 29

% funcions de dansa s/ total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de funcions de dansa professionals d'iniciativa municipal programades, respecte el total de funcions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de funcions de dansa}}{\text{Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de funcions de dansa: Nombre de funcions professionals d'espectacles de dansa, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou les funcions de Dansa clàssica, Dansa contemporània, Dansa espanyola, Dansa folklòrica, Dansa-teatre, i altres gèneres de dansa. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic: Nombre de funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). Inclou les funcions de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics. Inclou les funcions organitzades directament pel propi ajuntament (o per l'entitat gestora en el cas de gestió indirecta), o a través de tercers (entitats o empreses) per iniciativa d'aquest. Inclou les funcions per al públic en general, el públic familiar i el públic escolar. S'exclouen les funcions d'espectacles no professionals, així com aquelles que han estat programades per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 9,6%	Municipis participants: 29

% funcions d'altres gèneres s/ total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de funcions d'altres gèneres escènics professionals d'iniciativa municipal programades, respecte el total de funcions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de funcions d'altres gèneres escènics}}{\text{Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de funcions d'altres gèneres escènics: Nombre de funcions professionals d'espectacles d'altres gèneres escènics, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou les funcions, de Circ i pallassos, Espectacle poètic i lectures dramatitzades, Màgia, Performance, i altres gèneres escènics diferents dels contemplats en els apartats anteriors (i inclosos els multigènere). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic: Nombre de funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). Inclou les funcions de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics. Inclou les funcions organitzades directament pel propi ajuntament (o per l'entitat gestora en el cas de gestió indirecta), o a través de tercers (entitats o empreses) per iniciativa d'aquest. Inclou les funcions per al públic en general, el públic familiar i el públic escolar. S'exclouen les funcions d'espectacles no professionals, així com aquelles que han estat programades per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 5,4%	Municipis participants: 29

Oferir una programació municipal d'arts en viu per a tots els públics

% funcions per al públic general s/ total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de funcions professionals d'iniciativa municipal d'espectacles d'arts en viu adreçats al públic en general, respecte el total de funcions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de funcions per al públic en general}}{\text{Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de funcions per al públic en general: Nombre de funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic, i adreçades al públic en general (principalment joves i adults i en horari de tarda /nit). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic: Nombre de funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). Inclou les funcions de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics. Inclou les funcions organitzades directament pel propi ajuntament (o per l'entitat gestora en el cas de gestió indirecta), o a través de tercers (entitats o empreses) per iniciativa d'aquest. Inclou les funcions per al públic en general, el públic familiar i el públic escolar. S'exclouen les funcions d'espectacles no professionals, així com aquelles que han estat programades per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 47,7%	Municipis participants: 29

% funcions per al públic familiar s/ total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de funcions professionals d'iniciativa municipal d'espectacles d'arts en viu adreçats al públic familiar, respecte el total de funcions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de funcions per al públic familiar}}{\text{Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de funcions per al públic familiar: Nombre de funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic, i adreçades al públic familiar amb infants (principalment en horari de matí/tarda). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic: Nombre de funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). Inclou les funcions de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics. Inclou les funcions organitzades directament pel propi ajuntament (o per l'entitat gestora en el cas de gestió indirecta), o a través de tercers (entitats o empreses) per iniciativa d'aquest. Inclou les funcions per al públic en general, el públic familiar i el públic escolar. S'exclouen les funcions d'espectacles no professionals, així com aquelles que han estat programades per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 16,6%	Municipis participants: 29

% funcions per al públic escolar s/ total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de funcions professionals d'iniciativa municipal d'espectacles d'arts en viu adreçats al públic escolar, respecte el total de funcions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de funcions per al públic escolar}}{\text{Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de funcions per al públic escolar: Nombre de funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, destinades exclusivament als alumnes dels centres d'ensenyament i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de funcions d'arts en viu professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic: Nombre de funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). Inclou les funcions de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics. Inclou les funcions organitzades directament pel propi ajuntament (o per l'entitat gestora en el cas de gestió indirecta), o a través de tercers (entitats o empreses) per iniciativa d'aquest. Inclou les funcions per al públic en general, el públic familiar i el públic escolar. S'exclouen les funcions d'espectacles no professionals, així com aquelles que han estat programades per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 35,7%	Municipis participants: 29

Ser un centre de referència de l'oferta d'arts en viu del municipi

% de funcions anuals no professionals i d'iniciativa municipal fetes en l'espai escènic s/ total funcions espai escènic	
Explicació de l'indicador: Aquest percentatge indica la proporció de funcions no professionals i d'iniciativa municipal fetes en els espais escènics de l'ajuntament, respecte el total de funcions fetes en aquests. Aquesta dada mostra la importància relativa de la programació municipal d'espectacles en viu no professionals en els espais escènics de l'ajuntament.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de funcions no professionals d'arts en viu d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic}}{\text{Nombre total de funcions fetes a l'espai escènic}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de funcions no professionals d'arts en viu d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic: Nombre de funcions no professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'entén per espectacle no professional aquell pel qual l'ajuntament no ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). Inclou les funcions de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics. Inclou les funcions organitzades directament pel propi ajuntament (o per l'entitat gestora en el cas de gestió indirecta), o a través de tercers (entitats o empreses) per iniciativa d'aquest. Inclou les funcions per al públic en general, el públic familiar i el públic escolar. S'exclouen les funcions d'espectacles programades per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre total de funcions fetes a l'espai escènic: Variable que s'obté de la suma del Nombre de funcions d'arts en viu + Nombre de funcions d'arts en viu programades per tercers + Nombre de funcions no professionals a l'espai escènic. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 9,0%	Municipis participants: 28

% de funcions anuals iniciativa de tercers fetes en l'espai escènic s/ total funcions espai escènic	
Explicació de l'indicador: Aquest percentatge indica la proporció de funcions anuals iniciativa de tercers fetes en els espais escènics de l'ajuntament, respecte el total de funcions fetes en aquests. Aquesta dada mostra la importància relativa de la programació d'espectacles en viu per part tercers en els espais escènics de l'ajuntament.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de funcions d'arts en viu programades per tercers a l'espai escènic}}{\text{Nombre total de funcions fetes a l'espai escènic}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de funcions d'arts en viu programades per tercers a l'espai escènic: Nombre total de funcions (professionals o no) d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa de tercers en el propi espai escènic. Inclou les funcions de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics. Inclou les funcions per al públic en general, el públic familiar i el públic escolar. Inclou les funcions d'entitats o altres ens que comptin amb un suport genèric de l'ajuntament per a la realització de les seves activitats. S'exclouen les funcions programades directament per part de l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre total de funcions fetes a l'espai escènic: Variable que s'obté de la suma del Nombre de funcions d'arts en viu + Nombre de funcions d'arts en viu programades per tercers + Nombre de funcions no professionals a l'espai escènic. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 28,9%	Municipis participants: 28

% de funcions professionals anuals d'iniciativa municipal fetes en espais escènics aliens s/ total funcions professionals d'iniciativa municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest percentatge indica la proporció de funcions professionals d'iniciativa municipal fetes en espais escènics aliens, respecte el total de funcions professionals d'iniciativa municipal fetes en espais escènics (propis o aliens). Aquesta dada mostra la importància relativa de la programació d'espectacles en viu per part de l'ajuntament en els espais escènics de tercers.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de funcions professionals d'iniciativa municipal fetes en espais escènics aliens}}{\text{Nombre total de funcions professionals d'iniciativa municipal fetes en espais escènics propis o aliens}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de funcions professionals d'iniciativa municipal fetes en espais escènics aliens: Nombre de funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades en altres espais escènics propis, no inclosos segons la definició o en espais aliens per iniciativa directa de l'ajuntament. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). INCLOU les funcions de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics. Inclou les funcions organitzades directament pel propi ajuntament (o per l'entitat gestora en el cas de gestió indirecta), o a través de tercers (entitats o empreses) per iniciativa d'aquest. Inclou les funcions per al públic en general, el públic familiar i les escoles. S'exclouen les funcions d'espectacles professionals programats per l'ajuntament que no s'hagin realitzat en un espai escènic (al carrer, en esglésies, o en altres espais que no tenen els recursos tècnics suficients per a realitzar espectacles professionals). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre total de funcions professionals d'iniciativa municipal fetes en espais escènics propis o aliens: Variable que s'obté automàticament de la suma de les següents: Nombre de funcions d'arts en viu + Nombre de funcions professionals d'iniciativa municipal fetes en espais escènics aliens. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 10,3%	Municipis participants: 29

Oferir una intensa oferta d'actes culturals i socials

Nombre de dies amb funció professional d'iniciativa municipal per sala	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el nombre de dies anuals amb funció d'arts en viu en relació al nombre de dies anuals d'ús de l'espai escènic, i pretén mesurar la importància relativa la programació d'espectacles d'arts en viu feta per iniciativa municipal respecte del total de l'activitat realitzada a l'espai escènic.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Dies anuals amb funció d'arts en viu}}{\text{Nombre de sales}}$	
Variables emprades: ➤ Dies anuals amb funció d'arts en viu: Total dels dies de l'any en els quals s'han realitzat funcions d'arts en viu professionals, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa de l'ajuntament en el propi espai escènic. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de sales: Nombre total de sales d'exhibició escènica o musical dels espais escènics. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 34	Municipis participants: 29

Nombre de dies anuals amb lloguer per sala	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la mitjana de dies anuals de lloguer per sala. Pretén mesurar el resultat de l'acció comercial de cessió dels espais escènics a tercers a canvi d'un preu.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dies anuals de lloguer de l'espai}}{\text{Nombre de sales}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre de dies anuals de lloguer de l'espai: Nombre de dies que l'espai ha estat llogat per part de l'ajuntament a canvi d'una remuneració econòmica establerta segons ordenança municipal (o altre tipus d'acord). Si són organismes autònoms o altres ens públics diferents de l'ajuntament, es consideraran les cessions a l'ajuntament que, segons conveni amb aquest, generin un dret d'ingrés / cobrament a favor de l'espai escènic. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de sales: Nombre total de sales d'exhibició escènica o musical dels espais escènics. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 34	Municipis participants: 27

Nombre de dies anuals amb ús per sala	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la mitjana de dies amb ús per sala (excloent els dies destinats al manteniment de l'espai). Pretén mesurar el nivell d'activitat global de l'equipament al llarg de l'any.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dies anuals d'ús}}{\text{Nombre de sales}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre de dies anuals d'ús: Dies d'ús de la sala, escenari o vestíbul de l'espai escènic per a la realització d'activitats obertes al públic (com funcions d'espectacles o altres actes) o per activitats d'usuaris específics de l'espai (assajos, muntatge i desmuntatge d'escenografies, etc.). S'exclouen els dies destinats a la realització de treballs de manteniment de la sala, escenari o vestíbul. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de sales: Nombre total de sales d'exhibició escènica o musical dels espais escènics. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 121	Municipis participants: 29

II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

Fomentar l'assistència als espais escènics municipals

Mitjana d'assistents per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la relació entre el total d'assistents a les funcions d'espectacles professionals d'arts en viu programades per iniciativa directa de l'ajuntament, i la població del municipi (en milers d'habitants). Aquesta ràtio és indicativa de l'impacte social assolit per la programació d'arts en viu de l'espai escènic sobre la població municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'assistents}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'assistents: Nombre de persones que assisteixen a funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou el total de persones que han assistit a la funció, tant els que han pagat una entrada, com els que ho han fet de forma gratuïta (amb invitació, etc.). El valor d'aquesta variable ha de ser igual a la suma del nombre d'assistents a les funcions de teatre, música, dansa i d'altres gèneres escènics. Així mateix, el valor d'aquesta variable ha de ser igual a la suma del nombre d'assistents a funcions per al públic en general, per al públic familiar i per al públic escolar. Font: Ajuntaments. ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Idescat - INE.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 256	Municipis participants: 29

% d'assistents sobre aforament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la relació entre el total d'assistents a les funcions d'espectacles professionals d'arts en viu programades per iniciativa directa de l'ajuntament, i el total acumulat de butaques ofertes mitjançant la programació d'arts en viu realitzada. Aquesta ràtio és indicativa del resultat assolit per la programació d'arts en viu de l'espai escènic en termes d'ocupació de l'aforament disponible.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'assistents}}{\text{Butaques ofertades}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'assistents: Nombre de persones que assisteixen a funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou el total de persones que han assistit a la funció, tant els que han pagat una entrada, com els que ho han fet de forma gratuïta (amb invitació, etc.). El valor d'aquesta variable ha de ser igual a la suma del nombre d'assistents a les funcions de teatre, música, dansa i d'altres gèneres escènics. Així mateix, el valor d'aquesta variable ha de ser igual a la suma del nombre d'assistents a funcions per al públic en general, per al públic familiar i per al públic escolar. Font: Ajuntaments. ➤ Butaques ofertades: Sumatori del nombre de butaques ofertades a les funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. En el cas que l'aforament de la sala sigui fix, aquesta dada resulta del producte del nombre de funcions pel nombre de butaques. En el cas que l'aforament de la sala sigui variable (o que hi hagi més d'una sala), aquesta dada és el sumatori del total de butaques ofertades per cada espectacle. En el cas de les funcions escolars es consideren les limitacions d'aforament. Font: Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 66%	Municipis participants: 28

% entrades venudes sobre assistents (teatre general i familiar)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la relació entre les entrades venudes i el públic assistent a les funcions d'arts en viu programades per iniciativa de l'ajuntament i adreçades al públic en general i al públic familiar (sense incloure el públic escolar). Amb aquest percentatge es reflecteix la proporció d'assistents que han pagat una entrada per assistir als espectacles.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'entrades venudes (teatre general i familiar)}}{\text{Nombre d'assistents a funcions per al públic en general} + \text{Nombre d'assistents a funcions per al públic familiar}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'entrades venudes (teatre general i familiar): Nombre de tiquets venuts que donen dret a assistir a funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general i familiar (sense incloure el teatre escolar), i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'exclouen les persones que han assistit a la funció de forma gratuïta (amb invitació, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'assistents a funcions per al públic en general: Nombre d'assistents a funcions professionals adreçades al públic en general, obertes al públic i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou el total de persones que han assistit a la funció, tant els que han pagat una entrada, com els que ho han fet de forma gratuïta (amb invitació, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'assistents a funcions per al públic familiar: Nombre d'assistents a funcions professionals adreçades al públic familiar, obertes al públic i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou el total de persones que han assistit a la funció, tant els que han pagat una entrada, com els que ho han fet de forma gratuïta (amb invitació, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 90%	Municipis participants: 29

Fomentar l'accés i la participació dels usuaris

% entrades venudes amb servei extern de venda d'entrades (s/ total)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge d'entrades venudes amb servei no presencial de venda d'entrades, respecte el total (a les funcions d'arts en viu programades per iniciativa de l'ajuntament i adreçades al públic en general i al públic familiar, sense incloure el públic escolar). Aquesta dada mostra la importància relativa dels sistemes de venda d'entrada no presencials.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'entrades venudes amb servei no presencial de venda d'entrades (teatre general i familiar)}}{\text{Nombre d'entrades venudes (teatre general i familiar)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'entrades venudes amb servei no presencial de venda d'entrades (teatre general i familiar): Nombre d'entrades venudes amb servei no presencial de venda d'entrades per assistir a funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general i familiar (sense incloure el teatre escolar), i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou les entrades venudes per telèfon o internet, ja sigui directament pel propi ajuntament o promotor a l'espectacle, com a través de serveis externs (Telentrada, Servicaixa o El Corte Inglés). S'exclouen les entrades venudes a taquilla. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'entrades venudes (teatre general i familiar): Nombre de tiquets venuts que donen dret a assistir a funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general i familiar (sense incloure el teatre escolar), i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'exclouen les persones que han assistit a la funció de forma gratuïta (amb invitació, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 21%	Municipis participants: 29

% d'entrades venudes amb descompte (s/ total)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la proporció d'entrades venudes amb descompte (per raó d'edat, situació social o laboral, etc.) exclouent els abonaments, respecte del total d'entrades venudes. El valor d'aquest percentatge tendirà a ser més elevat en la mesura que les estratègies de preus de les entrades i de descomptes siguin més adequades a la realitat social, econòmica i cultural de cada municipi i a la programació dels seus espais escènics, així com segons si aquestes són comunicades de forma eficaç al seu públic.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'entrades venudes amb descompte exclouent abonaments}}{\text{Nombre d'entrades venudes (teatre general i familiar)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'entrades venudes amb descompte exclouent abonaments: Nombre d'entrades venudes - que donen dret a assistir a funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general i familiar (sense incloure el teatre escolar), i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic - als que s'ha aplicat algun tipus de descompte. S'exclouen les persones que han assistit a la funció de forma gratuïta (amb invitació, etc.) i els abonaments. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'entrades venudes (teatre general i familiar): Nombre de tiquets venuts que donen dret a assistir a funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general i familiar (sense incloure el teatre escolar), i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'exclouen les persones que han assistit a la funció de forma gratuïta (amb invitació, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 39%	Municipis participants: 28

% d'entrades venudes per abonament (s/ total)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'entrades venudes per abonament, respecte el total d'entrades venudes. Amb aquesta dada es reflecteix el grau d'introducció de la fórmula de l'abonament com a mitjà que pot contribuir a fidelitzar el públic de l'espai escènic, així com la seva resposta per part del públic.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'entrades venudes per abonament}}{\text{Nombre d'entrades venudes (teatre general i familiar)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre total d'entrades venudes per abonament: Nombre total d'entrades venudes mitjançant abonaments, per assistir a funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Es defineix abonament com un tiquet que dona dret a entrar a un mínim de tres funcions, i que ha estat adquirit i pagat anticipadament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'entrades venudes (teatre general i familiar): Nombre de tiquets venuts que donen dret a assistir a funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general i familiar (sense incloure el teatre escolar), i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'exclouen les persones que han assistit a la funció de forma gratuïta (amb invitació, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 16,0%	Municipis participants: 28

Fomentar l'assistència a tot tipus d'espectacle

% d'assistents a funcions de teatre s/ total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge d'assistents a funcions d'espectacles de teatre professionals d'iniciativa municipal programades, respecte el total d'assistents.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'assistents a funcions de teatre}}{\text{Nombre d'assistents}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'assistents a funcions de teatre: Nombre d'assistents a funcions professionals de teatre, obertes al públic en general, familiar o escolar i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou el total de persones que han assistit a la funció, tant els que han pagat una entrada, com els que ho han fet de forma gratuïta (amb invitació, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'assistents: Nombre de persones que assisteixen a funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou el total de persones que han assistit a la funció, tant els que han pagat una entrada, com els que ho han fet de forma gratuïta (amb invitació, etc.). El valor d'aquesta variable ha de ser igual a la suma del nombre d'assistents a les funcions de teatre, música, dansa i d'altres gèneres escènics. Així mateix, el valor d'aquesta variable ha de ser igual a la suma del nombre d'assistents a funcions per al públic en general, per al públic familiar i per al públic escolar. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 48,8 %	Municipis participants: 29

% d'assistents a funcions de música s/ total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge d'assistents a funcions d'espectacles de música professionals d'iniciativa municipal programades, respecte el total d'assistents.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'assistents a funcions de música}}{\text{Nombre d'assistents}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'assistents a funcions de música: Nombre d'assistents a funcions professionals de música, obertes al públic en general, familiar o escolar i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou el total de persones que han assistit a la funció, tant els que han pagat una entrada, com els que ho han fet de forma gratuïta (amb invitació, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'assistents: Nombre de persones que assisteixen a funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou el total de persones que han assistit a la funció, tant els que han pagat una entrada, com els que ho han fet de forma gratuïta (amb invitació, etc.). El valor d'aquesta variable ha de ser igual a la suma del nombre d'assistents a les funcions de teatre, música, dansa i d'altres gèneres escènics. Així mateix, el valor d'aquesta variable ha de ser igual a la suma del nombre d'assistents a funcions per al públic en general, per al públic familiar i per al públic escolar. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 36,4%	Municipis participants: 29

% d'assistents a funcions de dansa s/ total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge d'assistents a funcions d'espectacles de dansa professionals d'iniciativa municipal programades, respecte el total d'assistents.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'assistents a funcions de dansa}}{\text{Nombre d'assistents}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'assistents a funcions de dansa: Nombre d'assistents a funcions professionals de dansa, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou el total de persones que han assistit a la funció, tant els que han pagat una entrada, com els que ho han fet de forma gratuïta (amb invitació, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'assistents: Nombre de persones que assisteixen a funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou el total de persones que han assistit a la funció, tant els que han pagat una entrada, com els que ho han fet de forma gratuïta (amb invitació, etc.). El valor d'aquesta variable ha de ser igual a la suma del nombre d'assistents a les funcions de teatre, música, dansa i d'altres gèneres escènics. Així mateix, el valor d'aquesta variable ha de ser igual a la suma del nombre d'assistents a funcions per al públic en general, per al públic familiar i per al públic escolar. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 9,3%	Municipis participants: 29

% d'assistents a funcions d'altres gèneres s/ total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge d'assistents a funcions d'espectacles d'altres gèneres escènics professionals d'iniciativa municipal programades, respecte el total d'assistents.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'assistents a funcions d'altres gèneres escènics}}{\text{Nombre d'assistents}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'assistents a funcions d'altres gèneres escènics: Nombre d'assistents a funcions professionals d'altres gèneres escènics, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou el total de persones que han assistit a la funció, tant els que han pagat una entrada, com els que ho han fet de forma gratuïta (amb invitació, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'assistents: Nombre de persones que assisteixen a funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou el total de persones que han assistit a la funció, tant els que han pagat una entrada, com els que ho han fet de forma gratuïta (amb invitació, etc.). El valor d'aquesta variable ha de ser igual a la suma del nombre d'assistents a les funcions de teatre, música, dansa i d'altres gèneres escènics. Així mateix, el valor d'aquesta variable ha de ser igual a la suma del nombre d'assistents a funcions per al públic en general, per al públic familiar i per al públic escolar. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 5,6%	Municipis participants: 29

Fomentar l'assistència a tot tipus de públic

% d'assistents a funcions per al públic general s/ total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge d'assistents a funcions professionals d'iniciativa municipal d'espectacles d'arts en viu adreçats al públic en general, respecte el total d'assistents.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'assistents a funcions per al públic en general}}{\text{Nombre d'assistents}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'assistents a funcions per al públic en general: Nombre d'assistents a funcions professionals adreçades al públic en general, obertes al públic i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou el total de persones que han assistit a la funció, tant els que han pagat una entrada, com els que ho han fet de forma gratuïta (amb invitació, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'assistents: Nombre de persones que assisteixen a funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou el total de persones que han assistit a la funció, tant els que han pagat una entrada, com els que ho han fet de forma gratuïta (amb invitació, etc.). El valor d'aquesta variable ha de ser igual a la suma del nombre d'assistents a les funcions de teatre, música, dansa i d'altres gèneres escènics. Així mateix, el valor d'aquesta variable ha de ser igual a la suma del nombre d'assistents a funcions per al públic en general, per al públic familiar i per al públic escolar. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 52,5%	Municipis participants: 29

% d'assistents a funcions per al públic familiar s/ total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge d'assistents a funcions professionals d'iniciativa municipal d'espectacles d'arts en viu adreçats al públic familiar, respecte el total d'assistents.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'assistents a funcions per al públic familiar}}{\text{Nombre d'assistents}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'assistents a funcions per al públic familiar: Nombre d'assistents a funcions professionals adreçades al públic familiar, obertes al públic i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou el total de persones que han assistit a la funció, tant els que han pagat una entrada, com els que ho han fet de forma gratuïta (amb invitació, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'assistents: Nombre de persones que assisteixen a funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou el total de persones que han assistit a la funció, tant els que han pagat una entrada, com els que ho han fet de forma gratuïta (amb invitació, etc.). El valor d'aquesta variable ha de ser igual a la suma del nombre d'assistents a les funcions de teatre, música, dansa i d'altres gèneres escènics. Així mateix, el valor d'aquesta variable ha de ser igual a la suma del nombre d'assistents a funcions per al públic en general, per al públic familiar i per al públic escolar. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 16,7%	Municipis participants: 29

% d'assistents a funcions per al públic escolar s/ total	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador mesura el percentatge d'assistents a funcions professionals d'iniciativa municipal d'espectacles d'arts en viu adreçats al públic escolar, respecte el total d'assistents.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'assistents a funcions per al públic escolar}}{\text{Nombre d'assistents}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'assistents a funcions per al públic escolar: Nombre d'assistents a funcions professionals adreçades al públic escolar, obertes al públic i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou el total de persones que han assistit a la funció, tant els que han pagat una entrada, com els que ho han fet de forma gratuïta (amb invitació, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'assistents: Nombre de persones que assisteixen a funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general, familiar o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. Inclou el total de persones que han assistit a la funció, tant els que han pagat una entrada, com els que ho han fet de forma gratuïta (amb invitació, etc.). El valor d'aquesta variable ha de ser igual a la suma del nombre d'assistents a les funcions de teatre, música, dansa i d'altres gèneres escènics. Així mateix, el valor d'aquesta variable ha de ser igual a la suma del nombre d'assistents a funcions per al públic en general, per al públic familiar i per al públic escolar. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 30,8%	Municipis participants: 29

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

Gestió directa (%) (Ajuntament, OOAA, Emp. municipal)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió dels espais escènics es fa mitjançant gestió directa, mesurant el % de la despesa corrent en gestió directa respecte el total de la despesa corrent.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Despeses - IVA inclòs - (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades a l'espai escènic. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'obté com a resultat de la suma de les següents variables: despesa en personal, despesa en catxets, despesa en comunicació i publicitat i altres despeses corrents. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 98,0%	Municipis participants: 29

Gestió directa per part de l'Ajuntament (%)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió dels espais escènics es fa mitjançant gestió directa a través del propi ens municipal, mesurant el % de la despesa corrent realitzada a través d'aquest mode de gestió respecte el total de la despesa corrent.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa (ens municipal)}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió directa (ens municipal): Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (subsector ajuntament). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Despeses - IVA inclòs - (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades a l'espai escènic. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'obté com a resultat de la suma de les següents variables: despesa en personal, despesa en catxets, despeses vinculades a la funció, despesa en comunicació i publicitat i altres despeses corrents. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 40,3%	Municipis participants: 29

Gestió directa per part d'OAAA i Empresa municipal (%)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió dels espais escènics es fa mitjançant gestió directa a través d'organisme autònom o empresa municipal, mesurant el % de la despesa corrent realitzada a través d'aquests modes de gestió respecte el total de la despesa corrent.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa (OAAA i Emp. Municipal)}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió directa (OAAA i Emp. Municipal): Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (subsectors organismes autònoms i societats mercantils de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Despeses - IVA inclòs - (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades a l'espai escènic. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'obté com a resultat de la suma de les següents variables: despesa en personal, despesa en catxets, despeses vinculades a la funció, despesa en comunicació i publicitat i altres despeses corrents. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 57,7%	Municipis participants: 29

Gestió indirecta (%) (concessió, altres...)	
Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió dels espais escènics es fa mitjançant gestió indirecta, mesurant el % de la despesa corrent en gestió indirecta respecte el total de la despesa corrent.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, gestió interessada o societat d'economia mixta). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Despeses - IVA inclòs - (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades a l'espai escènic. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'obté com a resultat de la suma de les següents variables: despesa en personal, despesa en catxets, despeses vinculades a la funció, despesa en comunicació i publicitat i altres despeses corrents. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,0%	Municipis participants: 29

Disposar d'una dotació adequada de recursos humans

Mitjana d'hores de treball del personal estable dedicat a l'espai escènic per dia d'ús	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la dotació de personal estable dedicat a l'espai escènic en relació al total de dies d'ús del teatre. El valor d'aquest indicador pot ser interpretat segons dos criteris diferents, que caldrà determinar acuradament segons cada cas. D'una banda, un baix valor d'aquesta ràtio pot reflectir una baixa dotació de treballadors/es estables en l'equipament (compensada per una elevada presència de treballadors/es amb durada inferior a un any o a una temporada, o de treballadors/es que destinen menys del 50% del seu temps de treball a l'espai escènic). D'altra banda, un alt valor d'aquest indicador pot ser indicatiu d'un baix nivell de productivitat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals dedicades a l'espai escènic pels treballadors/res estables}}{\text{Nombre de dies anuals d'ús}}$	
Variables emprades: ➤ Hores anuals dedicades a l'espai escènic pels treballadors/res estables: Nombre total d'hores anuals realitzades pels treballadors/es estables que treballen en l'espai escènic. S'entén per treballadors estables aquells que compleixen els següents requisits: A. Treballadors contractats per l'Ajuntament (o per entitat gestora en el cas de gestió indirecta) que treballen a l'espai escènic i que tenen un contracte laboral o de serveis per una durada mínima d'un any o per una temporada completa de programació. B. Treballadors que dediquen a l'espai escènic almenys el 50% dels seu horari laboral (les hores treballades a l'espai escènic es comptabilitzen d'acord amb les hores establertes al contracte). Aquest criteri implica que es consideri: - B.1. Els treballadors que es dediquen a l'espai escènic de forma eventual però continuada (ex. un treballador que se'l contracti per cada funció durant tota la temporada o més temporades, un treballador contractat durant la temporada 2 hores a la setmana;...). - B.2. Els treballadors que tinguin un contracte inferior a les 40 hores setmanals però que treballin almenys un 50% a l'espai escènic (ex. un comptable que té un contracte de 14 hores amb l'Ajuntament i treballa almenys el 50% -7hores- en tasques relacionades amb l'espai escènic). S'exclouen els treballadors d'empreses subcontractades. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de dies anuals d'ús: Dies d'ús de la sala, escenari o vestíbul de l'espai escènic per a la realització d'activitats obertes al públic (com funcions d'espectacles o altres actes) o per activitats d'usuaris específics de l'espai (assajos, muntatge i desmuntatge d'escenografies, etc.). S'exclouen els dies destinats a la realització de treballs de manteniment de la sala, escenari o vestíbul. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 36	Municipis participants: 28

Mitjana d'hores de treball del personal estable dedicat a l'espai escènic per cada 100 places ofertades d'aforament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la dotació de personal estable dedicat a l'espai escènic en relació a la seva dimensió (aforament) i al seu volum d'activitat (nombre de funcions). Igualment, el valor d'aquest indicador pot ser interpretat segons dos criteris diferents, que caldrà determinar acuradament segons cada cas. D'una banda, un baix valor d'aquesta ràtio pot reflectir una baixa dotació de treballadors/es estables en l'equipament (compensada per una elevada presència de treballadors/es amb durada inferior a un any o a una temporada, o de treballadors/es que destinen menys del 50% del seu temps de treball a l'espai escènic). D'altra banda, un alt valor d'aquest indicador pot ser indicatiu d'un baix nivell de productivitat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals dedicades a l'espai escènic pels treballadors/res estables}}{\text{Butaques ofertades}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Hores anuals dedicades a l'espai escènic pels treballadors/res estables: Nombre total d'hores anuals realitzades pels treballadors/es estables que treballen en l'espai escènic. S'entén per treballadors estables aquells que compleixen els següents requisits: A. Treballadors contractats per l'Ajuntament (o per entitat gestora en el cas de gestió indirecta) que treballen a l'espai escènic i que tenen un contracte laboral o de serveis per una durada mínima d'un any o per una temporada completa de programació. B. Treballadors que dediquen a l'espai escènic almenys el 50% dels seu horari laboral (les hores treballades a l'espai escènic es comptabilitzen d'acord amb les hores establertes al contracte). Aquest criteri implica que es consideri: - B.1. Els treballadors que es dediquen a l'espai escènic de forma eventual però continuada (ex. un treballador que se'l contracti per cada funció durant tota la temporada o més temporades, un treballador contractat durant la temporada 2 hores a la setmana;...). - B.2. Els treballadors que tinguin un contracte inferior a les 40 hores setmanals però que treballin almenys un 50% a l'espai escènic (ex. un comptable que té un contracte de 14 hores amb l'Ajuntament i treballa almenys el 50% -7hores- en tasques relacionades amb l'espai escènic). S'exclouen els treballadors d'empreses subcontractades. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Butaques ofertades: Sumatori del nombre de butaques ofertades a les funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general o escolar, i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. En el cas que l'aforament de la sala sigui fix, aquesta dada resulta del producte del nombre de funcions pel nombre de butaques. En el cas que l'aforament de la sala sigui variable (o que hi hagi més d'una sala), aquesta dada és el sumatori del total de butaques ofertades per cada espectacle. En el cas de les funcions escolars es consideren les limitacions d'aforament. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 27	Municipis participants: 27

% de dones respecte el total de treballadors estables	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la proporció de dones que formen part de l'equip de treballadors estables de l'espai escènic i, per tant, el grau de presència de persones de gènere femení en el servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones que són treballadores estables que treballen a l'espai escènic}}{\text{Nombre de treballadors/res estables que treballen a l'espai escènic}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de dones que són treballadores estables que treballen a l'espai escènic: Nombre de dones que formen part dels treballadors/res estables que treballen a l'espai escènic. Aquestes han de estar comptabilitzades en el total de treballadors/es estables de l'espai escènic. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de treballadors/res estables que treballen a l'espai escènic: Nombre de treballadors que compleixen els següents requisits: A. Treballadors contractats per l'Ajuntament (o per entitat gestora en el cas de gestió indirecta) que treballen a l'espai escènic i que tenen un contracte laboral o de serveis per una durada mínima d'un any o per una temporada completa de programació. B. Treballadors que dediquen a l'espai escènic almenys el 50% dels seu horari laboral (les hores treballades a l'espai escènic es comptabilitzen d'acord amb les hores establertes al contracte). Aquest criteri implica que es consideri: - B.1. Els treballadors que es dediquen a l'espai escènic de forma eventual però continuada (ex. un treballador que se'l contracti per cada funció durant tota la temporada o més temporades, un treballador contractat durant la temporada 2 hores a la setmana;...). - B.2. Els treballadors que tinguin un contracte inferior a les 40 hores setmanals però que treballin almenys un 50% a l'espai escènic (ex. un comptable que té un contracte de 14 hores amb l'Ajuntament i treballa almenys el 50% -7hores- en tasques relacionades amb l'espai escènic). S'exclouen els treballadors d'empreses subcontractades. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 41%	Municipis participants: 28

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors

% Hores de baixa sobre hores anuals totals del personal estable	
Explicació del indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores anuals que els treballadors/es estables de l'espai escènic estan de baixa respecte el total d'hores anuals que han de treballar, i pretén ser una aproximació al clima laboral que hi ha als espais escènics i al grau de satisfacció dels seus empleats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'hores de baixa dels treballadors/res estables a l'espai escènic}}{\text{Hores anuals dedicades a l'espai escènic pels treballadors/res estables}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'hores de baixa dels treballadors/res estables a l'espai escènic: S'inclou el total d'hores a l'any de baixa (incapacitat temporal) del conjunt de treballadors/es que treballen en l'espai escènic. No s'inclouen les hores de baixa per maternitat/paternitat, ni els permisos i llicències. En cas de diversos espais escènics, la suma d'hores de tots ells. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals dedicades a l'espai escènic pels treballadors/res estables: Nombre total d'hores anuals realitzades pels treballadors/es estables que treballen en l'espai escènic. <i>Font: Ajuntaments.</i> En ambdues variables s'entén per treballadors estables aquells que compleixen els següents requisits: A. Treballadors contractats per l'Ajuntament (o per entitat gestora en el cas de gestió indirecta) que treballen a l'espai escènic i que tenen un contracte laboral o de serveis per una durada mínima d'un any o per una temporada completa de programació. B. Treballadors que dediquen a l'espai escènic almenys el 50% dels seu horari laboral (les hores treballades a l'espai escènic es comptabilitzen d'acord amb les hores establertes al contracte). Aquest criteri implica que es consideri: B.1. Els treballadors que es dediquen a l'espai escènic de forma eventual però continuada (ex. un treballador que se'l contracti per cada funció durant tota la temporada o més temporades, un treballador contractat durant la temporada 2 hores a la setmana;...). B.2. Els treballadors que tinguin un contracte inferior a les 40 hores setmanals però que treballin almenys un 50% a l'espai escènic (ex. un comptable que té un contracte de 14 hores amb l'Ajuntament i treballa almenys el 50% -7hores- en tasques relacionades amb l'espai escènic). S'exclouen els treballadors d'empreses subcontractades.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,5%	Municipis participants: 28

Antiguitat mitjana dels treballadors/res estables	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la mitjana d'anys d'antiguitat dels treballadors/es estables de l'espai escènic. Un major valor de la ràtio mostra que hi ha un elevat nivell d'antiguitat dels empleats i, per tant, una baixa rotació d'aquests al llarg del temps. Per tant, aquest pot ser considerat com un factor que reflecteix el grau de satisfacció d'aquests en el seu lloc de treball.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Anys d'antiguitat dels treballadors/res estables a l'espai escènic}}{\text{Nombre de treballadors/res estables que treballen a l'espai escènic}}$	
Variables emprades: ➤ Anys d'antiguitat dels treballadors/res estables a l'espai escènic: Sumatori dels anys d'antiguitat dels treballadors/res estables que treballen en l'espai escènic. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de treballadors/res estables que treballen a l'espai escènic: Nombre de treballadors. <i>Font: Ajuntaments.</i> En ambdues variables s'entén per treballadors estables aquells que compleixen els següents requisits: A. Treballadors contractats per l'Ajuntament (o per entitat gestora en el cas de gestió indirecta) que treballen a l'espai escènic i que tenen un contracte laboral o de serveis per una durada mínima d'un any o per una temporada completa de programació. B. Treballadors que dediquen a l'espai escènic almenys el 50% dels seu horari laboral (les hores treballades a l'espai escènic es comptabilitzen d'acord amb les hores establertes al contracte). Aquest criteri implica que es consideri: - B.1. Els treballadors que es dediquen a l'espai escènic de forma eventual però continuada (ex. un treballador que se'l contracti per cada funció durant tota la temporada o més temporades, un treballador contractat durant la temporada 2 hores a la setmana;...). - B.2. Els treballadors que tinguin un contracte inferior a les 40 hores setmanals però que treballin almenys un 50% a l'espai escènic (ex. un comptable que té un contracte de 14 hores amb l'Ajuntament i treballa almenys el 50% -7hores- en tasques relacionades amb l'espai escènic). S'exclouen els treballadors d'empreses subcontractades.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 8	Municipis participants: 28

Sou brut d'un tècnic de cultura	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el salari brut del lloc de treball d'un tècnic de cultura. És un factor que incideix en la satisfacció dels treballadors.	
Fórmula de càlcul: <i>Salari brut d'un tècnic de cultura</i>	
Variables emprades: ➤ Salari brut d'un tècnic de cultura: Sou brut anual d'un tècnic de cultura a jornada completa (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. <i>Font: "Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona, a partir de les dades facilitades per part dels departaments de recursos humans dels municipis respectius. Diputació de Barcelona (Recursos Humans).</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 32.600€	Municipis participants: 20

Sou brut d'un cap tècnic d'equipament de l'espai escènic	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el salari brut del lloc de treball d'un cap tècnic de l'espai escènic. És un factor que incideix en la satisfacció dels treballadors.	
Fórmula de càlcul: <i>Sou brut d'un cap tècnic d'equipament de l'espai escènic</i>	
Variables emprades: ➤ Sou brut d'un cap tècnic d'equipament de l'espai escènic: Sou brut anual d'un cap tècnic de l'Espai Escènic a jornada completa (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 29.159€	Municipis participants: 19

Millorar les habilitats dels treballadors

Hores anuals de formació per treballador (personal estable)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el total de formació que els treballadors/es estables dels espais escènics han rebut i han realitzat durant l'any, i pretén ser una aproximació a l'esforç que fan els treballadors/es i l'ajuntament per millorar les seves habilitats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de formació anuals realitzades pel personal estable a l'espai escènic}}{\text{Nombre de treballadors/res estables que treballen a l'espai escènic}}$	
Variables emprades: ➤ Hores de formació anuals realitzades pel personal estable a l'espai escènic: Suma total d'hores anuals de formació realitzades pel personal estable en activitats relacionades amb el seu lloc de treball, que siguin autoritzades per l'Ajuntament, o bé que aquest pagui total o parcialment la matrícula del curs, sigui ofert tant pel sector públic com pel sector privat. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de treballadors/res estables que treballen a l'espai escènic: Nombre de treballadors. <i>Font: Ajuntaments.</i> En ambdues variables s'entén per treballadors estables aquells que compleixen els següents requisits: A. Treballadors contractats per l'Ajuntament (o per entitat gestora en el cas de gestió indirecta) que treballen a l'espai escènic i que tenen un contracte laboral o de serveis per una durada mínima d'un any o per una temporada completa de programació. B. Treballadors que dediquen a l'espai escènic almenys el 50% dels seu horari laboral (les hores treballades a l'espai escènic es comptabilitzen d'acord amb les hores establertes al contracte). Aquest criteri implica que es consideri: B.1. Els treballadors que es dediquen a l'espai escènic de forma eventual però continuada (ex. un treballador que se'l contracti per cada funció durant tota la temporada o més temporades, un treballador contractat durant la temporada 2 hores a la setmana;...). B.2. Els treballadors que tinguin un contracte inferior a les 40 hores setmanals però que treballin almenys un 50% a l'espai escènic (ex. un comptable que té un contracte de 14 hores amb l'Ajuntament i treballa almenys el 50% -7hores- en tasques relacionades amb l'espai escènic). S'exclouen els treballadors d'empreses subcontractades.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 10,8	Municipis participants: 28

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disponer de recursos adequats

Despesa corrent total per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir la despesa mitjana de l'espai escènic per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent total del servei}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent total del servei: Despeses - IVA inclòs - (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades a l'espai escènic. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'obté com a resultat de la suma de les següents variables: despesa en personal, despesa en catxets, despeses vinculades a la funció, despesa en comunicació i publicitat i altres despeses corrents. INCLOU la part del catxet subvencionada per la Diputació de Barcelona i/o la Generalitat de Catalunya. S'EXCLOUEN les funcions d'espectacles no professionals, així com aquelles que han estat programades per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments i Diputació de Barcelona.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 10,1€	Municipis participants: 29

Despesa corrent municipal per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir la despesa mitjana de l'espai escènic per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent municipal del servei}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent municipal del servei: Despeses - IVA inclòs - (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades a l'espai escènic. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'obté com a resultat de la suma de les següents variables: despesa en personal, despesa en catxets, despeses vinculades a la funció, despesa en comunicació i publicitat i altres despeses corrents. NO INCLOU la part del catxet subvencionada per la Diputació de Barcelona i/o la Generalitat de Catalunya ni les funcions d'espectacles no professionals, així com aquelles que han estat programades per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 9€	Municipis participants: 29

% de la despesa corrent municipal sobre el pressupost corrent municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent dels espais escènics municipals sobre el total de les despeses corrents de l'Ajuntament. Mostra la disponibilitat de recursos per a la gestió dels espais escènics, entesa com el pes del servei en la despesa municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent municipal del servei}}{\text{Despesa corrent del Pressupost Municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent municipal del servei: Despeses - IVA inclòs - (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades a l'espai escènic. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'obté com a resultat de la suma de les següents variables: despesa en personal, despesa en catxets, despeses vinculades a la funció, despesa en comunicació i publicitat i altres despeses corrents. NO INCLOU la part del catxet subvencionada per la Diputació de Barcelona i/o la Generalitat de Catalunya ni les funcions d'espectacles no professionals, així com aquelles que han estat programades per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despesa corrent del Pressupost Municipal: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat de l'any 2009 (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,1%	Municipis participants: 29

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents dels espais escènics municipals que són finançades amb taxes i preus públics. És una valoració del pes dels ingressos aportats pels usuaris (assistents a espectacles i llogaters de la sala) en el finançament del servei, i una mostra del seu grau d'autofinançament.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes i preus públics}}{\text{Despesa corrent total del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Ingressos per taxes i preus públics: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos) com, per exemple, taquillaatge, cessions d'ús/lloguers, merchandising, etc. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora, etc. (compte d'explotació). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despesa corrent total del servei: Despeses - IVA inclòs - (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades a l'espai escènic. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'obté com a resultat de la suma de les següents variables: despesa en personal, despesa en catxets, despeses vinculades a la funció, despesa en comunicació i publicitat i altres despeses corrents. INCLOU la part del catxet subvencionada per la Diputació de Barcelona i/o la Generalitat de Catalunya. <i>Font: Ajuntaments i Diputació de Barcelona.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 23,6%	Municipis participants: 29

% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions (Generalitat, Diputació de Barcelona, etc.)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents dels espais escènics municipals que són finançades amb aportació d'altres institucions públiques. És una valoració del pes dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal, i una mostra del grau d'autofinançament dels espais escènics.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions d'altres institucions}}{\text{Despesa corrent total del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Aportacions d'altres institucions: Ingressos (drets reconeguts) del capítol IV (Transferències corrents) d'altres institucions: Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació de la Generalitat de Catalunya, Diputació de Barcelona, etc. S'inclouen les subvencions atorgades per la Generalitat de Catalunya i/o la Diputació de Barcelona per a finançar el cost dels catxets pagat directament a les unitats de producció o intèrprets corresponents. No s'hi inclouen les transferències de l'Ajuntament a l'Organisme Autònom o societat municipal, ni a la Concessionària. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despesa corrent total del servei: Despeses - IVA inclòs - (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades a l'espai escènic. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'obté com a resultat de la suma de les següents variables: despesa en personal, despesa en catxets, despeses vinculades a la funció, despesa en comunicació i publicitat i altres despeses corrents. INCLOU la part del catxet subvencionada per la Diputació de Barcelona i/o la Generalitat de Catalunya. <i>Font: Ajuntaments i Diputació de Barcelona.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 15,1%	Municipis participants: 29

% d'autofinançament per patrocini	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents dels espais escènics municipals que són finançades amb aportacions obtingudes en concepte de patrocini (d'empreses, ens privats sense ànim de lucre, i particulars). És una valoració del pes dels ingressos aportats per aquest concepte per part d'agents privats, i una mostra del grau d'autofinançament dels espais escènics.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per patrocini}}{\text{Despesa corrent total del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Ingressos per patrocini: Ingressos (drets reconeguts) del capítol IV (Transferències corrents) obtinguts específicament per l'espai escènic en concepte de patrocini (d'empreses, ens privats sense ànim de lucre, i particulars). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despesa corrent total del servei: Despeses - IVA inclòs - (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades a l'espai escènic. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'obté com a resultat de la suma de les següents variables: despesa en personal, despesa en catxets, despeses vinculades a la funció, despesa en comunicació i publicitat i altres despeses corrents. INCLOU la part del catxet subvencionada per la Diputació de Barcelona i/o la Generalitat de Catalunya. <i>Font: Ajuntaments i Diputació de Barcelona.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,3%	Municipis participants: 27

% de finançament per part de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents dels espais escènics municipals que són finançades amb aportació municipal. L'indicador reflecteix al grau de finançament municipal del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportació de l'Ajuntament}}{\text{Despesa corrent total del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Aportació de l'Ajuntament: S'obté automàticament com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents del servei - Ingressos per taxes i preus públics - Aportacions d'altres institucions - Ingressos per patrocini. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despesa corrent total del servei: Despeses - IVA inclòs - (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades a l'espai escènic. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'obté com a resultat de la suma de les següents variables: despesa en personal, despesa en catxets, despeses vinculades a la funció, despesa en comunicació i publicitat i altres despeses corrents. INCLOU la part del catxet subvencionada per la Diputació de Barcelona i/o la Generalitat de Catalunya. <i>Font: Ajuntaments i Diputació de Barcelona.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 59,1%	Municipis participants: 29

Gestionar adequadament els recursos

% de la despesa en personal estable s/ despesa corrent total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de despesa de personal que fan els espais escènics municipals en relació a la despesa corrent del servei. L'indicador pretén mesurar el pes de la despesa en personal sobre el total de despeses corrents del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en personal estable}}{\text{Despesa corrent total del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa en personal estable: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de personal de l'entitat gestora (compte d'explotació). Es comptabilitza el personal directament relacionat amb el servei, és a dir, del personal estable de l'espai escènic segons es defineix a continuació. Imputar per hores de treball que dedica cada treballador a l'espai escènic (calcular el % de despesa que implica cada treballador que aquest dedica a l'espai escènic). No s'inclouen les despeses dels empleats de serveis externalitzats. <i>Font: Ajuntaments.</i> S'entén per treballadors estables aquells que compleixen els següents requisits: A. Treballadors contractats per l'Ajuntament (o per entitat gestora en el cas de gestió indirecta) que treballen a l'espai escènic i que tenen un contracte laboral o de serveis per una durada mínima d'un any o per una temporada completa de programació. B. Treballadors que dediquen a l'espai escènic almenys el 50% dels seu horari laboral (les hores treballades a l'espai escènic es comptabilitzen d'acord amb les hores establertes al contracte). Aquest criteri implica que es consideri: - B.1. Els treballadors que es dediquen a l'espai escènic de forma eventual però continuada (ex. un treballador que se'l contracti per cada funció durant tota la temporada o més temporades, un treballador contractat durant la temporada 2 hores a la setmana;...). - B.2. Els treballadors que tinguin un contracte inferior a les 40 hores setmanals però que treballin almenys un 50% a l'espai escènic (ex. un comptable que té un contracte de 14 hores amb l'Ajuntament i treballa almenys el 50% -7hores- en tasques relacionades amb l'espai escènic). S'exclouen els treballadors d'empreses subcontractades. ➤ Despesa corrent total del servei: Despeses –IVA inclòs– (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades a l'espai escènic. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'obté com a resultat de la suma de les següents variables: despesa en personal, despesa en catxets, despesa en comunicació i publicitat i altres despeses corrents. INCLOU la part del catxet subvencionada per la Diputació de Barcelona i/o la Generalitat de Catalunya. <i>Font: Ajuntaments i Diputació de Barcelona.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 25,6%	Municipis participants: 29

% de la despesa en catxets s/ despesa corrent total (teatre general i familiar)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de despesa en catxets que fan els espais escènics municipals en relació a la despesa corrent total del servei. L'indicador pretén mesurar el pes de la despesa en catxets sobre el total de despeses corrents del servei, i pot ser indicatiu de les característiques dels espectacles programats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en catxets (teatre general i familiar)}}{\text{Despesa corrent total del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa en catxets (teatre general i familiar): Despeses - IVA inclòs - (obligacions reconegudes) del capítol 2 corresponents a la contractació de les unitats de producció (companyies, agrupacions d'intèrprets, etc.) que realitzen funcions a l'espai escènic per al públic en general i el públic familiar (sense incloure el teatre escolar), i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). INCLOU les funcions de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics; INCLOU les funcions organitzades directament pel propi ajuntament, o a través de tercers (entitats o empreses) per iniciativa d'aquest. Inclou la part del catxet subvencionada per la Diputació de Barcelona i/o la Generalitat de Catalunya. S'exclouen les funcions d'espectacles no professionals, així com aquelles que han estat programades per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despesa corrent total del servei: Despeses - IVA inclòs - (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades a l'espai escènic. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'obté com a resultat de la suma de les següents variables: despesa en personal, despesa en catxets, despeses vinculades a la funció, despesa en comunicació i publicitat i altres despeses corrents. INCLOU la part del catxet subvencionada per la Diputació de Barcelona i/o la Generalitat de Catalunya. <i>Font: Ajuntaments i Diputació de Barcelona.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 35,9%	Municipis participants: 29

% de despeses vinculades a la funció s/ despesa corrent total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de despesa per altres conceptes vinculats a la realització de les funcions programades que fan els espais escènics municipals en relació a la despesa corrent del servei. L'indicador pretén mesurar el pes de les despeses vinculades a la funció sobre el total de despeses corrents del servei, i pot ser indicatiu de les característiques dels espectacles programats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses vinculades a la funció}}{\text{Despesa corrent total del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses vinculades a la funció: Despeses - IVA inclòs - vinculades a la funció: fitxa tècnica, SGAE, càtering, viatges, hotels i dietes. Comissions de venda d'entrades (pagades pel teatre). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despesa corrent total del servei: Despeses - IVA inclòs - (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades a l'espai escènic. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'obté com a resultat de la suma de les següents variables: despesa en personal, despesa en catxets, despeses vinculades a la funció, despesa en comunicació i publicitat i altres despeses corrents. INCLOU la part del catxet subvencionada per la Diputació de Barcelona i/o la Generalitat de Catalunya. <i>Font: Ajuntaments i Diputació de Barcelona.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 15,9%	Municipis participants: 29

% despeses en comunicació i publicitat s/ despesa corrent total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de despesa en comunicació i publicitat que fan els espais escènics municipals en relació a la despesa corrent del servei. L'indicador pretén mesurar el pes de la despesa en comunicació i publicitat sobre el total de despeses corrents del servei, i reflecteix l'esforç realitzat per a donar a conèixer la programació realitzada.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en comunicació i publicitat}}{\text{Despesa corrent total del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa en comunicació i publicitat: Despeses - IVA inclòs - (obligacions reconegudes) del capítol 2 del pressupost corresponents a la contractació de serveis de comunicació i publicitat relacionades amb l'activitat específica de l'espai escènic. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen aquestes despeses realitzades per l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despesa corrent total del servei: Despeses - IVA inclòs - (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades a l'espai escènic. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'obté com a resultat de la suma de les següents variables: despesa en personal, despesa en catxets, despeses vinculades a la funció, despesa en comunicació i publicitat i altres despeses corrents. INCLOU la part del catxet subvencionada per la Diputació de Barcelona i/o la Generalitat de Catalunya. <i>Font: Ajuntaments i Diputació de Barcelona.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4,9%	Municipis participants: 29

% d'altres despeses corrents (manteniment, neteja i consums) s/ despesa corrent total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de despesa en altres despeses corrents que fan els espais escènics municipals en relació a la despesa corrent del servei. L'indicador pretén mesurar el pes de les altres despeses corrents sobre el total de despeses corrents del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Altres despeses corrents (manteniment, neteja, consums, empreses de serveis, etc.)}}{\text{Despesa corrent total del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Altres despeses corrents (manteniment, neteja, consums, empreses de serveis, etc.): Despesa corrent feta per l'ajuntament o empreses subcontractades a l'espai escènic excepte la despesa en personal, la despesa en catxets, la despesa vinculada a la funció, despesa en comunicació i les transferències corrents. Inclou la despesa corresponent a activitats destinades a conservar la qualitat dels serveis i de les instal·lacions de l'espai escènic (despeses de manteniment i conservació d'infraestructures, edificis i locals, maquinària, material de transport i altre immobilitzat material,), a proveir subministraments (aigua, llum, telèfon, gas, etc.), i altres activitats que generin despeses corrents (empreses de serveis, etc.). No s'inclouen les despeses del capítol 6 del pressupost (en inversions reals). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despesa corrent total del servei: Despeses - IVA inclòs - (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades a l'espai escènic. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'obté com a resultat de la suma de les següents variables: despesa en personal, despesa en catxets, despeses vinculades a la funció, despesa en comunicació i publicitat i altres despeses corrents. INCLOU la part del catxet subvencionada per la Diputació de Barcelona i/o la Generalitat de Catalunya. <i>Font: Ajuntaments i Diputació de Barcelona.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 18,1%	Municipis participants: 28

Gestionar adequadament els ingressos propis

Mitjana del taquillaatge per funció (teatre general i familiar)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la mitjana del taquillaatge obtingut per funció (de teatre general i familiar). Aquesta ràtio és indicativa del resultat assolit per la programació d'arts en viu de l'espai escènic, el valor de la qual es determina en funció del nombre d'assistents que han pagat una entrada i el seu preu.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total taquillaatge (teatre general i familiar)}}{\text{Nombre de funcions per al públic en general} + \text{Nombre de funcions per al públic familiar}}$	
Variables emprades: ➤ Total taquillaatge (teatre general i familiar): Ingressos percebuts en concepte de venda d'entrades en les funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general i familiar (sense incloure el teatre escolar), i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). Inclou les funcions de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics; Inclou les funcions organitzades directament pel propi ajuntament, o a través de tercers (entitats o empreses) per iniciativa d'aquest. S'exclouen les funcions d'espectacles no professionals, així com aquelles que han estat programades per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de funcions per al públic en general: Nombre de funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic, i adreçades al públic en general (principalment joves i adults i en horari de tarda /nit). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de funcions per al públic familiar: Nombre de funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic, i adreçades al públic familiar amb infants (principalment en horari de matí/tarda). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2.601€	Municipis participants: 29

Mitjana del catxet total per funció (teatre general i familiar)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la mitjana de la despesa en catxet (de teatre general i familiar). Aquesta ràtio és indicativa de la despesa total realitzada per funció la programació d'arts en viu de l'espai escènic, el valor de la qual es determina en funció del nombre de funcions realitzades per al públic en general i familiar.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en catxet (teatre general i familiar)}}{\text{Nombre de funcions per al públic en general} + \text{Nombre de funcions per al públic familiar}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa en catxets (teatre general i familiar) Despeses - IVA inclòs - (obligacions reconegudes) del capítol 2 corresponents a la contractació de les unitats de producció (companyies, agrupacions d'intèrprets, etc.) que realitzen funcions a l'espai escènic per al públic en general i el públic familiar (sense incloure el teatre escolar), i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). INCLOU les funcions de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics; INCLOU les funcions organitzades directament pel propi ajuntament, o a través de tercers (entitats o empreses) per iniciativa d'aquest. INCLOU la part del catxet subvencionada per la Diputació de Barcelona i/o la Generalitat de Catalunya. S'EXCLOUEN les funcions d'espectacles no professionals, així com aquelles que han estat programades per iniciativa de tercers. ➤ Nombre de funcions per al públic familiar: Nombre de funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic, i adreçades al públic familiar amb infants (principalment en horari de matí/tarda). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 5.573€	Municipis participants: 29

% de cobertura (taquillaatge / catxet) (teatre general i familiar)	
Explicació de l'indicador: Aquest percentatge mostra la proporció de la despesa total en catxets que és finançada amb el taquillaatge (de les funcions de teatre general i familiar). És una valoració del pes dels ingressos generats específicament per l'exhibició dels espectacles i el cost de la seva contractació i, per tant, una mostra del seu grau d'autofinançament.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total taquillaatge (teatre general i familiar)}}{\text{Despesa en catxets (teatre general i familiar)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Total taquillaatge (teatre general i familiar): Ingressos percebuts en concepte de venda d'entrades en les funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general i familiar (sense incloure el teatre escolar), i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). Inclou les funcions de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics; Inclou les funcions organitzades directament pel propi ajuntament, o a través de tercers (entitats o empreses) per iniciativa d'aquest. S'exclouen les funcions d'espectacles no professionals, així com aquelles que han estat programades per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despesa en catxets (teatre general i familiar): Despeses - IVA inclòs - (obligacions reconegudes) del capítol 2 corresponents a la contractació de les unitats de producció (companyies, agrupacions d'intèrprets, etc.) que realitzen funcions a l'espai escènic per al públic en general i el públic familiar (sense incloure el teatre escolar), i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). Inclou les funcions de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics; Inclou les funcions organitzades directament pel propi ajuntament, o a través de tercers (entitats o empreses) per iniciativa d'aquest. Inclou la part del catxet subvencionada per la Diputació de Barcelona i/o la Generalitat de Catalunya. S'exclouen les funcions d'espectacles no professionals, així com aquelles que han estat programades per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 47%	Municipis participants: 29

Preu mig per entrada venuda (teatre general i familiar)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la mitjana del taquillatge ingressat per les entrades venudes (en funcions de teatre general i familiar). És una aproximació a la mitjana del preu de les entrades de les funcions realitzades pels espais escènics.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total taquillatge (teatre general i familiar)}}{\text{Nombre d'entrades venudes (teatre general i familiar)}}$	
Variables emprades: ➤ Total taquillatge (teatre general i familiar): Ingressos percebuts en concepte de venda d'entrades en les funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general i familiar (sense incloure el teatre escolar), i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). Inclou les funcions de teatre, música, dansa i altres espectacles escènics; Inclou les funcions organitzades directament pel propi ajuntament, o a través de tercers (entitats o empreses) per iniciativa d'aquest. S'exclouen les funcions d'espectacles no professionals, així com aquelles que han estat programades per iniciativa de tercers. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'entrades venudes (teatre general i familiar): Nombre de tiquets venuts que donen dret a assistir a funcions professionals d'espectacles d'arts en viu, obertes al públic en general (sense incloure el teatre escolar), i programades per iniciativa directa de l'ajuntament en el propi espai escènic. S'exclouen les persones que han assistit a la funció de forma gratuïta (amb invitació, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 10,6€	Municipis participants: 29

Preu màxim lloguer sala per butaca	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la relació entre el preu màxim de lloguer de la sala a tercers pel nombre màxim de butaques dels espais escènics. Aquest és un component essencial de l'estratègia de cessió dels espais escènics a tercers.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Preu màxim lloguer sala}}{\text{Nombre de butaques}}$	
Variables emprades: ➤ Preu màxim lloguer sala: Preu màxim de lloguer de la sala (sense serveis complementaris) per un temps de 12 hores diàries segons es disposa a l'Ordenança municipal (o altre tipus d'acord). En el cas que hi hagi varies sales, se suma el preu màxim de cadascuna d'elles. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de butaques: Nombre màxim de butaques permanents de les sales (fixes i en grades mòbils) del total d'espais escènics. S'exclouen les cadires o localitats col·locades ocasionalment per complementar les butaques permanents existents a la sala. En els espais sense butaques permanents, on totes les localitats siguin cadires mòbils, es considerarà l'aforament màxim permès legalment a la sala. En el cas que hi hagi més d'una sala o espai escènic, se sumará el nombre de butaques de tots ells. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4,0€	Municipis participants: 29

V. INDICADORS D'ENTORN

Població	
Explicació del indicador: Aquest indicador mesura indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre d'habitants</i>	
Variables emprades: ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 74.988	Municipis participants: 29

Densitat de població (hab. / km² municipi)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Superfície municipal}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> ➤ Superfície municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3.387	Municipis participants: 29

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades: ➤ Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. <i>Font: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia).</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12.814 €	Municipis participants: 29

Nombre d'espais escènics municipals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'espais escènics per municipi.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre d'espais escènics.</i>	
Variables emprades: ➤ Nombre d'espais escènics: Nombre d'equipaments que els darrers tres anys hagin programat com a mínim, de forma estable, 8 funcions d'espectacles professionals d'arts en viu repartides al llarg de l'any, que disposen d'una persona específicament dedicada a la seva programació, i dels recursos pressupostaris i tècnics suficients per a realitzar espectacles professionals. S'entén per espectacle professional aquell pel qual l'ajuntament ha realitzat una despesa en concepte de catxet (en metàl·lic o en espècie). S'exclouen les sales o espais polivalents que no compleixin aquests requisits, així com aquelles infraestructures que romanguin tancades i/o amb un baix nivell d'activitat professional. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,5	Municipis participants: 29

Nombre de sales dels espais escènics municipals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de sales dels espais escènics per municipi.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre de sales.</i>	
Variables emprades: ➤ Nombre de sales: Nombre total de sales d'exhibició escènica o musical dels espais escènics. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,8	Municipis participants: 29

ESCOLES BRESSOL

219

INTRODUCCIÓ

Actualment, les escoles bressol municipals es conceben com un servei d'educació integral en centres que poden disposar dels espais següents:

- a) Escola bressol pròpiament dita: espai on s'imparteix educació infantil als nens i nenes, des dels quatre mesos fins als tres anys, i on s'afavoreix en l'infant el desig natural d'aprendre, on es fomenta la possibilitat de relacionar-se amb els altres i l'adquisició de valors, hàbits i pautes de conducta que afavoreixin la seva autonomia i integració a la societat.
- b) Espai d'educació maternal: espai on s'ofereix la preparació física, sanitària i emocional durant l'embaràs i el post-part.
- c) Espai nadó: adreçat als pares i les mares que acaben de tenir un fill, és un espai on es comparteixen experiències, opinions i neguits amb altres pares i mares, on es pot accedir amb els fills i es compta amb l'assessorament d'experts.
- d) Espai familiar: espai de trobada i relació entre els nens i els pares i les mares, on els petits juguen, mentre els pares observen els seus fills, juguen amb ells o intercanvien experiències, opinions o dubtes amb d'altres pares, també amb l'assessorament d'experts.

De forma genèrica, podem dir que la missió de les escoles municipals és oferir a la ciutadania del municipi uns serveis educatius de qualitat, en permanent adaptació als canvis i a les expectatives de la comunitat, sota els valors d'igualtat, cohesió i inclusió social, participació i desenvolupament econòmic i social, mitjançant una eficaç i eficient gestió organitzativa dels recursos humans i econòmics del centre.

METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ DELS INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats per un grup de municipis en el marc de la 4^a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de les Escoles Bressol, amb la participació de la Gerència de Serveis d'Educació de l'Àrea de Coneixement i Noves tecnologies i del Servei de Programació de l'Àrea d'Hisenda i Recursos Interns, i s'estructuren en quatre dimensions de meta:

- Encàrrec polític / Estratègic.
- Usuari / Client.
- Valors Organitzatius / Recursos Humans.
- Econòmica.

Així mateix, s'incorporen alguns indicadors d'entorn, que ajuden a contextualitzar el municipi.

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels ajuntaments participants, que les van remetre a la Gerència de Serveis d'Educació de l'Àrea de Coneixement i Noves tecnologies. La validació de les dades es va realitzar per part de la Gerència de Serveis d'Educació i del Servei de Programació.

En l'edició d'enguany, han participat 31 municipis de la província de Barcelona.

ELS CRITERIS DE VALORACIÓ DELS INDICADORS D'ESCOLES BRESSOL

En aquesta edició, el color dels indicadors del Quadre Resum d'Indicadors que s'exposa seguidament, reflecteix un criteri de valoració que té en compte el valor de l'indicador respecte a la mitjana grupal.

- ♦ Valor de l'indicador superior al 25% del de la mitjana grupal i amb una valoració positiva: es considera **punt fort**. La situació contrària tindrà una valoració negativa, és a dir, quan l'indicador es situa per sota el 25% de la mitjana grupal es considera una **oportunitat de millora**. Alguns exemples d'aquest grup d'indicadors són:

- ↑ Grau de satisfacció dels usuaris.
- ↑ % d'alumnes que han rebut ajuts sobre el nombre d'ajuts sol·licitats.
- ↑ % de personal fix educador i educador de suport.

Aquest grup d'indicadors està reflectit en **color verd**, en el Quadre Resum d'Indicadors.

- ♦ Valor de l'indicador inferior al 25% del de la mitjana grupal i amb una valoració positiva: es consideren **punt fort** quan el valor es situa per sota el 25% de la mitjana grupal. Quan el valor de l'indicador es superior al 25% de la mitjana grupal té una valoració negativa i es considera una **oportunitat de millora**. Un exemple en aquest sentit són:

- ↓ Alumnes per educador/a (tutor/a d'aula).
- ↓ Alumnes de menjador per professional de menjador.
- ↓ Hores de baixa sobre hores de conveni.

Aquest grup d'indicadors està reflectit en **color taronja**, en el Quadre Resum d'Indicadors.

- ♦ En **groc**, aquells indicadors en què no s'estableix un criteri d'interpretació prèviament determinat i no es pot considerar que els valors superior o inferiors al 25% de la mitjana reflecteixen una situació millor o pitjor respecte a la mitjana. És el cas dels següents indicadors:

- % de gestió directa i indirecta
- % d'alumnes que utilitzen el servei de menjador
- % de dones sobre el total de personal educador/a i educador/a de suport

Aquest grup d'indicadors està reflectit en **color groc**, en el Quadre Resum d'Indicadors.

Així mateix, en el cas del Cercle de les Escoles Bressol, s'han establert alguns criteris específics pels següents indicadors:

Indicador	Punt Fort	Oportunitat de millora	Neutre
Sol·licituds (pre-inscripcions) per cada plaça vacant	Entre 0,9 i 1,1	Inferior a 0,9 ó bé Superior al 25% de la mitjana de grup	
% de places municipals sobre el total de places al municipi	Superior al 25% de la mitjana municipal		Inferior al 25% mitjana de grup
Nombre de personal educador de suport per educador/a	Superior al 25% de la mitjana de grup	Inferior a 0,3	
Finançament per aportacions de les famílies i de l'ajuntament		Inferior o superior al 25% de la tercera part del finançament total	
Finançament per aportacions d'altres institucions	Superior a 25% de la mitjana de grup.	Inferior al 25% de la tercera part del finançament total	

QUADRE RESUM D'INDICADORS

Encàrrec polític				
Adequar el servei a la demanda ciutadana (I)		2010	Adequar el servei a la demanda ciutadana (II)	
Sol·licituds (pre-inscripcions) per cada plaça vacant		1,8	% d'oferta de serveis complementaris	
Demanda de places d'EEBB municipal		20,2	% d'oferta d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies	
			% d'hores de serveis complementaris sobre el total d'hores d'obertura anuals	
			% d'hores d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies sobre el total d'hores d'obertura anuals	
Planificar adequadament l'oferta escolar		2010	Potenciar la igualtat d'oportunitats	
% de places municipals sobre el total de places al municipi		42,3	% d'infectants de 0 a 3 anys que són alumnes en escola bressol municipal	
% de places públiques sobre el total de places al municipi		48,8	% d'infectants de 0 a 3 anys de nacionalitat estrangera que són alumnes en EEBB municipal	
% de places concertades i/o subvencionades per l'Ajuntament sobre el total de places del municipi		2,0		
Usuari / Client				
Ofertir un servei de qualitat als usuaris / clients		Ofertir un servei accessible als usuaris		Facilitar la participació
Grau de satisfacció dels usuaris		8,5	Mitjana d'hores d'obertura diària per centre	Nombre d'associats a l'AMPA per cada 100 alumnes
			Mitjana de dies d'obertura anual per centre	
			% de dies d'obertura en horari escolar sobre el total de dies d'obertura anual del centre	
			% d'alumnes que han rebut ajuts	
			% d'alumnes que han rebut ajuts s/ el nombre d'ajuts sol·licitats	
			% d'alumnes amb necessitats educatives especials	
			% d'alumnes amb necessitats educatives socials	

Valors Organizatiuis / RHH

EconomiāEntorn

	Valor mitjà del conjunt de municipis 2010

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Adequar el servei a la demanda ciutadana

Sol·licituds (pre-inscripcions) per cada plaça vacant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull la demanda del servei d'escoles bressol municipals, mesurada com el nombre de pre-inscripcions per cada plaça disponible.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Places sol·licitades}}{\text{Places ofertes municipals}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Places sol·licitades:</i> Nombre de noves pre-inscripcions per a places d'escoles bressol municipals, corresponents al curs acadèmic en estudi (és a dir, les pre-inscripcions fetes l'any 2009 per al curs 2009/2010). No es consideren places sol·licitades les dels alumnes que continuen el curs escolar següent i que ja tenien plaça coberta. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Places ofertes municipals:</i> Nombre total de l'oferta de places senceres vacants en escoles bressol municipals, pel curs acadèmic corresponent al període en estudi (curs 2009/2010). No es consideren places ofertes (vacants) aquelles places per als alumnes que ja han realitzat el curs escolar anterior. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,8	Municipis participants: 31

Demanda de places d'escola bressol municipal (%)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull la demanda de places d'escoles bressol municipals respecte a la població de 0 a 3 anys.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Places sol·licitades} + \text{Places cobertes}}{\text{Nombre d'infants de 0 a 3 anys}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Places sol·licitades:</i> Nombre de noves pre-inscripcions per a places d'escoles bressol municipals, corresponents al curs acadèmic en estudi (és a dir, les pre-inscripcions fetes l'any 2009 per al curs 2009/2010). No es consideren places sol·licitades les dels alumnes que continuen el curs escolar següent i que ja tenien plaça coberta. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Places cobertes:</i> Nombre de places senceres dels alumnes d'escoles bressol municipals que tenien plaça el curs anterior i continuen a l'escola el curs corresponent al període en estudi. ➤ <i>Nombre d'infants de 0 a 3 anys:</i> Nombre de nens i nenes de 0 a 3 anys, empadronats en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 20,2%	Municipis participants: 31

% d'oferta de serveis complementaris	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'oferta de serveis complementaris de les escoles bressol municipals. És una aproximació a l'adequació del servei a les necessitats de les famílies.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de serveis complementaris}}{3} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre de serveis complementaris:</i> Nombre de serveis complementaris (nombre de tipologies de serveis) oferts pel/s centre/s (escoles bressol municipals). Són serveis complementaris: 1- el menjador, 2- l'acollida/permanències i 3- el casal d'estiu. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 76,3%	Municipis participants: 31

% d'oferta d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'oferta d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies. És una aproximació a l'adequació del servei a les necessitats de les famílies.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies}}{3} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies:</i> Nombre d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies (0-3 anys) (nombre de tipologies de serveis) oferts pel/s centre/s (escoles bressol municipals). Són serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies: 1- l'espai nadó, 2- l'espai familiar i 3- l'espai de joc o ludoteca. En cas de diversos centres, se sumen les hores de cada centre. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 30,1%	Municipis participants: 31

% d'hores de serveis complementaris sobre el total d'hores d'obertura anuals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'hores anuals de serveis complementaris (acollida, menjador i casal d'estiu) respecte el total d'hores de funcionament del centre. És un element per mesurar el grau d'adequació del servei a la demanda ciutadana.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de serveis complementaris}}{\text{Hores d'obertura anuals}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores anuals de serveis complementaris:</i> Nombre total d'hores anuals de serveis complementaris. Són serveis complementaris: 1- el menjador (només es comptabilitza l'hora de menjador, no la de dormir), 2- l'acollida/permanències i 3- el casal d'estiu. En cas de diversos centres, se sumen les hores de cada centre. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Hores d'obertura anual:</i> Nombre total d'hores en què el/s centre/s es troba/en obert/s als infants al llarg del curs. Inclou totes les activitats del centre tant les escolars com les extraescolars - externes o internes-. Inclou les hores del serveis complementaris i dels altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies. En cas de diversos centres, se sumen les hores de cada centre. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 24,1%	Municipis participants: 31

% d'hores d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies sobre el total d'hores d'obertura anuals	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador mostra el percentatge d'hores anuals d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies organitzats per l'escola respecte el total d'hores en que els centres es troben oberts als infants al llarg del curs. És un element per mesurar el grau d'adequació del servei a la demanda ciutadana.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies}}{\text{Hores d'obertura anual}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores anuals d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies:</i> Nombre total d'hores anuals d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies (0 a 3 anys) organitzats per l'escola. Són serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies: 1- l'espai nadó, 2- l'espai familiar i 3- l'espai de joc o ludoteca. No es comptabilitzen les cessions d'ús de l'espai ni qualsevol activitat no organitzada per l'escola. En cas de diversos centres, es sumen les hores de cada centre. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Hores d'obertura anual:</i> Nombre total d'hores en què el/s centre/s es troba/en obert/s als infants al llarg del curs. Inclou totes les activitats del centre tant les escolars com les extraescolars - externes o internes -. Inclou les hores del serveis complementaris i dels altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies. En cas de diversos centres, se sumen les hores de cada centre. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3,7%	Municipis participants: 31

Planificar adequadament l'oferta escolar

% de places municipals sobre el total de places al municipi (municipals, Generalitat i privades)	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador mostra el percentatge de places d'escola bressol que són de gestió municipal respecte el total de places d'escola bressol que hi ha al municipi. És una aproximació al pes de l'oferta municipal d'escoles bressol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Places totals municipals}}{\text{Places totals en el municipi (municipals + Generalitat + privades)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Places totals municipals:</i> Nombre total de places en escoles bressol municipals, pel curs acadèmic corresponent al període en estudi. Es refereix a totes les places, tant les vacants com les dels alumnes que segueixen en el curs escolar següent. S'obté de la suma de "Places ofertes (vacants) municipals" i "Places cobertes". <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Places totals en el municipi:</i> Nombre total de places en escoles bressol del municipi (Municipals + Generalitat + Privades) pel curs acadèmic corresponent al període en estudi. Es refereix a totes les places, tant les vacants com les dels alumnes que segueixen en el curs escolar següent. Pel que fa a les escoles bressol privades, només es comptabilitzen aquelles que hagin estat autoritzades per la Generalitat. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 42,3%	Municipis participants: 31

% de places públiques sobre el total de places al municipi (municipals, Generalitat i privades)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de places públiques d'escola bressol, tant les municipals com les de la Generalitat, respecte el total de places d'escola bressol del municipi. És una aproximació al pes de l'oferta municipal pública d'escoles bressol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Places totals municipals} + \text{Places totals Generalitat}}{\text{Places totals en el municipi (municipals} + \text{Generalitat} + \text{privades)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Places totals municipals:</i> Nombre total de places en escoles bressol municipals, pel curs acadèmic corresponent al període en estudi. Es refereix a totes les places, tant les vacants com les dels alumnes que segueixen en el curs escolar següent. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Places totals Generalitat:</i> Nombre total de places en escoles bressol de la Generalitat pel curs acadèmic corresponent al període en estudi. Es refereix a totes les places, tant les vacants com les dels alumnes que segueixen en el curs escolar següent. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Places totals al municipi:</i> Nombre total de places en escoles bressol del municipi (municipals + Generalitat + privades) pel curs acadèmic corresponent al període en estudi. Es refereix a totes les places, tant les vacants com les dels alumnes que segueixen en el curs escolar següent. Pel que fa a les escoles bressol privades, només es comptabilitzen aquelles que hagin estat autoritzades per la Generalitat. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 48,8%	Municipis participants: 31

% de places concertades i/o subvencionades per l'Ajuntament sobre el total de places del municipi (municipals, Generalitat i privades)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de places concertades i/o subvencionades per l'ajuntament respecte el total de places del municipi. És un element per conèixer les diverses polítiques municipals per donar resposta a la demanda ciutadana.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Places concertades i/o subvencionades per l'ajuntament}}{\text{Places totals en el municipi (municipals} + \text{Generalitat} + \text{privades)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Places concertades i/o subvencionades per l'ajuntament:</i> Nombre total de places concertades i/o subvencionades per l'Ajuntament pel curs acadèmic corresponent al període en estudi. Es refereix a totes les places, tant les vacants com les dels alumnes que segueixen en el curs escolar següent. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Places totals al municipi (municipals + Generalitat + privades):</i> Nombre total de places en escoles bressol del municipi (municipals + Generalitat + privades) pel curs acadèmic corresponent al període en estudi. Es refereix a totes les places, tant les vacants com les dels alumnes que segueixen en el curs escolar següent. Pel que fa a les escoles bressol privades, només es comptabilitzen aquelles que hagin estat autoritzades per la Generalitat. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2%	Municipis participants: 31

Potenciar la igualtat d'oportunitats

% d'infants de 0 a 3 anys que són alumnes en escola bressol municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el percentatge d'infants d'entre 0 i 3 anys que està matriculat a una escola bressol municipal. Es pot considerar una aproximació al pes de l'oferta municipal d'escoles bressol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'alumnes en escola bressol municipal}}{\text{Nombre d'infants de 0 a 3 anys}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre d'alumnes en escola bressol municipal:</i> Nombre de nens i nenes que estan matriculats a l'inici de curs (setembre) a les escoles bressol municipals, corresponents al curs acadèmic 2009 / 2010. Font: Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'infants de 0 a 3 anys:</i> Nombre de nens i nenes empadronats al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 14,1%	Municipis participants: 31

% d'infants de 0 a 3 anys de nacionalitat estrangera que són alumnes en EEBB municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'infants de 0 a 3 anys de nacionalitat estrangera que estan matriculats a les escoles bressol municipals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'alumnes de nacionalitat estrangera en escola bressol municipal}}{\text{Nombre d'alumnes en escola bressol municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre d'alumnes de nacionalitat estrangera en EEBB municipal:</i> Nombre de nens i nenes de nacionalitat estrangera que estan matriculats a l'inici de curs (setembre) a les escoles bressol municipals, corresponents al curs acadèmic 2009 / 2010. Font: Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'alumnes en escola bressol municipal:</i> Nombre de nens i nenes que estan matriculats a l'inici de curs (setembre) a les escoles bressol municipals, corresponents al curs acadèmic 2009 / 2010. Font: Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6,7%	Municipis participants: 27

II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

Oferir un servei de qualitat als usuaris / clients

Grau de satisfacció dels usuaris	
Explicació de l'indicador: Amb aquest indicador es quantifica el grau de satisfacció de les famílies que utilitzen les escoles bressol municipal, en una escala de 0 ("gens satisfet") a 10 ("molt satisfet"). Mostra la percepció que tenen els usuaris de la qualitat del servei.	
Fórmula de càlcul: Grau de satisfacció dels usuaris	
Variables emprades: ➤ <i>Grau de satisfacció dels usuaris:</i> Mesura del grau de satisfacció dels pares i mares envers el servei ofert. Resultat d'enquesta amb una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" - "molt satisfet"). Qualsevol enquesta de satisfacció és vàlida sempre i quan puntuï de 0 a 10. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 8,5	Municipis participants: 21

Oferir un servei accessible als usuaris

Mitjana d'hores d'obertura diària per centre	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix les hores diàries que, de mitjana, estan obertes les escoles bressol. És una aproximació al grau d'accés al servei que tenen els usuaris.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores d'obertura diària}}{\text{Nombre de centres}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores d'obertura diària:</i> Nombre total d'hores diàries en què el/s centre/s es troba/en obert/s amb horari d'atenció directa als infants, exclusivament pel Servei d'Escola Bressol. S'inclou l'espai d'acollida i menjador. L'horari habitual (no el d'estiu). En cas de diversos centres, la suma de les hores de cada centre. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre de centres:</i> Nombre de centres públics municipals d'educació infantil de 0 a 3 anys. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 9,5	Municipis participants: 31

Mitjana de dies d'obertura anual per centre	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix els dies que, de mitjana, estan obertes les escoles bressol. És una aproximació al grau d'accés al servei que tenen els usuaris.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Dies d'obertura anual}}{\text{Nombre de centres}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Dies d'obertura anual:</i> Nombre total de dies en què el/s centre/s es troba/en obert/s als infants al llarg del curs. Inclou totes les activitats del centre tant les escolars com les extraescolars - externes o internes-. Inclou els serveis complementaris i els altres serveis d'atenció a la infància i a les seves famílies. En cas de diversos centres, se sumen els dies de cada centre. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre de centres:</i> Nombre de centres públics municipals d'educació infantil de 0 a 3 anys. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 206	Municipis participants: 31

% de dies d'obertura en horari escolar sobre el total de dies d'obertura anual del centre	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de dies en què els centres es troben oberts en horari escolar.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Dies d'obertura anual de servei escolar}}{\text{Dies d'obertura anual}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Dies d'obertura anual de servei escolar:</i> Nombre total de dies en què el/s centre/s es troba/en obert/s als infants en horari escolar. No inclou el casal d'estiu ni els altres serveis d'atenció a la infància i a les seves famílies (espai nadó, espai familiar, etc.). En cas de diversos centres, se sumen els dies de cada centre. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Dies d'obertura anual:</i> Nombre total de dies en què el/s centre/s es troba/en obert/s als infants al llarg del curs. Inclou totes les activitats del centre tant les escolars com les extraescolars - externes o internes-. Inclou els serveis complementaris i els altres serveis d'atenció a la infància i a les seves famílies. En cas de diversos centres, se sumen els dies de cada centre. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 95,7%	Municipis participants: 31

Garantir l'accés a tots els usuaris

% d'alumnes que han rebut ajuts	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge d'alumnes que reben algun tipus d'ajut municipal (beques, exempcions o bonificacions). És una aproximació a la possibilitat d'accés de tots els usuaris a les escoles bressol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'alumnes amb ajuts concedits}}{\text{Nombre d'alumnes en escola bressol municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre d'alumnes amb ajuts concedits:</i> Nombre total d'alumnes amb ajuts concedits en forma de beques, exempcions i bonificacions, al curs acadèmic corresponent al període en estudi. Es consideren ajuts municipals de tots tipus (escolarització, menjadors) pels motius establerts a la normativa vigent (famílies nombroses, renda econòmica familiar baixa, etc.). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'alumnes en escola bressol municipal:</i> Nombre de nens i nenes que estan matriculats a l'inici de curs (setembre) a les escoles bressol municipals, corresponent al curs acadèmic del període en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 29,3%	Municipis participants: 31

% d'alumnes que han rebut ajuts sobre el nombre d'ajuts sol·licitats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge d'alumnes que reben algun tipus d'ajut municipal (beques, exempcions o bonificacions) respecte el total d'ajuts que s'han sol·licitat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'alumnes amb ajuts concedits}}{\text{Nombre d'ajuts sol·licitats}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre d'alumnes amb ajuts concedits:</i> Nombre total d'alumnes amb ajuts concedits en forma de beques, exempcions i bonificacions, al curs acadèmic corresponent al període en estudi. Es consideren ajuts municipals de tots tipus (escolarització, menjadors) pels motius establerts a la normativa vigent (famílies nombroses, renda econòmica familiar baixa, etc.). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'ajuts sol·licitats:</i> Nombre total de sol·licituds d'ajuts rebudes per l'Ajuntament pel curs del període en estudi. En el cas d'un alumne que sol·licita dos tipus d'ajuts es comptabilitza només una vegada. Aquells ajuts que s'atorguen directament (sense sol·licitud prèvia) també es comptabilitzen. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 86,2%	Municipis participants: 30

% d'alumnes amb necessitats educatives especials	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge d'alumnes que tenen necessitats educatives especials. És una aproximació a la possibilitat d'accés de tots els usuaris a les escoles bressol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Alumnes amb necessitats educatives especials}}{\text{Nombre d'alumnes en escola bressol municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Alumnes amb necessitats educatives especials:</i> Nombre d'alumnes matriculats al centre amb necessitats educatives especials. Són necessitats educatives especials: les discapacitats física, psíquica o sensorial; els trastorns de personalitat i conductuals. Es consideren aquells alumnes amb dictamen o informe del CEDIAP, EAP o altre òrgan, durant el curs del període en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'alumnes en escola bressol municipal:</i> Nombre de nens i nenes que estan matriculats a l'inici de curs (setembre) a les escoles bressol municipals, corresponents al curs acadèmic corresponent al període en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,7%	Municipis participants: 31

% d'alumnes amb necessitats educatives socials	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge d'alumnes que tenen necessitats educatives socials. És una aproximació a la possibilitat d'accés de tots els usuaris a les escoles bressol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Alumnes amb necessitats educatives socials}}{\text{Nombre d'alumnes en escola bressol municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Alumnes amb necessitats educatives socials:</i> Nombre d'alumnes matriculats al centre amb necessitats educatives socials. Són necessitats educatives socials: les que per raons socioeconòmiques o socioeducatives requereixin d'una atenció educativa específica. Es consideren aquells alumnes amb dictamen o informe del CEDIAP, EAP o altre òrgan, durant el curs corresponent al període en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'alumnes en escola bressol municipal:</i> Nombre de nens i nenes que estan matriculats a l'inici de curs (setembre) a les escoles bressol municipals, corresponents al curs corresponent al període en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,7%	Municipis participants: 30

Facilitar la participació

Nombre d'associats a l'AMPA per cada 100 alumnes	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador mesura el percentatge dels pares i mares de les escoles bressol que estan associats a les AMPA. És un exemple del nivell de participació de les famílies.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'associats a l'AMPA}}{\text{Nombre d'alumnes en escola bressol municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre d'associats a l'AMPA:</i> Nombre de persones que estan inscrites a l'AMPA (associació de mares i pares) del/s centre/s. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'alumnes en escola bressol municipal:</i> Nombre de nens i nenes que estan matriculats a l'inici de curs (setembre) a les escoles bressol municipals, corresponents al curs acadèmic corresponent al període en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 29	Municipis participants: 30

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

Tipologia prestació de servei: Gestió directa i/o Gestió indirecta	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa (ja sigui per una sola administració local o en col·laboració amb d'altres administracions), o bé si la gestió es fa indirectament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada, o societat d'economia mixta).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Despeses corrents en gestió directa:</i> Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb d'altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Despeses corrents en gestió indirecta:</i> Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada, o societat d'economia mixta). <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 63% - 37%	Municipis participants: 29

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)

Alumnes per educador/a (tutor/a d'aula)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix la càrrega docent entesa com el nombre d'alumnes per cada educador/a (tutor/a d'aula). És una aproximació al nivell de qualitat del servei d'escola bressol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'alumnes en escola bressol municipal}}{\text{Nombre de personal educador equivalent}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre d'alumnes en escola bressol municipal:</i> Nombre de nens i nenes que estan matriculats a l'inici de curs (setembre) a les escoles bressol municipals, corresponents al curs acadèmic corresponent al període en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre de personal educador equivalent:</i> Nombre total de personal educador/a adscrit al centre. S'obté automàticament de dividir les "Hores anuals treballades dels educadors/es" entre les "Hores de conveni d'un/a educador/a". <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 14,7	Municipis participants: 31

Nombre de personal educador de suport per cada educador/a (tutor/a d'aula)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de personal educador/a de suport que hi ha per cada educador/a (tutor/a d'aula) a les escoles bressol. És una aproximació al nivell de qualitat del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de personal educador de suport equivalent}}{\text{Nombre de personal educador equivalent}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre de personal educador de suport equivalent:</i> Nombre total de personal educador/a de suport adscrit al centre. S'obté de dividir les "Hores anuals treballades de personal educador de suport" entre les "Hores de conveni d'un educador/a de suport". <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre de personal educador equivalent:</i> Nombre total de personal educador/a adscrit al centre. S'obté de dividir les "Hores anuals treballades dels educadors/es" entre les "Hores de conveni d'un educador/a". <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,6	Municipis participants: 31

% d'hores de direcció dedicades a la gestió del centre sobre el total d'hores de direcció	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el temps que l'equip directiu dedica a les tasques de gestió del centre.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals treballades per la direcció del centre} - \text{Hores anuals de la direcció del centre dedicades a suport a l'aula}}{\text{Hores anuals treballades per la direcció del centre}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores anuals treballades per la direcció del centre:</i> Nombre total d'hores treballades pel conjunt del personal director- coordinador del/s centre/s. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Hores anuals de la direcció del centre dedicades a suport a l'aula:</i> Nombre d'hores treballades pel conjunt del personal director- coordinador del/s centre/s en tasques de suport a l'aula. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 80,5%	Municipis participants: 28

% d'hores no lectives dels educadors/es (tutors d'aula) sobre el total d'hores anuals treballades	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el temps que el conjunt del personal educador/a (tutor/a d'aula) del centre dedica a activitats no lectives (preparació de les classes, formació pròpia, etc.). És una aproximació a la qualitat del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals no lectives del personal educador}}{\text{Hores anuals treballades del personal educador}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores anuals no lectives del personal educador:</i> Nombre d'hores totals anuals que el conjunt del personal educador dedica al centre en horari no lectiu. L'horari d'acollida i de menjador no s'inclou perquè es considera horari lectiu. Sí s'inclou la formació. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Hores anuals treballades del personal educador:</i> Nombre d'hores totals anuals que el conjunt del personal docent dedica al centre. S'obté de la suma de "Hores lectives dels educadors/es (tutors/es d'aula)" + "Hores no lectives dels educadors/es (tutors/es d'aula)". Es considera personal docent els/les tutors/es d'aula. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 17,2%	Municipis participants: 31

% d'hores no lectives dels educadors/es de suport sobre el total d'hores anuals treballades	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el temps que el conjunt del personal educador/a de suport del centre dedica a activitats no lectives (preparació de les classes, formació pròpia, etc.). És una aproximació a la qualitat del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals no lectives del personal educador de suport}}{\text{Hores anuals treballades del personal educador de suport}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores anuals no lectives del personal educador de suport:</i> Nombre d'hores totals anuals que el conjunt dels educador/es de suport dedica al centre en horari no lectiu. Es considera personal educador de suport el personal educador/a de les escoles bressol que no té assignat cap grup d'alumnes. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Hores anuals treballades del personal educador de suport:</i> Nombre d'hores totals anuals que el conjunt del personal educador/a de suport dedica al centre. S'obté de la suma de "Hores lectives d'educadors/es de suport" + "Hores no lectives d'educadors/es de suport". Es considera personal educador de suport el personal educador de les escoles bressol que no té assignat cap grup d'alumnes. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12%	Municipis participants: 30

% d'alumnes que utilitzen el servei de menjador de forma habitual	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge d'alumnes que utilitzen el servei de menjador habitualment respecte el nombre total d'alumnes en escola bressol municipal. És una aproximació a la demanda del servei de menjador.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Alumnes que utilitzen el servei de menjador de manera habitual}}{\text{Nombre d'alumnes en escola bressol municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Alumnes que utilitzen el servei de menjador de manera habitual:</i> Nombre d'alumnes que utilitzen el servei de menjador 3 o més cops a la setmana. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'alumnes en escola bressol municipal:</i> Nombre de nens i nenes que estan matriculats a l'inici de curs (setembre) a les escoles bressol. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 48,2%	Municipis participants: 31

Alumnes de menjador per professional de menjador	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'alumnes que utilitzen el servei de menjador habitualment respecte el nombre de professionals dedicats a l'hora de menjador. És una aproximació a la qualitat del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Alumnes que utilitzen el servei de menjador de manera habitual}}{\text{Nombre de professionals dedicats a l'hora de menjador}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Alumnes que utilitzen el servei de menjador de manera habitual:</i> Nombre d'alumnes que utilitzen el servei de menjador 3 o més cops a la setmana. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre de professionals dedicats a l'hora de menjador:</i> Nombre total de personal (educadors/es tutors/es, educadors/es de suport i monitors/es de menjador) que donen servei a l'hora de menjador (en atenció directa a l'infant de 0 a 3 anys) en un dia estàndard. No s'inclou el/la cuiner/a. En cas de diversos centres es sumen les hores de cada centre. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 5,3	Municipis participants: 31

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors

% de personal educador i educador de suport fix	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les hores treballades pel personal educador i educador de suport que són realitzades per personal fix. Mostra el grau d'estabilitat de la plantilla de educadors/es (tutors/es d'aula) i educadors/es de suport de les escoles bressol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals treballades de personal educador fix i educador de suport fix}}{\text{Hores anuals treballades de personal educador i educador de suport}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores anuals treballades de personal educador fix i educador/a de suport fix:</i> Nombre d'hores treballades (lectives i no lectives) pel conjunt del personal educador i educador de suport amb contractació indefinida/fixa. No s'inclou ni el personal interí (vacants o substitucions) ni l'eventual. Es considera personal educador els/les tutors/es d'aula. Es considera personal educador de suport el personal educador de les escoles bressol que no té assignat cap grup d'alumnes. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Hores anuals treballades de personal educador i educador de suport:</i> Nombre d'hores totals anuals que el conjunt del personal educador i educador de suport dedica al centre. Es considera personal educador els/les tutors/es d'aula. Es considera personal educador de suport el personal educador de les escoles bressol que no té assignat cap grup d'alumnes. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 84,9%	Municipis participants: 30

% d'hores de baixa sobre el total d'hores treballades pel personal educador i educador de suport	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'hores de baixa del conjunt de educadors/es (tutors/es d'aula) i educadors/es de suport de l'escola, respecte el total d'hores treballades. És un element per analitzar el clima laboral de l'escola.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de baixa i d'indisposició de personal educador i educador de suport}}{\text{Hores anuals treballades de personal educador i educador de suport}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores anuals de baixa i d'indisposició de personal educador i educador de suport:</i> S'inclou el nombre total d'hores de baixa (incapacitat temporal) i d'indisposicions, del conjunt de educadors/es (tutors/es d'aula) i educadors/es de suport. No s'inclouen les hores de baixa per maternitat, ni els permisos i llicències. Es considera personal educador els/les tutors/es d'aula. Es considera personal educador de suport el personal docent de les escoles bressol que no té assignat cap grup d'alumnes. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Hores anuals treballades de personal educador i educador de suport:</i> Nombre d'hores totals anuals que el conjunt del personal educador i educador de suport dedica al centre. Es considera personal educador els/les tutors/es d'aula. Es considera personal educador de suport el personal educador de les escoles bressol que no té assignat cap grup d'alumnes. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4,6%	Municipis participants: 28

Salari brut d'un/a educador/a (tutor/a d'aula)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el sou brut del personal educador a temps complert de les escoles bressol. Pot ser una aproximació al grau de satisfacció dels treballadors.	
Fórmula de càlcul: $\text{Salari brut d'un/a educador/a}$	
Variables emprades: ➤ <i>Salari brut d'un/a educador/a:</i> Sou brut anual del lloc de treball d'educador/a a jornada completa (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. Es considera personal educador els/les tutors/es d'aula. <i>Font:</i> En cas de gestió directa i disponibilitat de dades la font és "l'Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona, a partir de les dades facilitades per part dels departaments de recursos humans dels municipis respectius; en altres casos, la dada ha estat facilitada pels Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 24.361€	Municipis participants: 25

Salari brut d'un educador/a de suport	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el sou brut del personal educador/a de suport a temps complet de les escoles bressol. Pot ser una aproximació al grau de satisfacció dels treballadors.	
Fórmula de càlcul: <i>Salari brut d'un/a educador/a de suport</i>	
Variables emprades: ➤ <i>Salari brut d'un educador/a de suport:</i> Sou brut anual del lloc de treball d'un educador/a de suport a jornada completa (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. Es considera personal educador/a de suport el personal educador de les escoles bressol que no té assignat cap grup d'alumnes. <i>Font:</i> En cas de gestió directa i disponibilitat de dades la font és "<i>l'Estudi de les Retribucions de Personal</i>" de la Diputació de Barcelona, a partir de les dades facilitades per part dels departaments de recursos humans dels municipis respectius; en altres casos, la dada ha estat facilitada pels Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 20.966€	Municipis participants: 26

Salari brut d'un/a director/a d'escola bressol	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el sou brut d'un/a director/a a temps complet de les escoles bressol. Pot ser una aproximació al grau de satisfacció dels treballadors.	
Fórmula de càlcul: <i>Salari brut d'un/a director/a d'escola bressol</i>	
Variables emprades: ➤ <i>Salari brut d'un/a director/a d'escola bressol:</i> Sou brut anual de lloc del lloc de treball d'un/a director/a d'escola bressol a jornada completa (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. <i>Font:</i> Ajuntaments	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 29.631€	Municipis participants: 27

Millorar les habilitats dels treballadors

Hores de formació anuals rebudes per cada educador i educador/a de suport	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la mitjana d'hores anuals que destina a formació cada educador i educador/a de suport de les escoles bressol. És una aproximació a l'esforç per millorar les habilitats dels educadors/es (tutors/es d'aula) i educadors/es de suport.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de formació anuals dels educadors/es i educadors/es de suport}}{\text{Nombre de personal educador equivalent} + \text{Nombre de personal educador de suport equivalent}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores de formació anuals dels educadors/es i educadors/es de suport:</i> Suma de les hores anuals de formació autoritzada pel municipi rebudes pel conjunt dels educadors/es i educadors/es de suport. Es considera personal educador els/les tutors/es d'aula. Es considera personal educador de suport el personal educador de les escoles bressol que no té assignat cap grup d'alumnes. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre de personal educador equivalent:</i> Nombre total de personal educador/a adscrit al centre. S'obté automàticament de dividir les "Hores anuals treballades de educador/as" entre les "Hores de conveni d'un educador/a". <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre de personal educador de suport equivalent:</i> Nombre total de personal educador de suport adscrit al centre. S'obté de dividir les "Hores anuals treballades de personal educador de suport" entre les "Hores de conveni d'un educador/a de suport". <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 35,1	Municipis participants: 31

Reflectir l'estructura de gènere entre els professionals

% de dones sobre el total de personal educador i educador de suport	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de dones adscrites al centre respecte el total de personal educador i educador de suport.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de personal educador i educador de suport dones}}{\text{Total Docents}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre de personal educador i educador de suport dones:</i> Nombre de DONES educadores i educadores de suport sense tenir en compte les hores treballades. ➤ <i>Total Docents:</i> S'obté automàticament de la suma de "Nombre de personal educador i educador de suport dones" + "Nombre de personal educador i educador de suport homes". <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 99%	Municipis participants: 31

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disponer de recursos adequats

Despesa corrent per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir, la despesa mitjana de les escoles bressol per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del Servei}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Despeses corrents del Servei:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, les despeses de serveis complementaris, les d'atenció a la petita infància i a les seves famílies, i les despeses del personal tècnic d'educació, sempre i quan la dedicació horària del mateix sigui superior al 50% per l'Escola Bressol. Excepcionalment, es podrà emprar el compte d'explotació per curs escolar en els casos de gestió indirecta en què no es disposi del compte d'explotació per any natural. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ <i>Nombre d'habitants:</i> Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 28,2€	Municipis participants: 28

% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del servei d'escoles bressol sobre el total de les despeses corrents de l'Ajuntament. Mostra la disponibilitat de recursos per les Escoles Bressol, entesa com el pes del servei en la despesa municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del Servei}}{\text{Despeses corrents del pressupost municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Despeses corrents del Servei:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, les despeses de serveis complementaris, les d'atenció a la petita infància i a les seves famílies, i les despeses del personal tècnic d'educació, sempre i quan la dedicació horària del mateix sigui superior al 50% per l'Escola Bressol. Excepcionalment, es podrà emprar el compte d'explotació per curs escolar en els casos de gestió indirecta en què no es disposi del compte d'explotació per any natural. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ <i>Despeses corrents del pressupost municipal:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3,4%	Municipis participants: 28

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per aportacions de les famílies	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de les escoles bressol que són finançades amb aportacions de les famílies. És una valoració del pes dels ingressos aportats pels usuaris en el finançament del servei i una mostra del grau d'autofinançament de l'escola bressol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions de les famílies}}{\text{Despeses corrents del Servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Aportacions de les famílies:</i> Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). S'inclouen les matrícules, els cobraments mensuals, el cobrament pel servei de menjador i pel servei d'acollida, així com els ingressos pels serveis complementaris. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ <i>Despeses corrents del Servei:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, les despeses de serveis complementaris, les d'atenció a la petita infància i a les seves famílies, i les despeses del personal tècnic d'educació, sempre i quan la dedicació horària del mateix sigui superior al 50% per l'Escola Bressol. Excepcionalment, es podrà emprar el compte d'explotació per curs escolar en els casos de gestió indirecta en què no es disposi del compte d'explotació per any natural. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 33%	Municipis participants: 26

% de finançament per aportacions d'altres institucions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents de les escoles bressol que són finançades amb aportació d'altres institucions. És una valoració del pes dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal i una mostra del grau d'autofinançament de l'escola bressol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions d'altres institucions}}{\text{Despeses corrents del Servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Aportacions d'altres institucions:</i> Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions: DEGC (Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya), MTAS (<i>Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales</i>), etc. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi. No s'inclouen les transferències de l'Ajuntament a l'Organisme Autònom ni a la Concessionària. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ <i>Despeses corrents del Servei:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, les despeses de serveis complementaris, les d'atenció a la petita infància i a les seves famílies, i les despeses del personal tècnic d'educació, sempre i quan la dedicació horària del mateix sigui superior al 50% per l'Escola Bressol. Excepcionalment, es podrà emprar el compte d'explotació per curs escolar en els casos de gestió indirecta en què no es disposi del compte d'explotació per any natural. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 31,4%	Municipis participants: 26

% de finançament per part de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el percentatge de les despeses corrents de les escoles bressol que són finançades amb aportació municipal. És una aproximació al grau de finançament municipal del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportació de l'ajuntament}}{\text{Despeses corrents del Servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Aportació de l'ajuntament:</i> Despeses corrents del servei no cobertes ni amb les aportacions de les famílies ni amb les aportacions d'altres institucions. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ <i>Despeses corrents del Servei:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, les despeses de serveis complementaris, les d'atenció a la petita infància i a les seves famílies, i les despeses del personal tècnic d'educació, sempre i quan la dedicació horària del mateix sigui superior al 50% per l'Escola Bressol. Excepcionalment, es podrà emprar el compte d'explotació per curs escolar en els casos de gestió indirecta en què no es disposi del compte d'explotació per any natural. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 35,6%	Municipis participants: 26

Gestionar adequadament els recursos

% despesa en personal sobre el total de despeses corrents	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el pes de la despesa en personal sobre el total de les despeses corrents del servei. És una aproximació al destí que es dona als recursos econòmics de les escoles bressol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en Personal}}{\text{Despeses corrents del Servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Despesa en Personal:</i> Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de personal de l'entitat gestora (compte d'explotació). Es comptabilitza el personal directament relacionat amb el servei (educador i no educador). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ <i>Despeses corrents del Servei:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, les despeses de serveis complementaris, les d'atenció a la petita infància i a les seves famílies, i les despeses del personal tècnic d'educació, sempre i quan la dedicació horària del mateix sigui superior al 50% per l'Escola Bressol. Excepcionalment, es podrà emprar el compte d'explotació per curs escolar en els casos de gestió indirecta en què no es disposi del compte d'explotació per any natural. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 74,5%	Municipis participants: 28

% despesa corrent dels serveis complementaris sobre la despesa corrent del servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el pes de la despesa corrent en serveis complementaris sobre el total de les despeses corrents del servei. És una aproximació al destí que es dona als recursos econòmics de les escoles bressol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent dels serveis complementaris}}{\text{Despeses corrents del Servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Despesa corrent dels serveis complementaris:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb els següents Serveis Complementaris: 1- el menjador, 2- l'acollida/permanències i 3- el casal d'estiu. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ <i>Despeses corrents del Servei:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, les despeses de serveis complementaris, les d'atenció a la petita infància i a les seves famílies, i les despeses del personal tècnic d'educació, sempre i quan la dedicació horària del mateix sigui superior al 50% per l'Escola Bressol. Excepcionalment, es podrà emprar el compte d'explotació per curs escolar en els casos de gestió indirecta en què no es disposi del compte d'explotació per any natural. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 15,4%	Municipis participants: 19

% despesa corrent dels altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies sobre la despesa corrent del servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el pes de la despesa corrent en altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies sobre el total de les despeses corrents del servei. És una aproximació al destí que es dóna als recursos econòmics de les escoles bressol.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent dels altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies}}{\text{Despeses corrents del Servei}} \times 100$
Variables emprades: ➤ <i>Despesa corrent dels altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb els següents Serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies: 1- l'espai nadó, 2- l'espai familiar i 3- l'espai de joc o ludoteca. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ <i>Despeses corrents del Servei:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, les despeses de serveis complementaris, les d'atenció a la petita infància i a les seves famílies, i les despeses del personal tècnic d'educació, sempre i quan la dedicació horària del mateix sigui superior al 50% per l'Escola Bressol. Excepcionalment, es podrà emprar el compte d'explotació per curs escolar en els casos de gestió indirecta en què no es disposi del compte d'explotació per any natural. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,7%	Municipis participants: 19

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent per alumne	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la despesa corrent per alumne, és a dir, la despesa unitària per alumne de les escoles bressol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del Servei}}{\text{Nombre d'alumnes}}$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del Servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, les despeses de serveis complementaris, les d'atenció a la petita infància i a les seves famílies, i les despeses del personal tècnic d'educació, sempre i quan la dedicació horària del mateix sigui superior al 50% per l'Escola Bressol. Excepcionalment, es podrà emprar el compte d'explotació per curs escolar en els casos de gestió indirecta en què no es disposi del compte d'explotació per any natural. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Nombre d'alumnes: Nombre de nens i nenes que estan matriculats a l'inici de curs (setembre) a les escoles bressol municipals, corresponents al curs acadèmic del període en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 5.485€	Municipis participants: 28

Despesa corrent per hora d'obertura anual	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull la despesa corrent per hora d'obertura dels centres, és a dir, la despesa mitjana per hora en què l'escola bressol està oberta.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del Servei}}{\text{Hores d'obertura anual}}$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del Servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, les despeses de serveis complementaris, les d'atenció a la petita infància i a les seves famílies, i les despeses del personal tècnic d'educació, sempre i quan la dedicació horària del mateix sigui superior al 50% per l'Escola Bressol. Excepcionalment, es podrà emprar el compte d'explotació per curs escolar en els casos de gestió indirecta en què no es disposi del compte d'explotació per any natural. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Hores d'obertura anual: Nombre total d'hores en què el/s centre/s es troba/en obert/s als infants al llarg del curs. Inclou totes les activitats del centre tant les escolars com les extraescolars - externes o internes-. Inclou les hores dels serveis complementaris i dels altres serveis d'atenció a la infància i a les seves famílies. En cas de diversos centres, se sumen les hores de cada centre. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 244€	Municipis participants: 28

V. INDICADORS D'ENTORN

Població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul: <i>Habitants</i>	
Variables emprades: ➤ <i>Habitants:</i> És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 57.963	Municipis participants: 31

Població de 0 a 3 anys	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la població d'edats compreses entre el 0 i els 3 anys.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre d'infants de 0 a 3 anys</i>	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre d'infants de 0 a 3 anys:</i> Nombre de nens i nenes de 0 a 3 anys, empadronats en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2.142	Municipis participants: 31

Població de 0 a 3 anys de nacionalitat estrangera	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la població de nacionalitat estrangera d'edats compreses entre el 0 i els 3 anys.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre d'infants de 0 a 3 anys de nacionalitat estrangera</i>	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre d'infants de 0 a 3 anys de nacionalitat estrangera:</i> Nombre de nens i nenes de 0 a 3 anys de nacionalitat estrangera, empadronats en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 430	Municipis participants: 31

% d'infants de 0 a 3 anys que són alumnes en escola bressol (pública i privada)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'infants de 0 a 3 anys matriculats en escola bressol respecte el nombre total d'infants de 0 a 3 anys.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'infants de 0 a 3 anys}}{\text{Nombre d'alumnes en escola bressol}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre d'alumnes en escola bressol:</i> Nombre de nens i nenes que estan matriculats a l'inici de curs (setembre) a les escoles bressol del municipi (públiques i privades) corresponents al curs acadèmic en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ <i>Nombre d'infants de 0 a 3 anys:</i> Nombre de nens i nenes de 0 a 3 anys, empadronats en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 31%	Municipis participants: 30

Densitat de població (habitants / km² municipi)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la distribució del nombre d'habitants en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Habitants}}{\text{Superfície municipal}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Habitants:</i> És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> ➤ <i>Superfície Municipal:</i> Extensió del municipi, en Km. quadrats. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2.401	Municipis participants: 31

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació que hi ha entre la renda familiar bruta disponible del municipi i el nombre d'habitants. En reflexa el nivell de riquesa econòmica del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Habitants}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Renda familiar bruta disponible:</i> Renda municipal. <i>Font: Diputació de Barcelona (SIEM, Elaboració pròpia).</i> ➤ <i>Habitants:</i> És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12.860€	Municipis participants: 31

Nombre de centres municipals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'escoles bressol municipals per municipi.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre de centres municipals</i>	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre de centres municipals:</i> Nombre de centres públics municipals d'educació infantil de 0 a 3 anys. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3	Municipis participants: 31

Nombre de centres amb places concertades i/o subvencionades per l'Ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de centres amb places concertades i/o subvencionades per l'Ajuntament	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre de centres amb places concertades i/o subvencionades per l'Ajuntament</i>	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre de centres amb places concertades i/o subvencionades per l'Ajuntament:</i> Nombre de centres privats d'educació infantil de 0 a 3 anys, amb places concertades i/o subvencionades per l'Ajuntament.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0	Municipis participants: 31

ESCOLES DE MÚSICA

253

INTRODUCCIÓ

Les escoles de música són centres que tenen per objectiu proporcionar una formació musical de qualitat i on s'imparteixen ensenyaments no professionals adreçats a difondre la música mitjançant la formació d'aficionats, que podran cursar aquests ensenyaments sense limitació d'edat, i afavorir-ne un millor coneixement a edats primerenques, descobrint vocacions i aptituds que podran canalitzar-se en els ensenyaments professionals.

De forma genèrica, podem dir que la missió de les escoles municipals és oferir a la ciutadania del municipi uns serveis educatius de qualitat, en permanent adaptació als canvis i a les expectatives de la comunitat, sota els valors d'igualtat, cohesió i inclusió social, participació i desenvolupament econòmic i social, i a través d'una eficaç i eficient gestió organitzativa dels recursos humans i econòmics del centre.

QUADRE RESUM D'INDICADORS

Encàrrec polític				
	Adequar el servei a la demanda ciutadana (I)	2010	Adequar el servei a la demanda ciutadana (II)	2010
	Sol·licituds (pre-inscripcions) per cada plaça vacant	1,1	% dels participants en l'oferta formativa de curta durada sobre el total dels usuaris	17,6
	Alumnes per cada 1000 habitants	8	% dels participants en l'oferta formativa de curta durada que no són alumnes de l'oferta formativa de llarga durada	75,3
	% d'alumnes empadronats al municipi respecte el total d'alumnes	87,1		
Obrir el servei a la ciutadania				
			% d'hores d'activitats obertes a la ciutadania sobre total d'hores d'obertura anuals	10,3
			% d'hores de cessions d'espais a la ciutadania sobre total d'hores d'obertura anuals	15,1
Usuari / Client				
	Oferir un servei de qualitat als usuaris	2010	Garantir l'accés a tots els usuaris	2010
	Grau de satisfacció dels alumnes	7,9	% d'alumnes que han rebut ajuts	27,7
	Mitjana d'anys de permanència dels alumnes en l'escola de música	4	% d'alumnes amb necessitats educatives especials	1,5
	% de baixes d'alumnes sobre el nombre d'alumnes	6,9	% d'alumnes amb necessitats educatives especials que participen en activitats d'escola	77,6
			% d'adults sobre el nombre d'alumnes	17,2
			% d'instruments en el banc d'instruments sobre el nombre d'alumnes d'instrument	17,7
Facilitar la participació en conjunts instrumentals i vocals				
			% d'alumnes d'instrument que formen part d'un conjunt instrumental petit	13,4
			% d'alumnes d'instrument que formen part d'un conjunt instrumental mitjà	15,0
			% d'alumnes d'instrument que formen part d'un conjunt instrumental gran	27,9
			% d'alumnes que formen part de conjunts vocals	20,1
Promoure la participació dels conjunts en la vida cultural i social del municipi				
			% de conjunts instrumentals petits que participen en activitats obertes a la ciutadania	53,0
			% de conjunts instrumentals mitjans que participen en activitats obertes a la ciutadania	65,6
			% de conjunts instrumentals grans que participen en activitats obertes a la ciutadania	77,8
			% de conjunts vocals que participen en activitats obertes a la ciutadania	81,7

Valors Organitzatius / RHH						
Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2010	Organitzar adequadament els recursos	2010	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors	2010	
	Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA)	86	Oferta instrumental formativa a l'escola de música	17	% de personal docent fix	61
	Gestió indirecta (%) (Concessió)	14	Hores setmanals lectives de docent per alumne	0,7	Antiguitat mitjana dels docents	10
			% d'hores no lectives sobre total de treballades (docents)	42,1	% d'hores de baixa sobre total d'hores treballades pel personal docent	2,1
			% de reducció d'hores lectives de l'equip directiu sobre el total d'hores lectives	11,7	Salari brut d'un/a docent	27.290
			Hores setmanals treballades del personal d'administració i consergeria per 100 alumnes	12,8	Salari brut d'un/a director/a	34.864

Economia											
Disposar dels recursos adequats		2010	Finançar adequadament el servei		2010	Gestionar adequadament els recursos		2010	Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats		2010
Despesa corrent per habitant		13,5	% de finançament per aportacions dels usuaris		27,7	% despesa en personal sobre el total de despeses corrents		89,3	Despesa corrent per alumne		1.741
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal		1,6	% de finançament per aportacions d'altres institucions		29,8	Preu mig ingressat per alumne		483	Despesa corrent per hora lectiva		68
			% de finançament per part de l'ajuntament		42,9						

Població	46.067	Densitat de població (hab. / km ² municipi)	1.558	Renda per càpita	13.215	Nombre de centres	1

Valor de la mitjana dels municipis 2010

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Adequar el servei a la demanda ciutadana (I)

Sol·licituds (preinscripcions) per cada plaça vacant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull la demanda del servei d'escoles de música municipals, mesurada com el nombre de noves preinscripcions per cada plaça disponible. Es pot considerar com una aproximació a la demanda ciutadana.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Places sol·licitades (noves preinscripcions)}}{\text{Places ofertes (Vacants)}}$	
Variables emprades: ➤ Places sol·licitades: Nombre de noves pre-inscripcions per a places d'escoles de música municipals (a l'oferta formativa de llarga durada), corresponents al curs en estudi (és a dir, les pre-inscripcions fetes l'any 2009 per al curs 2009/2010). Es pren com a data final del període de pre-inscripció el 31 d'octubre de 2009. <u>No es consideren places sol·licitades</u> les dels alumnes que continuen el curs escolar següent i que ja tenien plaça coberta. És oferta formativa de llarga durada la corresponent a un itinerari formatiu superior a un curs, amb sentit de continuïtat. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Places ofertes (Vacants): Nombre total de l'oferta de places vacants per a l'oferta formativa de llarga durada en escoles de música municipals, pel curs en estudi (curs 2009/2010). Es pren com a data final del període de pre-inscripció el 31 d'octubre de 2009. <u>No es consideren places ofertes (vacants)</u> aquelles places per als alumnes que ja han realitzat el curs escolar anterior. És oferta formativa de llarga durada la corresponent a un itinerari formatiu superior a un curs, amb sentit de continuïtat. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,1	Municipis participants : 30

Alumnes per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'alumnes que estan inscrits a les escoles de música municipals per cada 1.000 habitants. Es pot considerar una aproximació a la demanda del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'alumnes}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1000$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'alumnes: Nombre de persones que estan matriculades a l'oferta formativa de llarga durada a l'inici de curs (31 d'octubre) a les escoles municipals de música, corresponents al curs en estudi. És oferta formativa de llarga durada la corresponent a un itinerari formatiu superior a un curs, amb sentit de continuïtat. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 8	Municipis participants : 32

% d'alumnes empadronats al municipi respecte el total d'alumnes	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica el percentatge d'alumnes matriculats a l'escola de música municipal i que estan empadronats al municipi. És una aproximació a la distribució territorial de la demanda.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'alumnes empadronats al municipi}}{\text{Nombre d'alumnes}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre d'alumnes empadronats al municipi:</i> Nombre de persones que estan matriculades a l'oferta formativa de llarga durada a l'inici de curs (31 d'octubre) a les escoles de música municipals, i que estan empadronades al municipi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'alumnes:</i> Nombre de persones que estan matriculades a l'oferta formativa de llarga durada a l'inici de curs (31 d'octubre) a les escoles de música municipals, pel curs acadèmic corresponent al període en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 87,1%	Municipis participants : 32

Adequar el servei a la demanda ciutadana (II)

% dels participants en l'oferta formativa de curta durada sobre el total dels usuaris	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de participants en l'oferta formativa de curta durada sobre el total dels usuaris del centre.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de participants en l'oferta formativa de curta durada}}{\text{Nombre d'usuaris de l'escola}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre de participants en l'oferta formativa de curta durada:</i> Nombre de persones que estan inscrites a l'oferta formativa de curta durada que s'organitza des de les escoles municipals de música, corresponent al curs en estudi. És oferta formativa de curta durada aquelles activitats amb un recorregut igual o inferior a un curs (10 mesos) i sense sentit de continuïtat: 1. Tallers / cursos; 2. Casals; 3. Projectes de creació comunitària. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'usuaris de l'escola:</i> Persones que participen en activitats d'educació musical de les escoles municipals de música, ja siguin de curta o de llarga durada. S'obté automàticament de la suma de "nombre d'alumnes"+"nombre de participants en l'oferta formativa de curta durada que no són alumnes de l'oferta formativa de llarga durada de l'escola de música". <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 17,6%	Municipis participants : 32

% dels participants en l'oferta formativa de curta durada que no són alumnes de l'oferta formativa de llarga durada	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica el percentatge dels alumnes de l'oferta formativa de curta durada que no participen en l'oferta formativa de llarga durada.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de participants en l'oferta formativa de curta durada que no són alumnes de l'oferta formativa de llarga durada}}{\text{Nombre de participants en l'oferta formativa de curta durada}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre de participants en l'oferta formativa de curta durada que no són alumnes de l'oferta formativa de llarga durada:</i> Nombre de participants en l'oferta formativa de curta durada que no són alumnes de l'oferta formativa de llarga durada de l'escola de música. És oferta formativa de curta durada: aquelles activitats amb un recorregut igual o inferior a un curs (10 mesos) i sense sentit de continuïtat: 1. Tallers / cursos; 2. Casals; 3. Projectes de creació comunitària. És oferta formativa de llarga durada la corresponent a un itinerari formatiu superior a un curs, amb sentit de continuïtat. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre de participants en l'oferta formativa de curta durada:</i> Nombre de persones que estan inscrites a l'oferta formativa de curta durada que s'organitza des de les escoles municipals de música, corresponent al curs en estudi. És oferta formativa de curta durada: aquelles activitats amb un recorregut igual o inferior a un curs (10 mesos) i SENSE sentit de continuïtat: 1. Tallers / cursos; 2. Casals; 3. Projectes de creació comunitària. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 75,3%	Municipis participants : 22

Obrir el servei a la ciutadania

% d'hores d'activitats obertes a la ciutadania sobre total d'hores d'obertura anuals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'hores d'activitats obertes a la ciutadania respecte el total d'hores de funcionament del centre. És un element per mesurar el grau d'obertura de les escoles de música a la població en general.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania}}{\text{Hores d'obertura anual}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania:</i> Nombre total d'hores que el centre dedica a activitats obertes a la ciutadania al llarg del curs. S'entén per activitats obertes a la ciutadania totes aquelles activitats internes o externes del centre, que organitza o col·labora l'escola de música, on hi pot participar/acudir la ciutadania, EXCEPTUANT les activitats adreçades especialment a la comunitat educativa de l'escola. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Hores d'obertura anual:</i> Nombre total d'hores en què el/s centre/s es troba/en obert/s amb atenció docent directa a l'alumnat al llarg del curs. Inclou totes les activitats formatives del centre, tant les de llarga durada com les de curta durada. En el cas d'escoles descentralitzades o amb aules associades, es refereix a la suma d'hores d'oferta formativa no simultània. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 10,3%	Municipis participants : 32

% d'hores de cessions d'espais a la ciutadania sobre el total d'hores d'obertura anual	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'hores de cessions d'espais a la ciutadania respecte el total d'hores de funcionament del centre. És un element per mesurar el grau d'obertura de les escoles de música a la població en general.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de cessions d'espais a la ciutadania}}{\text{Hores d'obertura anual}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores anuals de cessions d'espai a la ciutadania:</i> Nombre total d'hores que el centre dedica a cessions d'espais per a activitats musicals. En cas de diversos espais, es farà la suma de tots els espais. Només s'inclouen les cessions d'espai per a activitats musicals. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Hores d'obertura anual:</i> Nombre total d'hores en què el/s centre/s es troba/en obert/s amb atenció docent directa a l'alumnat al llarg del curs. Inclou totes les activitats formatives del centre, tant les de llarga durada com les de curta durada. En el cas d'escoles descentralitzades o amb aules associades, es refereix a la suma d'hores d'oferta formativa no simultània. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 15,1%	Municipis participants : 31

II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

Oferir un servei de qualitat als usuaris

Grau de satisfacció dels alumnes	
Explicació de l'indicador: Amb aquest indicador es quantifica el grau de satisfacció de les persones que utilitzen les escoles de música, en una escala de 0 ("gens satisfet") a 10 ("molt satisfet"). Mostra la percepció que tenen els usuaris de la qualitat del servei.	
Fórmula de càlcul: Enquesta sobre el grau de satisfacció dels usuaris	
Variables emprades: ➤ <i>Enquesta sobre el grau de satisfacció dels usuaris:</i> Mesura del grau de satisfacció de l'alumnat (que està matriculat a l'oferta formativa de llarga durada) i/o pares i mares envers el servei ofert. Resultat d'enquesta amb una escala de 0 a 10 (gens satisfet - molt satisfet). Qualsevol enquesta de satisfacció és vàlida sempre i quan puntuï de 0 a 10. Font: Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 7,9	Municipis participants : 11

262

Mitjana d'anys de permanència dels alumnes en l'escola de música	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la mitjana d'anys que els alumnes romanen a l'escola de música. Permet una aproximació a la satisfacció envers al servei rebut.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Anys de permanència dels alumnes}}{\text{Nombre d'alumnes}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Anys de permanència dels alumnes:</i> Suma dels anys de permanència a l'escola de música de tots els alumnes (de l'oferta formativa de llarga durada) matriculats a 31 d'octubre de l'any en estudi. Font: Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'alumnes:</i> Nombre de persones que estan matriculades a l'oferta formativa de llarga durada a l'inici de curs (31 d'octubre) a les escoles de música municipals, pel curs acadèmic corresponent al període en estudi. Font: Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4	Municipis participants : 17

% de baixes d'alumnes sobre el nombre d'alumnes	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica el percentatge de baixes d'alumnes que hi ha durant el curs escolar.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de baixes d'alumnes (abans de finalitzar el curs)}}{\text{Nombre d'alumnes}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre de baixes d'alumnes (abans de finalitzar el curs):</i> Nombre d'alumnes (que estan matriculats a l'oferta formativa de llarga durada) que no finalitzen la formació corresponent al curs en estudi. Font: Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'alumnes:</i> Nombre de persones que estan matriculades a l'oferta formativa de llarga durada a l'inici de curs (31 d'octubre) a les escoles de música municipals, pel curs acadèmic corresponent al període en estudi. Font: Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6,9%	Municipis participants : 32

Garantir l'accés a tots els usuaris

% d'alumnes que han rebut ajuts	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge d'alumnes que reben algun tipus d'ajut municipal (beques, exempcions o bonificacions). És una aproximació a la possibilitat d'accés de tots els usuaris a les escoles de música.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'alumnes amb ajuts concedits}}{\text{Nombre d'alumnes}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'alumnes amb ajuts concedits: Nombre total d'alumnes (que estan matriculats a l'oferta formativa de llarga durada) amb ajuts concedits en forma de beques, exempcions i bonificacions pel curs acadèmic corresponent al període en estudi. Es consideren ajuts municipals de tots tipus (escolarització, pagaments anticipats, etc.) pels motius establerts a la normativa vigent (famílies nombroses, renda econòmica familiar baixa, etc.). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre d'alumnes: Nombre de persones que estan matriculades a l'oferta formativa de llarga durada a l'inici de curs (31 d'octubre) a les escoles de música municipals, pel curs acadèmic corresponent al període en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 27,7%	Municipis participants : 32

% d'alumnes amb necessitats educatives especials	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge d'alumnes que tenen necessitats educatives especials. És una aproximació a la possibilitat d'accés de tots els usuaris a les escoles de música.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Alumnes amb necessitats educatives especials}}{\text{Nombre d'alumnes}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Alumnes amb necessitats educatives especials: Nombre d'alumnes, matriculats a l'oferta formativa de llarga durada a l'inici de curs (31 d'octubre) del centre, amb necessitats educatives especials. Són necessitats educatives especials les discapacitats física, psíquica o sensorial; els trastorns de personalitat i conductuals. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre d'alumnes: Nombre de persones que estan matriculades a l'oferta formativa de llarga durada a l'inici de curs (31 d'octubre) a les escoles de música municipals, pel curs acadèmic corresponent al període en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,5%	Municipis participants : 32

% d'alumnes amb necessitats educatives especials que participen en activitats d'escola	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura en quin grau els alumnes amb necessitats educatives especials participen en activitats d'escola.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Alumnes amb necessitats educatives especials que participen en activitats d'escola}}{\text{Alumnes amb necessitats educatives especials}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Alumnes amb necessitats educatives especials que participen en activitat d'escola: Nombre de persones que estan matriculades a l'oferta formativa de llarga durada a l'inici de curs (31 d'octubre) amb necessitats educatives especials i que participen en activitats d'escola amb la resta d'alumnes (activitats formatives, culturals, de lleure, activitats obertes a la ciutadania). Són necessitats educatives especials les discapacitats física, psíquica o sensorial; els trastorns de personalitat i conductuals. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Alumnes amb necessitats educatives especials: Nombre d'alumnes, matriculats a l'oferta formativa de llarga durada a l'inici de curs (31 d'octubre) del centre, amb necessitats educatives especials. Són necessitats educatives especials les discapacitats física, psíquica o sensorial; els trastorns de personalitat i conductuals. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 77,6%	Municipis participants : 27

% d'alumnes adults sobre el nombre d'alumnes	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica el percentatge d'alumnes adults sobre el total d'alumnes matriculats a l'escola.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'alumnes adults}}{\text{Nombre d'alumnes}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre d'alumnes adults:</i> Nombre de persones majors de 18 anys que estan matriculades a l'oferta formativa de llarga durada a l'inici de curs (31 d'octubre) a les escoles de música municipals, corresponents al període en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'alumnes:</i> Nombre de persones que estan matriculades a l'oferta formativa de llarga durada a l'inici de curs (31 d'octubre) a les escoles de música municipals, pel curs acadèmic corresponent al període en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 17,2%	Municipis participants : 32

% d'instruments en el banc d'instruments sobre el nombre d'alumnes d'instrument	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'instruments que l'escola disposa per a préstec als alumnes respecte al nombre d'alumnes que estudien un o més instruments. És una aproximació a la qualitat dels servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'instruments en banc d'instruments}}{\text{Nombre d'alumnes d'instrument}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre d'instruments en banc d'instruments:</i> Nombre d'instruments disponibles a l'escola de música per a préstec als alumnes. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'alumnes d'instrument:</i> Nombre d'alumnes (matriculats a l'oferta formativa de llarga durada) que estudien un o més instruments. En cas de que una persona toqui més d'un instrument només es comptabilitza un cop. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 17,7%	Municipis participants : 32

Facilitar la participació en conjunts instrumentals i vocals

% d'alumnes d'instrument que formen part d'un conjunt instrumental petit	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'alumnes d'instrument que formen part d'un grup instrumental petit (2 a 5 components). Dóna una aproximació de la qualitat del servei, entesa com la capacitat de l'escola de formar alumnes que puguin entrar a formar part d'una gran formació.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'alumnes de grups instrumentals petits}}{\text{Nombre d'alumnes d'instrument}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre d'alumnes de grups instrumentals petits:</i> Nombre d'alumnes d'instrument (que estan matriculats a l'oferta formativa de llarga durada) que formen part d'un conjunt instrumental d'entre 2 i 5 components. Si un alumne forma part de més d'un conjunt instrumental d'aquest tram, es comptarà una vegada. S'entén per conjunt instrumental: Grup d'alumnes d'instrument que treballen junts i de manera continua i sistemàtica amb objectius específics que fan referència al tipus de formació instrumental. No inclou: les classes instrumentals en grup, les classes de llenguatge musical amb instrument, la música i moviment, etc. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'alumnes d'instrument:</i> Nombre d'alumnes (matriculats a l'oferta formativa de llarga durada) que estudien un o més instruments. En cas de que una persona toqui més d'un instrument només es comptabilitza un cop. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 13,4%	Municipis participants : 32

% d'alumnes d'instrument que formen part d'un conjunt instrumental mitjà	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica el percentatge d'alumnes d'instrument que formen part d'un grup instrumental mitjà (6 a 11 components). Dóna una aproximació de la qualitat del servei, entesa com la capacitat de l'escola de formar alumnes que puguin entrar a formar part d'una gran formació.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'alumnes de grups instrumentals mitjans}}{\text{Nombre d'alumnes d'instrument}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre d'alumnes de grups instrumentals mitjans:</i> Nombre d'alumnes d'instrument (que estan matriculats a l'oferta formativa de llarga durada) que formen part d'un conjunt instrumental d'entre 6 i 11 components. Si un alumne forma part de més d'un conjunt instrumental d'aquest tram, es comptarà una vegada. S'entén per conjunt instrumental: Grup d'alumnes d'instrument que treballen junts i de manera continua i sistemàtica amb objectius específics que fan referència al tipus de formació instrumental. No inclou: les classes instrumentals en grup, les classes de llenguatge musical amb instrument, la música i moviment, etc. Font: Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'alumnes d'instrument:</i> Nombre d'alumnes (matriculats a l'oferta formativa de llarga durada) que estudien un o més instruments. En cas de que una persona toqui més d'un instrument només es comptabilitza un cop. Font: Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 15,0%	Municipis participants : 32

% d'alumnes d'instrument que formen part d'un conjunt instrumental gran	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'alumnes d'instrument que formen part d'un grup instrumental gran (més de 12 components). Dóna una aproximació de la qualitat del servei, entesa com la capacitat de l'escola de formar alumnes que puguin entrar a formar part d'una gran formació.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'alumnes de grups instrumentals grans}}{\text{Nombre d'alumnes d'instrument}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre d'alumnes de grups instrumentals grans:</i> Nombre d'alumnes d'instrument (que estan matriculats a l'oferta formativa de llarga durada) que formen part d'un conjunt instrumental de més de 12 components. Si un alumne forma part de més d'un conjunt instrumental d'aquest tram, es comptarà una vegada. S'entén per conjunt instrumental: Grup d'alumnes d'instrument que treballen junts i de manera continua i sistemàtica amb objectius específics que fan referència al tipus de formació instrumental. No inclou: les classes instrumentals en grup, les classes de llenguatge musical amb instrument, la música i moviment, etc. Font: Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'alumnes d'instrument:</i> Nombre d'alumnes (matriculats a l'oferta formativa de llarga durada) que estudien un o més instruments. En cas de que una persona toqui més d'un instrument només es comptabilitza un cop. Font: Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 27,9%	Municipis participants : 32

% d'alumnes que formen part de conjunts vocals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina proporció dels alumnes forma part de conjunts vocals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'alumnes que formen part de conjunts vocals}}{\text{Nombre d'alumnes}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre d'alumnes que formen part de conjunts vocals:</i> Nombre d'alumnes (que estan matriculats a l'oferta formativa de llarga durada) que formen part d'un conjunt vocal. Si un alumne forma part de més d'un conjunt vocal es comptarà una vegada. S'entén per conjunt vocal: Grup d'alumnes de veu que treballen junts i de manera continua i sistemàtica amb objectius específics que fan referència al tipus de formació vocal. No inclou: les classes de cant coral, les classes de llenguatge musical, la música i moviment, etc. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'alumnes:</i> Nombre de persones que estan matriculades a l'oferta formativa de llarga durada a l'inici de curs (31 d'octubre) a les escoles de música municipals, pel curs acadèmic corresponent al període en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 20,1%	Municipis participants : 32

Promoure la participació dels conjunts en la vida cultural i social del municipi

% de conjunts instrumentals petits que participen en activitats obertes a la ciutadania	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de conjunts instrumentals petits que participen en activitats obertes a la ciutadania.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de conjunts instrumentals petits que participen en activitats obertes a la ciutadania}}{\text{Nombre de conjunts instrumentals petits}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre de conjunts instrumentals petits que participen en activitats obertes a la ciutadania:</i> Nombre de conjunts instrumentals d'entre 2 i 5 components que participen en activitats obertes a la ciutadania. Són activitats obertes a la ciutadania totes aquelles activitats adreçades a tota la ciutadania que organitza o en les què col·labora l'escola de música exceptuant aquelles que van adreçades especialment a la comunitat educativa de l'escola de música. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre de conjunts instrumentals petits:</i> Nombre de conjunts instrumentals formats per un nombre d'entre 2 i 5 components. S'entén per conjunt instrumental: Grup d'alumnes d'instrument que treballen junts i de manera continua i sistemàtica amb objectius específics que fan referència al tipus de formació instrumental. No inclou: les classes instrumentals en grup, les classes de llenguatge musical amb instrument, la música i moviment, etc. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 53,0%	Municipis participants : 29

% de conjunts instrumentals mitjans que participen en activitats obertes a la ciutadania	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica el percentatge de conjunts instrumentals mitjans que participen en activitats obertes a la ciutadania.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de conjunts instrumentals mitjans que participen en activitats obertes a la ciutadania}}{\text{Nombre de conjunts instrumentals mitjans}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de conjunts instrumentals mitjans que participen en activitats obertes a la ciutadania: Nombre de conjunts instrumentals d'entre 6 i 11 components que participen en activitats obertes a la ciutadania. Són activitats obertes a la ciutadania totes aquelles activitats adreçades a tota la ciutadania que organitza o en les què col·labora l'escola de música exceptuant aquelles que van adreçades especialment a la comunitat educativa de l'escola de música. ➤ Nombre de conjunts instrumentals mitjans: Nombre de conjunts instrumentals formats per un nombre d'entre 6 i 11 components. S'entén per conjunt instrumental: Grup d'alumnes d'instrument que treballen junts i de manera continua i sistemàtica amb objectius específics que fan referència al tipus de formació instrumental. No inclou: les classes instrumentals en grup, les classes de llenguatge musical amb instrument, la música i moviment, etc.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 65,6%	Municipis participants : 30

% de conjunts instrumentals grans que participen en activitats obertes a la ciutadania	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de conjunts instrumentals grans que participen en activitats obertes a la ciutadania.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de conjunts instrumentals grans que participen en activitats obertes a la ciutadania}}{\text{Nombre de conjunts instrumentals grans}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de conjunts instrumentals grans que participen en activitats obertes a la ciutadania: Nombre de conjunts instrumentals de més de 12 components que participen en activitats obertes a la ciutadania. Són activitats obertes a la ciutadania totes aquelles activitats adreçades a tota la ciutadania que organitza o en les què col·labora l'escola de música exceptuant aquelles que van adreçades especialment a la comunitat educativa de l'escola de música. ➤ Nombre de conjunts instrumentals grans: Nombre de conjunts instrumentals formats per més de 12 components. S'entén per conjunt instrumental: Grup d'alumnes d'instrument que treballen junts i de manera continua i sistemàtica amb objectius específics que fan referència al tipus de formació instrumental. No inclou: les classes instrumentals en grup, les classes de llenguatge musical amb instrument, la música i moviment, etc.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 77,8%	Municipis participants : 27

% de conjunts vocals que participen en activitats obertes a la ciutadania	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica el percentatge de conjunts vocals que participen en activitats obertes a la ciutadania.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de conjunts vocals que participen en activitats obertes a la ciutadania}}{\text{Nombre de conjunts vocals}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de conjunts vocals que participen en activitats obertes a la ciutadania: Nombre de conjunts vocals que participen en activitats obertes a la ciutadania. Són activitats obertes a la ciutadania totes aquelles activitats adreçades a tota la ciutadania que organitza o en les què col·labora l'escola de música exceptuant aquelles que van adreçades especialment a la comunitat educativa de l'escola de música. ➤ Nombre de conjunts vocals: Nombre de conjunts vocals de l'escola de música. S'entén per conjunt vocal: Grup d'alumnes de veu que treballen junts i de manera continua i sistemàtica amb objectius específics que fan referència al tipus de formació vocal. No inclou: les classes de cant coral, les classes de llenguatge musical, la música i moviment, etc.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 81,7%	Municipis participants : 28

III. DIMENSÍO VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

Tipologia prestació de servei: Gestió directa i/o Gestió indirecta	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa (ja sigui per una sola administració local o en col·laboració amb d'altres administracions), o bé si la gestió es fa indirectament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada, o societat d'economia mixta).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Despeses corrents en gestió directa:</i> Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb d'altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Despeses corrents en gestió indirecta:</i> Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada, o societat d'economia mixta). <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 86% - 14%	Municipis participants : 27

Organitzar adequadament els recursos

Oferta instrumental formativa a l'escola de música	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el ventall d'ensenyaments dels diferents instruments ofertats per l'escola. És una aproximació a la qualitat del servei, entesa com la capacitat de l'escola per a afavorir la presència de diversitat d'instruments i d'estils musicals al centre.	
Fórmula de càlcul: $\text{Oferta instrumental formativa a l'escola de música}$	
Variables emprades: ➤ <i>Oferta instrumental formativa a l'escola de música:</i> Nombre d'instruments pels quals s'ofereix formació a l'escola de música, independentment de que hi hagi alumnes matriculats o no. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 17	Municipis participants : 32

Hores setmanals lectives de docent per alumne	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la mitjana d'hores de docència que rep setmanalment un alumne de l'escola de música. És una aproximació al nivell de qualitat del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores setmanals lectives de docents}}{\text{Nombre d'alumnes}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores setmanals lectives de docents:</i> Nombre d'hores totals lectives setmanals que tot el personal docent dedica al/s centre/s (en una setmana estàndard). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'alumnes:</i> Nombre de persones que estan matriculades a l'oferta formativa de llarga durada a l'inici de curs (31 d'octubre) a les escoles municipals de música, corresponents al curs en estudi. És oferta formativa de llarga durada la corresponent a un itinerari formatiu superior a un curs, amb sentit de continuïtat. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,7	Municipis participants : 32

% d'hores no lectives sobre el total de treballades (docents)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el temps que el conjunt del personal docent del centre dedica a activitats no lectives (preparació de les classes, formació pròpia, etc.). És una aproximació a la qualitat del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals no lectives de docents}}{\text{Hores anuals treballades de docents}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores anuals no lectives de docents:</i> Nombre d'hores totals anuals que el conjunt del personal docent dedica en horari no lectiu al centre. Les hores no lectives poden ser tant presencials o programables com no presencials o no programables. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Hores anuals treballades de docents:</i> Nombre d'hores totals anuals que el conjunt del personal docent dedica al centre. S'obté de la suma de "Hores lectives de docents" + "Hores no lectives de docents". <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 42,1%	Municipis participants : 32

% de reducció d'hores lectives de l'equip directiu sobre el total d'hores lectives	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de reducció de les hores lectives per part de l'equip directiu per tal de dedicar-les a la gestió del centre.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores setmanals de gestió acadèmica}}{\text{Hores setmanals lectives de docents}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores setmanals de gestió acadèmica:</i> Nombre d'hores setmanals lectives alliberades, de tot l'equip directiu, que es destinen a la gestió del centre. S'entén per equip directiu aquelles persones que formen part de l'estructura directiva de l'escola, amb responsabilitats de gestió del centre des dels vessants d'organització i de RRHH (equips). P.ex.: Director/a, Cap d'estudis, Coordinador/a, Cap de Departament, Cap de l'equip docent, ... <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Hores setmanals lectives de docents:</i> Nombre d'hores totals lectives setmanals que tot el personal docent dedica al/s centre/s (en una setmana estàndard). <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 11,7%	Municipis participants : 32

Hores setmanals treballades del personal d'administració i consergeria per 100 alumnes	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica les hores treballades pel personal d'administració i consergeria per cada 100 alumnes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores setmanals treballades del personal d'administració i consergeria}}{\text{Nombre d'alumnes}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores setmanals treballades del personal d'administració i consergeria:</i> Nombre d'hores setmanals treballades pel personal d'administració i de consergeria amb dedicació presencial al servei de l'escola (tant en atenció directa a l'usuari com a l'escola). En cas que aquest personal estigui compartit amb altres serveis es computaran les hores de feina dedicades a l'escola de música. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre d'alumnes:</i> Nombre de persones que estan matriculades a l'oferta formativa de llarga durada a l'inici de curs (31 d'octubre) a les escoles municipals de música, corresponents al curs en estudi. És oferta formativa de llarga durada la corresponent a un itinerari formatiu superior a un curs, amb sentit de continuïtat. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12,8	Municipis participants : 32

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors

% de personal docent fix	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les hores treballades per personal docent amb contractació fixa/indefinida. Mostra el grau d'estabilitat de la plantilla de docents de les escoles de música.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals treballades de personal fix docent}}{\text{Hores anuals treballades de docents}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores anuals treballades de personal fix docent:</i> Nombre d'hores anuals treballades (lectives i no lectives) pel conjunt del personal docent amb contractació indefinida/fixe. No s'inclou el personal interí (vacants o substitucions) ni l'eventual. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Hores anuals treballades de docents:</i> Nombre d'hores totals anuals que el conjunt del personal docent dedica al centre. S'obté de la suma de "Hores lectives de docents" + "Hores no lectives de docents". <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 61%	Municipis participants: 29

Antiguitat mitjana dels docents	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'antiguitat mitjana dels docents del centre. Un elevat nivell d'antiguitat dels docents reflecteix l'estabilitat i satisfacció d'aquests en el seu lloc de treball i afavoreix la qualitat del centre.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Anys de permanència dels docents}}{\text{Total de docents}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Anys de permanència dels docents:</i> Suma dels anys treballats a l'escola de música de tots els docents. S'ha d'emplenar només per aquelles escoles de música amb una antiguitat mínima de 6 anys. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Total de docents:</i> Suma del nombre total de docents homes i de docents dones sense tenir en compte les hores treballades. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 10	Municipis participants : 18

% d'hores de baixa sobre el total d'hores treballades pel personal docent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'hores de baixa del conjunt de docents de l'escola, respecte el total d'hores treballades. És un element per analitzar el clima laboral de l'escola.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de baixa i d'indisposició de docents}}{\text{Hores anuals treballades dels docents}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores anuals de baixa i d'indisposició de docents:</i> S'inclou el total d'hores de baixa (incapacitat temporal) i d'indisposicions, del conjunt de docents. No s'inclouen les hores de baixa per maternitat, ni els permisos i llicències. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Hores anuals treballades dels docents:</i> Nombre d'hores totals anuals que el conjunt del personal docent dedica al centre. És la suma de "Hores lectives de docents" + "Hores no lectives de docents". <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,1%	Municipis participants: 30

Salari brut d'un/a docent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el salari brut del lloc de treball de docent d'escola de música. És un factor que incideix en la satisfacció dels docents.	
Fórmula de càlcul: <i>Salari brut d'un/a docent</i>	
Variables emprades: ➤ <i>Salari brut d'un/a docent:</i> Sou brut anual del lloc de treball de docent (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. <i>Font:</i> En cas de gestió directa i disponibilitat de dades la font és "l'Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona, a partir de les dades facilitades per part dels departaments de recursos humans dels municipis respectius. En els altres casos, la dada ha estat facilitada pels Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 27.290€	Municipis participants : 27

Salari brut d'un/a director/a	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el salari brut del lloc de treball de director d'escola de música. És un factor que incideix en la satisfacció dels directors.	
Fórmula de càlcul: <i>Salari brut d'un/a director/a</i>	
Variables emprades: ➤ <i>Salari brut d'un/a director/a:</i> Sou brut anual del lloc de treball d'un/a director/a d'escola de música a jornada completa (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. Aquesta casella només s'haurà d'emplenar en cas de gestió indirecta.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 34.864€	Municipis participants: 19

Millorar les habilitats dels treballadors

Hores de formació anuals rebudes per docent (a temps complet)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la mitjana d'hores anuals que destina cada docent de les escoles de música a formació. És una aproximació a l'esforç per millorar les habilitats dels docents.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de formació anuals de docents}}{\text{Nombre de docents equivalents}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores de formació anuals de docents:</i> Suma de les hores anuals de formació rebudes pel conjunt dels docents autoritzada pel municipi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Nombre de docents equivalents:</i> Nombre total de personal docent adscrit al centre. S'obté de dividir les "Hores anuals treballades dels docents" entre les "Hores de conveni d'un docent" <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 25	Municipis participants : 29

Reflectir l'estructura de gènere entre els professionals

% de dones sobre el total de docents	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de dones docents que treballen al centre respecte el total de personal docent que treballa al centre.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de docents dones}}{\text{Total de docents}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre de docents dones:</i> Nombre total de docents dones sense tenir en compte les hores treballades. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ <i>Total de docents:</i> Suma del nombre total de docents homes i de docents dones sense tenir en compte les hores treballades. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 42%	Municipis participants : 32

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disponar de recursos adequats

Despesa corrent per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir, la despesa mitjana de les escoles de música per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del Servei}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Despeses corrents del Servei:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1. (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2. (Béns i serveis) i 4. (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, així com les despeses relacionades amb activitats complementàries. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ <i>Nombre d'habitants:</i> Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 13,5€	Municipis participants : 30

% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del servei d'escoles de música sobre el total de les despeses corrents de l'Ajuntament. Mostra la disponibilitat de recursos per l'Escola de Música, entesa com el pes del servei en la despesa municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del Servei}}{\text{Despeses corrents del pressupost municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Despeses corrents del Servei:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1. (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2. (Béns i serveis) i 4. (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, així com les despeses relacionades amb activitats complementàries. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ <i>Despeses corrents del pressupost municipal:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat de l'any en estudi (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,6%	Municipis participants : 30

Finançar adequadament el servei

% de finançament per aportacions dels usuaris	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de les escoles de música que són finançades amb aportacions dels usuaris. És una valoració del pes dels ingressos aportats pels usuaris en el finançament del servei i una mostra del grau d'autofinançament de l'escola de música.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions del usuaris}}{\text{Despeses corrents del Servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Aportacions dels usuaris:</i> Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3. (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). S'inclouen les matrícules, els cobraments mensuals i també els cobraments per activitats complementàries dels alumnes (matriculats en l'oferta formativa de llarga durada). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ <i>Despeses corrents del Servei:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1. (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2. (Béns i serveis) i 4. (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, així com les despeses relacionades amb activitats complementàries. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 27,7%	Municipis participants : 30

% de finançament per aportacions d'altres institucions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents de les escoles de música que són finançades amb aportació d'altres institucions. És una valoració del pes dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal sobre el total, i mostra altres recursos de finançament de l'escola.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions d'altres institucions}}{\text{Despeses corrents del Servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Aportacions d'altres institucions:</i> Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents): DEGC (Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya), MTAS (<i>Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales</i>), d'altres institucions o empreses privades que realitzin patrocinis, etc. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. No s'inclouen les transferències de l'Ajuntament a l'Organisme Autònom ni a la Concessionària. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ <i>Despeses corrents del Servei:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1. (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2. (Béns i serveis) i 4. (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, així com les despeses relacionades amb activitats complementàries. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 29,8%	Municipis participants : 30

% de finançament per part de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el percentatge de les despeses corrents de les escoles de música que són finançades amb aportació municipal. És una aproximació al grau de finançament municipal del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportació de l'ajuntament}}{\text{Despeses corrents del Servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Aportació de l'ajuntament:</i> Despeses corrents del servei no cobertes ni amb les aportacions de les famílies ni amb les aportacions d'altres institucions. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ <i>Despeses corrents del Servei:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1. (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2. (Béns i serveis) i 4. (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, així com les despeses relacionades amb activitats complementàries. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 42,9%	Municipis participants : 30

Gestionar adequadament els recursos

% despesa en personal sobre el total de despeses corrents	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el pes de la despesa en personal sobre el total de les despeses corrents del servei. És una aproximació al destí que es dona als recursos econòmics de les escoles de música.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en Personal}}{\text{Despeses corrents del Servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Despesa en Personal:</i> Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1. (Personal, inclosa la Seguretat Social). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de personal de l'entitat gestora (compte d'explotació). Es comptabilitza el personal directament relacionat amb el servei (docent i no docent). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ <i>Despeses corrents del Servei:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1. (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2. (Béns i serveis) i 4. (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, així com les despeses relacionades amb activitats complementàries. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 89,3%	Municipis participants : 29

Preu mig ingressat per alumne	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la quota que, de mitjana, aporten els alumnes a l'escola de música anualment. Aporta una orientació sobre el sistema de gestió dels recursos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions dels usuaris}}{\text{Nombre d'alumnes}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Aportacions dels usuaris:</i> Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). S'inclouen les matrícules, els cobraments mensuals i també els cobraments per activitats complementàries dels alumnes (matriculats en oferta formativa de llarga durada). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. Font: Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ <i>Nombre d'alumnes:</i> Nombre de persones que estan matriculades a l'oferta formativa de llarga durada a l'inici de curs (31 d'octubre) a les escoles de música municipals, pel curs acadèmic corresponent al període en estudi.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 483€	Municipis participants : 30

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent per alumne	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la despesa corrent per alumne, és a dir, la despesa unitària per alumne de les escoles de música. És una aproximació a la sostenibilitat econòmica del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del Servei}}{\text{Nombre d'alumnes}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Despeses corrents del Servei:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1. (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2. (Béns i serveis) i 4. (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, així com les despeses relacionades amb activitats complementàries. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. Font: Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ <i>Nombre d'alumnes:</i> Nombre de persones que estan matriculades a l'oferta formativa de llarga durada a l'inici de curs (31 d'octubre) a les escoles de música municipals, pel curs acadèmic corresponent al període en estudi.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1.741€	Municipis participants : 30

Despesa corrent per hora lectiva	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull la despesa corrent per hora lectiva, és a dir, la despesa mitjana per hora lectiva dels docents. És una aproximació a la sostenibilitat econòmica del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del Servei}}{\text{Hores anuals lectives dels docents}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Despeses corrents del Servei:</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1. (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2. (Béns i serveis) i 4. (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, així com les despeses relacionades amb activitats complementàries. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ <i>Hores anuals lectives dels docents:</i> Nombre d'hores lectives anuals que el conjunt del personal docent dedica al centre. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 68€	Municipis participants : 30

V. INDICADORS D'ENTORN

Població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul: <i>Habitants</i>	
Variables emprades: ➤ <i>Habitants:</i> És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 46.067	Municipis participants : 32

Densitat de població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la distribució del nombre d'habitants en el municipis.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Habitants}}{\text{Superfície municipal}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Habitants:</i> És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> ➤ <i>Superfície Municipal:</i> Extensió del municipi, en Km. quadrats. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1.558	Municipis participants : 32

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació que hi ha entre la renda familiar bruta disponible del municipi i el nombre d'habitants. En reflexa el nivell de riquesa econòmica del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Habitants}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Renda familiar bruta disponible:</i> Renda municipal. <i>Font: Diputació de Barcelona (SIEM, Elaboració pròpia).</i> ➤ <i>Habitants:</i> És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 13.215€	Municipis participants : 32

Nombre de centres	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'escoles de música per municipi.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre de centres</i>	
Variables emprades: ➤ <i>Nombre de centres:</i> Nombre de centres públics municipals que tenen com a objectiu proporcionar una formació musical. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1	Municipis participants : 32

SERVEIS D'ESPORTS

279

INTRODUCCIÓ

L'objectiu d'aquest document és exposar el contingut de la Guia d'Interpretació dels cercles de comparació intermunicipal d'esports per a la millora constant dels serveis esportius municipals.

Els municipis tenen competència en:

- ♦ la promoció de l'esport, la construcció i millora dels equipaments esportius i en la reserva de sòl per fer-ho possible.
- ♦ la regulació i la gestió dels equipaments esportius i de lleure i promoció d'activitats.
- ♦ per a més de 5.000 habitants, tenen l'obligació de la dotació d'instal·lacions esportives per a la seva ciutadania (sense especificar-ne quines).

La Diputació de Barcelona fonamentalment dóna suport tècnic, econòmic i jurídic als ens locals perquè puguin prestar serveis de qualitat a tot el territori.

L'Àrea d'Esports de la Diputació de Barcelona, dins de l'objectiu de cooperació esportiva amb el món local mitjançant l'impuls de la pràctica físico-esportiva, vol contribuir a la formació d'una xarxa d'agents esportius del territori i el corresponent treball que permeti la millora contínua dels serveis esportius municipals.

A través dels cercles de comparació intermunicipal d'esports es comparteixen uns objectius, una metodologia, uns indicadors i els resultats de la gestió dels serveis esportius municipals.

OBJECTIUS DE MESURA

Aquest estudi d'indicadors de mesura s'ha estructurat en 4 dimensions: encàrrec polític; usuari-client; valors organitzatius i economia. Les dimensions es valoren a través d'uns indicadors que tenen com a punt de partida les dades bàsiques de pràctica esportiva de cada municipi, dels diferents col·lectius de pràctica, el tipus d'activitat i recursos econòmics i humans implicats. Aquestes dades s'obtenen a partir d'estudis de base com l'enquesta d'hàbits esportius municipal, cens d'equipaments esportius, registre d'entitats, i d'altres.

Posteriorment, s'aprofundeix en els indicadors propis de:

- ♦ àmbit de les activitats esportives: activitats continuades, puntuals i de formació.

- ♦ àmbit dels equipaments esportius: xarxa bàsica, pistes de tennis i d'altres.

De cara al present estudi es destaquen les següents definicions de variables:

Practicants

- ♦ **Practicants sobre el total d'habitants:** nombre d'habitants del municipi que realitzen algun tipus de pràctica físico-esportiva ja sigui de manera organitzada o lliure, en espais esportius o en el medi natural. El tipus de pràctica es pot dividir en competició, lleure i escolar.
- ♦ **Dones practicants:** volum de dones que realitzen pràctica esportiva.
- ♦ **Practicants en els centres escolars públics:** volum de practicants que realitzen la seva pràctica esportiva en els espais esportius dels centres d'ensenyament públics.
- ♦ **Practicants que reben ajuts públics:** aquelles persones que reben ajuts públics per tal de poder accedir a la pràctica esportiva.

Activitats esportives

- ♦ **Activitats continuades:** cadascuna de les oportunitats de pràctica físico-esportiva que es posen a l'abast de la població, amb la presència d'algun tècnic que la coordini, dirigeixi i/o la supervisi. Les activitats continuades són aquelles que tenen una continuïtat i regularitat. Per a l'estudi s'han comptabilitzat com a activitats continuades aquelles que tenen una durada superior a 1 setmana.
- ♦ **Activitats puntuals:** cadascuna de les oportunitats de pràctica físico-esportiva que es posen a l'abast de la població, amb la presència d'algun tècnic que la coordini, dirigeixi i/o la supervisi de manera puntual. Es consideren puntuals aquelles activitats que tenen una durada igual o inferior a 1 setmana. S'exclouen aquelles activitats puntuals restringides i/o vinculades a l'esport d'elit.
- ♦ **Activitats de formació:** cadascuna de les oportunitats per a la millora dels coneixements i

aptituds pel desenvolupament dels agents del sistema esportiu. Aquestes poden anar dirigides a qualsevol dels agents que intervenen en el sistema esportiu.

Equipaments esportius:

- ♦ **Pistes poliesportives (POL):** espai esportiu bàsic de forma rectangular definit pel paviment o delimitació perimetral amb un mínim de 400 m2 de superfície. Pràctica de diverses activitats poliesportives i extraesportives a l'aire lliure; amb paviment habitualment dur i amb la incorporació d'elements i marcatges de les activitats que s'hi poden desenvolupar.
- ♦ **Pavellons poliesportius (PAV):** instal·lació esportiva coberta i tancada que pot englobar més d'un espai esportiu, destinada a la realització de múltiples activitats poliesportives de tipus reglat i competitiu. Inclou els espais complementaris necessaris per al bon funcionament de la instal·lació. Paviment habitualment tou i amb la incorporació d'elements i marcatges de les activitats que s'hi poden desenvolupar.
- ♦ **Sales esportives (SAL):** espais esportius en recinte tancat, destinats a la realització de múltiples activitats no competitives en un espai esportiu de dimensions reduïdes i paviment tou; inclou els espais complementaris necessaris per al bon funcionament de la instal·lació. Poden tenir diferents formes i estar equipades amb elements específics si s'hi realitza una activitat especialitzada.
- ♦ **Camps poliesportius (CAM):** espai esportiu descobert generalment de forma rectangular definit pel paviment o tanca perimetral amb una superfície superior als 4.000 m2. Normalment incorporen els marcatges de les activitats a realitzar-s'hi i poden estar equipades amb elements específics per a la pràctica esportiva.
- ♦ **Piscines cobertes (PCO):** instal·lació esportiva coberta que inclou un o varis vasos d'aigua de diferents formes, destinada preferentment a la realització de tot tipus d'activitats aquàtiques (formatives, competitives, recreatives, terapèutiques, etc.). Pot incloure altres espais esportius per ampliar l'oferta d'espais complementaris necessaris per al bon funcionament de la instal·lació.
- ♦ **Camps d'atletisme (ATL):** espai esportiu especialitzat, amb paviment de sauló o sintètic, per a la

pràctica preferent de les modalitats esportives atlètiques; l'espai central pot compatibilitzar-se amb la pràctica d'altres esports de camp com per exemple el futbol o el rugbi.

- ♦ **Espais de raqueta (TEN):** espai esportiu especialitzat, apte per a la pràctica d'esports de raqueta amb paviment variable segons l'activitat que s'hi realitzi. S'inclouen pistes de tennis, de frontó i de pàdel.
- ♦ **Piscines descobertes (PAL):** espai esportiu per a la pràctica d'activitats aquàtiques a l'aire lliure, de caràcter preferentment lúdic i recreatiu; incorpora àrea de solàrium i platges i els espais complementaris per al bon funcionament de la instal·lació.
- ♦ **Altres espais esportius:** qualsevol espai esportiu no inclòs en cap de les altres categories (des d'una pista de petanca a un rocòdrom, un carril bici, un port esportiu...).

FONTS DE LES DADES

Les dades per elaborar els indicadors han estat facilitades pels diversos ajuntaments utilitzant uns fulls de càlcul excel dissenyats amb la finalitat d'homogeneïtzar la recollida de dades. Posteriorment aquestes dades han estat introduïdes en l'aplicació web Generador i Tramitador d'Enquestes (GTE). D'un total de 52 municipis convidats, han facilitat les dades 51 municipis. Pel què fa a la informació facilitada i el nombre d'espais esportius que es disposen es distribueixen de la següent manera

Municipis participants a Cercols 2010	POL	POL escolars	PAV	SAL	SAL escolars	CAM	PCO	ATL	TEN	PAL	TOTAL sense Altres	Altres esports	Població 2010	Renda per càpita 2010
Abdera	4	6	3	9	4	1	2	1	3	3	35	15	11.469	13.143
Badalona	37	120	19	17	98	15	5	1	4		316	5	218.886	13.370
Berga	1	15	4	5	6	3	2		7	4	47	38	17.161	15.487
Calella	2	6	3	3	3	2	2	1			24	8	18.625	12.798
Cardener	3	8	6	8	3	2	2		3	1	36		16.897	14.043
Castellar del Vallès		27	7	4	12	2	2	1	6	4	65		23.129	13.334
Castellbisbal	9	11	5	3	6	2	2		4	2	44	7	12.223	12.652
Castelldefels	12	26	7	11	14	5	3		10	1	89	8	62.250	14.915
Cornellà de Llobregat	19	44	12	15	38	8	5	1	39	1	182	56	87.240	11.937
Esparreguera	16	15	3	4	10	1	2		6	2	59		22.042	12.852
Esplugues de Llobregat	13	25	10	4	5	4	2	1		2	66	37	46.649	14.721
Franqueses del Vallès, Les	4	9	3	4	6	12	2		7	1	48	2	18.114	11.761
Garriga, La	3	16	5	9	9	2	2		2	1	49	49	15.069	13.666
Gavà	13	31	5	6	9	11	3	1			79	6	46.383	13.373
Granollers		34	20	8	9	13	3	1	8	2	98	1	59.691	12.274
Hospitalet de Llobregat, L'	32	125	22	28	67	27	19	1	30	5	356	148	258.642	13.592
Igualada	4	31	13	13	19	10	4	1	5	5	105	20	39.149	12.515
Llucà d'Amunt	22	2	2	12	5	2			4		50	65	14.356	12.288
Manlleu	6	18	5	1	7	7	3	1		2	50	2	20.450	13.878
Manresa	18	62	9	7	44	13	3	1		1	158	26	76.209	14.283
Mataró	14	115	10	18	60	20	5	1		2	245	35	122.905	11.859
Molins de Rei	3	20	7	7	15	4	3				59		24.236	15.257
Mollet del Vallès	12	61	6	8	11	7	3	1		2	111	62	52.469	10.600
Parets del Vallès	2	7	5	3	2	4	2	1			26	26	17.805	11.704
Pineda de Mar	1	23	4	6	9	3	3		3		52	29	25.893	11.410
Prat de Llobregat, El	10	67	8	13	26	10	8	1	2		145	60	63.434	11.818
Ripoll	10	22	3	5	9	3	4	1	9	1	67	42	37.151	10.782
Rubi	8	46	5	11	17	13	4	1	11		116		73.591	10.703
Sabadell	33	79	11	30	37	24	3	4	7	6	234		207.338	12.203
Sant Adrià de Besòs	5	21	12	11	13	10	5		12	2	91	2	34.104	12.423
Sant Andreu de la Barca	8	12	5	6	8	3	2	1	13	1	59	7	26.682	11.955
Sant Boi de Llobregat	8	49	12	20	17	19	8	1	10	2	146	3	82.411	11.612
Sant Celoni	11	21	6	6	7	5	3	1	2		62	10	16.905	11.704
Sant Cugat del Vallès	14	26	11	20	15	10	2		2	2	102	13	81.745	19.314
Sant Esteve Sesrovires	4	8	2	3	5	3	1		2	1	29	8	7.329	12.189
Sant Joan Despi	10	16	8	14	7	5	6		22	2	90		32.338	13.998
Sant Just Desvern	2	8	5	2	5	3	2			1	28	14	15.923	21.774
Sant Sadurn d'Anoia	1	7	4	7	5	4	2		4	1	35		12.323	13.533
Santa Coloma de Gramenet	8	49	9	14	61	4	5	1	6	2	159	61	120.060	12.130
Barberà del Vallès	11	10	6	5	13	4	2	1	3	2	57	2	31.688	11.137
Santa Perpètua de Mogoda	3	18	4	5	6	5	1		4	2	48	34	25.191	12.070
Sant Vicenç dels Horts	3	16	5	2	10	5	2		2	2	45	5	28.024	11.746
Cerdanyola del Vallès	10	50	8	7	25	4	4		2	3	113	41	58.407	12.644
Sitges	2	13	4	6	6	3	2				36	11	28.130	14.267
Terrassa	27	132	12	14	64	28	10	1	39	16	343	103	212.724	11.783
Torelló	2	10	3	6	11	6	2	1	2	3	46		13.944	13.954
Vic	8	28	8	5	19	7	3	1			79	13	40.422	14.374
Viladecans	8	50	7	7	23	8	2		2		107	40	64.077	11.537
Vilanova del Camí	3	12	3	1	4	3			2	2	30	5	12.644	9.333
Vilafranca del Penedès	4	27	12	5	6	7	4	1	1		67	2	38.218	13.052
Vilanova i la Geltrú	8	31	4	18	11	6	5	1	2	1	87	1	66.532	10.837
TOTALS	471	1.685	372	456	901	384	176	31	300	94	4.870	1.122	2.759.267	
municipis que disposen de l'espai esportiu	49	51	51	51	51	51	49	28	38	38	51	42		

CRITERIS DE VALORACIÓ EN EL QUADRE RESUM D'INDICADORS D'ESPORTS

Per a l'edició de Cercles 2010, s'ha portat a terme un seguit de millores en el Quadre Resum d'Indicadors per tal de facilitar-ne la comprensió i l'aprofitament posterior de les dades alhora d'analitzar-ne l'evolució i la tendència (positiva, negativa o mantinguda) dels indicadors.

AVISADORS EN COLOR PER REFERENTS A LA MITJANA GENERAL DE TOTS ELS MUNICIPIS PARTICIPANTS

El color de la casella dels indicadors del Quadre Resum d'Indicadors que s'exposa seguidament, reflecteix un criteri de valoració que té en compte el valor de l'indicador respecte la mitjana dels resultats de tots els municipis participants, tal i com es mostra a continuació:

- ♦ **Valor de l'indicador superior al 25% del de la mitjana grupal i tenen una valoració positiva:** es consideren punt fort. Molt majoritàriament els indicadors són d'aquest tipus. Alguns exemples d'aquest grup d'indicadors són els següents:

- Places disponibles d'activitats continuades per cada 1.000 habitants
- % de practicants sobre el total dels habitants
- % de població inscrita i/o abonada a serveis esportius continuats sobre el total dels habitants
- Hores anuals de formació per treballador/a
- % d'autofinançament per taxes i preus públics

Aquest grup d'indicadors estan reflectits en **color verd** en el Quadre Resum d'Indicadors.

La situació contrària tindrà una valoració negativa, és a dir, quan l'indicador es situa per sota el 25% de la mitjana grupal es considera una oportunitat de millora.

- ♦ **Valor de l'indicador inferior al 25% del de la mitjana grupal i tenen una valoració positiva:** Indicadors que es consideren punt fort quan el valor es situa per sota el 25% de la mitjana grupal. A continuació es detallen els dos indicadors d'aquest tipus:

- % de dies de baixa laboral sobre el total
- % de finançament per part de l'Ajuntament

Aquest grup d'indicadors estan reflectits en **color taronja** en el Quadre Resum d'Indicadors.

Quan el valor de l'indicador és superior al 25% de la mitjana grupal té una valoració negativa i es considera una oportunitat de millora.

- ♦ **En groc, aquells indicadors en què no s'estableix un criteri d'interpretació prèviament determinat** i no es pot considerar que els valors superiors o inferiors al 25% de la mitjana reflecteixen una situació millor o pitjor respecte a la mitjana. És el cas dels següents indicadors:

- Suggeriments per cada 1.000 habitants
- % de dones empleades respecte el total de treballadors/es
- % de gestió directa
- % despesa corrent en activitats sobre el total de despesa corrent en esports
- % de despesa en transferències corrents respecte el total de despeses corrents en esports

Aquest grup d'indicadors estan reflectits en **color groc** en el Quadre Resum d'Indicadors.

QUADRE RESUM D'INDICADORS

Encàrrec polític	<table><tr><th>Facilitar l'accés de la població a la pràctica esportiva</th><th>Total</th></tr><tr><td>150</td></tr><tr><td>129</td></tr><tr><td>140</td></tr><tr><td>62</td></tr><tr><td>59</td></tr><tr><td>59</td></tr></table>	Facilitar l'accés de la població a la pràctica esportiva	Total	150	129	140	62	59	59	<table><tr><th>Impulsar la pràctica esportiva al municipi</th><th>Lleure</th><th>Escolar</th><th>Compe.</th><th>Total</th></tr><tr><td>% de practicants sobre el total dels habitants</td><td>37,1 %</td><td>3,8 %</td><td>7,5 %</td><td>48,4 %</td></tr><tr><td></td><td>37,4 %</td><td>3,6 %</td><td>7,0 %</td><td>47,7 %</td></tr><tr><td></td><td>37,2 %</td><td>3,5 %</td><td>7,0 %</td><td>47,7 %</td></tr><tr><td>% de practicants en els centres escolars públics sobre el total de practicants</td><td>0,9 %</td><td>4,2 %</td><td>2,4 %</td><td>7,5 %</td></tr><tr><td></td><td>1,2 %</td><td>3,7 %</td><td>3,3 %</td><td>8,1 %</td></tr><tr><td></td><td>0,9 %</td><td>3,9 %</td><td>3,3 %</td><td>8,1 %</td></tr><tr><td>% de dones practicants sobre el total de practicants</td><td colspan="3"></td><td>42,0 %</td></tr><tr><td></td><td colspan="3"></td><td>42,1 %</td></tr><tr><td></td><td colspan="3"></td><td>42,1 %</td></tr></table>				Impulsar la pràctica esportiva al municipi	Lleure	Escolar	Compe.	Total	% de practicants sobre el total dels habitants	37,1 %	3,8 %	7,5 %	48,4 %		37,4 %	3,6 %	7,0 %	47,7 %		37,2 %	3,5 %	7,0 %	47,7 %	% de practicants en els centres escolars públics sobre el total de practicants	0,9 %	4,2 %	2,4 %	7,5 %		1,2 %	3,7 %	3,3 %	8,1 %		0,9 %	3,9 %	3,3 %	8,1 %	% de dones practicants sobre el total de practicants				42,0 %					42,1 %					42,1 %	<table><tr><th>Facilitar l'accés dels ciutadans a les activitats</th><th>Total</th></tr><tr><td>268</td></tr><tr><td>269</td></tr><tr><td>278</td></tr><tr><td>9</td></tr><tr><td>8</td></tr><tr><td>13</td></tr><tr><td>1,3</td></tr><tr><td>1,4</td></tr><tr><td>2,4</td></tr></table>	Facilitar l'accés dels ciutadans a les activitats	Total	268	269	278	9	8	13	1,3	1,4	2,4
	Facilitar l'accés de la població a la pràctica esportiva	Total																																																																									
	150																																																																										
	129																																																																										
140																																																																											
62																																																																											
59																																																																											
59																																																																											
Impulsar la pràctica esportiva al municipi	Lleure	Escolar	Compe.	Total																																																																							
% de practicants sobre el total dels habitants	37,1 %	3,8 %	7,5 %	48,4 %																																																																							
	37,4 %	3,6 %	7,0 %	47,7 %																																																																							
	37,2 %	3,5 %	7,0 %	47,7 %																																																																							
% de practicants en els centres escolars públics sobre el total de practicants	0,9 %	4,2 %	2,4 %	7,5 %																																																																							
	1,2 %	3,7 %	3,3 %	8,1 %																																																																							
	0,9 %	3,9 %	3,3 %	8,1 %																																																																							
% de dones practicants sobre el total de practicants				42,0 %																																																																							
				42,1 %																																																																							
				42,1 %																																																																							
Facilitar l'accés dels ciutadans a les activitats	Total																																																																										
268																																																																											
269																																																																											
278																																																																											
9																																																																											
8																																																																											
13																																																																											
1,3																																																																											
1,4																																																																											
2,4																																																																											
	<table><tr><th>Promoure la cohesió social</th><th>Total</th></tr><tr><td>1,0 %</td></tr><tr><td>0,4 %</td></tr><tr><td>0,2 %</td></tr></table>	Promoure la cohesió social	Total	1,0 %	0,4 %	0,2 %																																																																					
Promoure la cohesió social	Total																																																																										
1,0 %																																																																											
0,4 %																																																																											
0,2 %																																																																											
Usuari / Client	<table><tr><th>Fomentar l'ús dels serveis esportius municipals</th><th>Total</th></tr><tr><td>13,6 %</td></tr><tr><td>14,2 %</td></tr><tr><td>14,5 %</td></tr><tr><td>10,0 %</td></tr><tr><td>9,9 %</td></tr><tr><td>10,2 %</td></tr></table>	Fomentar l'ús dels serveis esportius municipals	Total	13,6 %	14,2 %	14,5 %	10,0 %	9,9 %	10,2 %	<table><tr><th>Ofertir un servei de qualitat als ciutadans</th><th>Total</th></tr><tr><td>6,6</td></tr><tr><td>7,8</td></tr><tr><td>7,2</td></tr></table>				Ofertir un servei de qualitat als ciutadans	Total	6,6	7,8	7,2																																																									
	Fomentar l'ús dels serveis esportius municipals	Total																																																																									
	13,6 %																																																																										
	14,2 %																																																																										
14,5 %																																																																											
10,0 %																																																																											
9,9 %																																																																											
10,2 %																																																																											
Ofertir un servei de qualitat als ciutadans	Total																																																																										
6,6																																																																											
7,8																																																																											
7,2																																																																											
Valors Organitzatius / RRHH	<table><tr><th>Promoure un clima laboral positiu pels treballadors</th><th>Total</th></tr><tr><td>7,3</td></tr><tr><td>7,3</td></tr><tr><td>7,1</td></tr><tr><td>3,1 %</td></tr><tr><td>3,4 %</td></tr><tr><td>3,7 %</td></tr><tr><td>19.622</td></tr><tr><td>18.967</td></tr><tr><td>19.063</td></tr><tr><td>--</td></tr></table>	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors	Total	7,3	7,3	7,1	3,1 %	3,4 %	3,7 %	19.622	18.967	19.063	--	<table><tr><th>Millorar les habilitats dels treballadors</th><th>Total</th></tr><tr><td>50 %</td></tr><tr><td>48 %</td></tr><tr><td>53 %</td></tr><tr><td>8,2</td></tr><tr><td>7,5</td></tr><tr><td>9,2</td></tr></table>	Millorar les habilitats dels treballadors	Total	50 %	48 %	53 %	8,2	7,5	9,2	<table><tr><th>Reflectir l'estructura de gènere del personal</th><th>Total</th></tr><tr><td>45 %</td></tr><tr><td>43 %</td></tr><tr><td>44 %</td></tr></table>		Reflectir l'estructura de gènere del personal	Total	45 %	43 %	44 %																																														
	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors	Total																																																																									
	7,3																																																																										
	7,3																																																																										
7,1																																																																											
3,1 %																																																																											
3,4 %																																																																											
3,7 %																																																																											
19.622																																																																											
18.967																																																																											
19.063																																																																											
--																																																																											
Millorar les habilitats dels treballadors	Total																																																																										
50 %																																																																											
48 %																																																																											
53 %																																																																											
8,2																																																																											
7,5																																																																											
9,2																																																																											
Reflectir l'estructura de gènere del personal	Total																																																																										
45 %																																																																											
43 %																																																																											
44 %																																																																											
Economia	<table><tr><th>Disposar dels recursos adequats pel servei d'esports</th><th>Total</th></tr><tr><td>51</td></tr><tr><td>57</td></tr><tr><td>60</td></tr><tr><td>6,1 %</td></tr><tr><td>6,6 %</td></tr><tr><td>7,2 %</td></tr><tr><td>8,9 %</td></tr><tr><td>10,1 %</td></tr><tr><td>10,8 %</td></tr><tr><td>106</td></tr><tr><td>118</td></tr><tr><td>125</td></tr><tr><td>10,2 %</td></tr><tr><td>10,4 %</td></tr><tr><td>9,9 %</td></tr></table>				Disposar dels recursos adequats pel servei d'esports	Total	51	57	60	6,1 %	6,6 %	7,2 %	8,9 %	10,1 %	10,8 %	106	118	125	10,2 %	10,4 %	9,9 %	<table><tr><th>Disposar dels recursos adequats per activitats</th><th>Total</th></tr><tr><td>10</td></tr><tr><td>10</td></tr><tr><td>13</td></tr><tr><td>19 %</td></tr><tr><td>17 %</td></tr><tr><td>23 %</td></tr><tr><td>37</td></tr><tr><td>29</td></tr><tr><td>29</td></tr></table>	Disposar dels recursos adequats per activitats	Total	10	10	13	19 %	17 %	23 %	37	29	29																																										
	Disposar dels recursos adequats pel servei d'esports	Total																																																																									
	51																																																																										
	57																																																																										
60																																																																											
6,1 %																																																																											
6,6 %																																																																											
7,2 %																																																																											
8,9 %																																																																											
10,1 %																																																																											
10,8 %																																																																											
106																																																																											
118																																																																											
125																																																																											
10,2 %																																																																											
10,4 %																																																																											
9,9 %																																																																											
Disposar dels recursos adequats per activitats	Total																																																																										
10																																																																											
10																																																																											
13																																																																											
19 %																																																																											
17 %																																																																											
23 %																																																																											
37																																																																											
29																																																																											
29																																																																											
Entorn	<table><tr><td>54.103</td></tr><tr><td>51.889</td></tr><tr><td>53.451</td></tr></table>	54.103	51.889	53.451	<table><tr><td>2.525</td></tr><tr><td>2.414</td></tr><tr><td>2.569</td></tr></table>	2.525	2.414	2.569	<table><tr><td>12.821</td></tr><tr><td>13.043</td></tr><tr><td>13.697</td></tr></table>		12.821	13.043	13.697																																																														
	54.103																																																																										
	51.889																																																																										
	53.451																																																																										
2.525																																																																											
2.414																																																																											
2.569																																																																											
12.821																																																																											
13.043																																																																											
13.697																																																																											

 POL: Pistes poliesportives
 PAV.: Pavellons poliesportius
 SAL: Sales esportives

 CAM: Camps poliesportius
 PCO: Piscines cobertes
 ATL: Camps d'atletisme

 TEN: Espais de raqueta
 PAL: Piscines descobertes
 AEE: Altres Espais Esportius

	Com més gran, millor
	Com més petit, millor.
	La situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa (els indicadors en groc no tenen fletxes de tendència)

Impulsar l'ús dels espais esportius	POL	PAV	SAL	CAM	PCO	ATL	TEN	PAL	
% de practicants sobre el total dels habitants	2,2 %	3,5 %	6,3 %	2,6 %	9,2 %	1,1 %	1,2 %		↑
	2,0 %	3,7 %	6,2 %	2,6 %	9,2 %	1,3 %	1,1 %		
	1,9 %	3,7 %	5,9 %	2,6 %	9,0 %	1,0 %	1,0 %		
Metres quadrats d'espai esportiu per cada 1000 habitants	94	63	32	480	15	190	61	16	↑
	90	61	28	464	14	190	57	19	
	85	63	25	474	14	188	58	16	
Nombre d'usos anuals per m2	41	111	368	15	808	8	24	48	↓
	44	112	449	16	773	7	28	36	
	36	127	396	15	871	7	17	46	
Nombre d'usos anuals per espai esportiu	21.554	52.343	73.498	53.323	183.816	107.945	11.153	17.728	
	21.944	51.678	81.329	52.779	178.014	85.332	12.568	17.416	
	20.473	58.075	81.153	53.805	197.984	95.700	8.116	17.312	

Oferir un servei accessible als usuaris	POL	PAV	SAL	CAM	PCO	ATL	TEN	PAL	
Hores d'obertura setmanals (per cada espai esportiu)	75	84	72	54	94	78	85	67	↑
	68	81	77	56	94	74	85	66	
	67	81	78	53	95	77	85	66	

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	POL	PAV	SAL	CAM	PCO	ATL	TEN	PAL	
% de Gestió directa	67 %	78 %	53 %	79 %	34 %	84 %	29 %	55 %	
	75 %	80 %	59 %	78 %	40 %	90 %	33 %	58 %	
	92 %	82 %	69 %	88 %	41 %	93 %	38 %	57 %	

Finançar adequadament el servei	Total		Donar suport a la promoció esportiva de les entitats	Total
% d'autofinançament per taxes i preus públics	59,2 %	→	% de despesa en transferències corrents respecte el total de despeses corrents en esports	9,7 %
	56,7 %			10,3 %
	58,3 %			9,0 %
% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions	2,2 %	↑		
	1,9 %			
	1,8 %			
% de finançament per part de l'ajuntament	39,1 %	→		
	41,1 %			
	40,1 %			

	POL		PAV	SAL		CAM	PCO	ATL	TEN	PAL	AEE	Total
	Municipal	Escolar		Municipal	Escolar							
Nombre d'espais esportius	9,2	33,0	7,3	8,9	17,7	7,5	3,5	0,6	6,0	1,9	22,1	117,6
	8,4	31,0	6,9	7,9	16,5	7,1	3,1	0,6	5,6	1,9	23,0	109,7
	8,7	29,8	7,3	7,4	15,5	7,2	3,1	0,6	5,6	1,9	25,1	108,5

2010
2009
2008

Variació contínua

- Quan puja l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Negatiu **Empitjora** ↑
- Quan baixa l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Negatiu **Empitjora** ↓
- Quan l'indicador entre el primer i el tercer any no varia en més d'un 5% és **Manté** →
- Quan puja l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Positiu **Millora** ↑
- Quan baixa l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Positiu **Millora** ↓

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Facilitar l'accés dels ciutadans als espais esportius

Places disponibles d'activitats continuades per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'oportunitat que tenen els ciutadans per a realitzar esport dins l'oferta pública.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Places activitats continuades (v.29)}}{\text{Població (v.1)}} \times 1000$		
Variables emprades: ➤ <u>Places disponibles d'activitats continuades:</u> Són les places d'activitats continuades que ofereix el servei municipal d'esports per a la pràctica esportiva sigui quin sigui l'espai de pràctica. <i>Font:</i> Programes d'activitats i curssets de l'Ajuntament o de les empreses concessionades. ➤ <u>Població:</u> Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.		
Valors mitjans dels indicadors 2010	150 pl.	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 50

**Cal tenir en compte que St. Esteve Sesrovires s'inclou a l'estudi encara que és menor de 10.000 habitants*

Places disponibles d'activitats continuades de clubs per cada 1.000 hab.		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'oportunitat que tenen els ciutadans per a realitzar esport via els clubs esportius.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Places activitats continuades clubs (v.30)}}{\text{Població (v.1)}} \times 1000$		
Variables emprades: ➤ <u>Places disponibles d'activitats continuades de clubs:</u> Són les places disponibles d'activitats continuades que ofereixen els clubs del municipi sigui quin sigui l'espai de pràctica. <i>Font:</i> Registre de clubs. ➤ <u>Població:</u> Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.		
Valors mitjans dels indicadors 2010	62 pl.	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 49

Promoure la cohesió social

% de practicants que reben ajuts públics sobre el total de practicants		
Explicació de l'indicador: Volum de practicants que realitzen esport gràcies a ajuts públics.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Practicants amb ajuts públics (v.23)}}{\text{Practicants(v.21)}} \times 100$		
Variables emprades: ➤ <u>Practicants amb ajuts públics:</u> És el número de persones amb risc d'exclusió social que fan esport regularment gràcies a un ajut públic directe. <i>Font:</i> Registres municipals. ➤ <u>Practicants:</u> És el nombre de persones que fan esport regularment. Es categoritzen en "Població Escolar", "Esportistes de competició (federats)" i "Població General"(que realitzin com a mínim una activitat al mes). <i>Font:</i> Enquesta d'hàbits esportius de la Diputació de Barcelona.		
Valors mitjans dels indicadors 2010	1 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 51

Impulsar la pràctica esportiva en el municipi

% de practicants sobre el total d'habitants	
Explicació de l'indicador: Volum de practicants respecte a la població total del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Practicants (v.21)}}{\text{Població(v.1)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Practicants: És el nombre de persones que fan esport regularment. Es categoritzen en "Població Escolar", "Esportistes de competició (federats)" i "Població General"(que realitzin com a mínim una activitat al mes). <i>Font:</i> Enquesta d'hàbits esportius de la Diputació de Barcelona. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valors mitjans dels indicadors 2010:	Municipis participants (majors de 10.000 hab.):
Lleure: 37,1%	52
Escolar: 3,8%	52
Competició: 7,5%	51
Total: 48,4%	51

% de practicants en centres d'ensenyament públics sobre el total de practicants	
Explicació de l'indicador: Volum de practicants que desenvolupa la seva pràctica en espais esportius de centres escolars.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Practicants en centres escolars (v.24)}}{\text{Practicants(v.21)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Practicants en els centres escolars: És el número de persones que fan esport regularment en centres escolars públics fora de l'horari lectiu. <i>Font:</i> quadrants horaris de les activitats. ➤ Practicants: És el nombre de persones que fan esport regularment. Es categoritzen en "Població Escolar", "Esportistes de competició (federats)" i "Població General"(que realitzin com a mínim una activitat al mes). <i>Font:</i> Enquesta d'hàbits esportius de la Diputació de Barcelona.	
Valors mitjans dels indicadors 2010:	Municipis participants (majors de 10.000 hab.):
Lleure: 0,9%	48
Escolar: 4,2%	48
Competició: 2,4%	48
Total: 7,5%	48

% de dones practicants sobre el total de practicants		
Explicació de l'indicador: Volum de dones practicants respecte el total de practicants.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Dones practicants (v.22)}}{\text{Practicants(v.21)}} \times 100$		
Variables emprades: ➤ <u>Dones practicants</u>: És el número de dones que fan esport regularment. <i>Font:</i> quadrants horaris de les activitats. ➤ <u>Practicants</u>: És el nombre de persones que fan esport regularment. Es categoritzen en "Població Escolar", "Esportistes de competició (federats)" i "Població General"(que realitzin com a mínim una activitat al mes). <i>Font:</i> Enquesta d'hàbits esportius de la Diputació de Barcelona.		
Valors mitjans dels indicadors 2010	42%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 51

Facilitar l'accés dels ciutadans a les activitats

Hores d'activitats continuades per cada 1.000 habitants.		
Explicació de l'indicador: Nivell d'accés que tenen els ciutadans per a realitzar esport dins l'oferta pública, en activitats continuades.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores d'activitats continuades (v.36)}}{\text{Població(v.1)}} \times 1000$		
Variables emprades: ➤ <u>Hores d'activitats continuades</u>: Cadascuna de les oportunitats de pràctica físico-esportiva continuada que es posen a l'abast de la població, amb la presència d'algun tècnic que la coordini, dirigeixi i/o la supervisi. <i>Font:</i> Programa d'activitats continuades de l'ajuntament, empreses concessionades o de clubs. ➤ <u>Població</u>: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.		
Valors mitjans dels indicadors 2010	268 h.	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 52

Hores d'activitats puntuals per cada 1.000 habitants.		
Explicació de l'indicador: Nivell d'accés que tenen els ciutadans per a realitzar esport dins l'oferta pública, en activitats puntuals.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores d'activitats puntuals (v.37)}}{\text{Població(v.1)}} \times 1000$		
Variables emprades: ➤ <u>Hores d'activitats puntuals</u>: Cadascuna de les oportunitats de pràctica físico-esportiva puntual que es posen a l'abast de la població, amb la presència d'algun tècnic que la coordini, dirigeixi i/o la supervisi. <i>Font:</i> Programa d'activitats puntuals de l'ajuntament, empreses concessionades o de clubs. ➤ <u>Població</u>: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.		
Valors mitjans dels indicadors 2010:	9 h.	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 52

Hores d'activitats de formació per cada 1.000 habitants.		
Explicació de l'indicador:		
Nivell d'accés que tenen els ciutadans per a assistir a activitats de formació vinculades a l'esport.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores d'activitats de formació (v.38)}}{\text{Població (v.1)}} \times 1000$		
Variables emprades:		
➤ Hores d'activitats de formació: Cadascuna de les oportunitats per a la millora dels coneixements i aptituds pel desenvolupament dels agents del sistema esportiu. <i>Font:</i> Programa d'activitats formatives, xerrades, tallers, cursos de formació, relacionades amb el món de l'esport. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.		
Valors mitjans dels indicadors 2010	1,3 h.	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 52

Impulsar l'ús dels espais esportius municipals

% de practicants en espais esportius sobre el total d'habitants		
Explicació de l'indicador:		
Aquest indicador mostra el volum de practicants respecte a la població del municipi, per a cada una de les tipologies d'espais esportius municipals.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Practicants per tipologia d'espai esportiu (v.25)}}{\text{Població (v.1)}} \times 100$		
Variables emprades:		
➤ Practicants per tipologia d'espai esportiu: És el número de persones que fan esport regularment en les diferents tipologies d'espais esportius convencionals. <i>Font:</i> Quadrants horaris dels programes d'activitats continuades. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.		
Valors mitjans dels indicadors 2010:		Municipis participants (majors de 10.000 hab.):
Pistes poliesportives:	2,2 %	44
Pavellons poliesportius:	3,5 %	49
Sales esportives:	6,3 %	48
Camps poliesportius:	2,6 %	49
Piscines cobertes:	9,2 %	48
Camps d'atletisme:	1,1 %	26
Espais de raqueta:	1,2 %	36

<i>m² d'espai esportiu per cada 1000 habitants</i>		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la dotació en equipaments esportius en relació a la població, per a cada una de les tipologies d'espais esportius municipals.		
Fórmula de càlcul: $\frac{M^2 \text{ d'espai esportiu (v.34)}}{\text{Població (v.1)}} \times 1000$		
Variables emprades: ➤ M² d'espai esportiu: És la suma de m² d'espais convencionals de cada tipologia d'espai esportiu. Tan sols s'inclou l'espai útil d'activitat excloent les zones verdes dins de cada espai esportiu, ni vestuaris, ni magatzems, etc. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.		
Valors mitjans dels indicadors 2010:		Municipis participants (majors de 10.000 hab.):
Pistes poliesportives:	94 m ²	49
Pavellons poliesportius:	63 m ²	51
Sales esportives:	32 m ²	51
Camps poliesportius:	480 m ²	51
Piscines cobertes:	15 m ²	49
Camps d'atletisme:	190 m ²	28
Espais de raqueta:	61 m ²	38
Piscines descobertes:	16 m ²	38

<i>Nombre d'usos anuals per m² d'espai esportiu</i>		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la densitat d'utilització i aprofitament, per a cada m ² de les diferents tipologies d'espais esportius municipals.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Usos anuals (v.26)}}{M^2 \text{ d'espai esportiu (v.34)}}$		
Variables emprades: ➤ Usos anuals: Són els accessos individuals a un espai esportiu, independentment de la identitat de l'usuari, en una hora (es considera que un practicant que utilitza dues hores són dos usos). <i>Font:</i> Sistemes de control d'assistències dels ajuntaments o gestors. ➤ M² d'espai esportiu: És la suma de m² d'espais convencionals de cada tipologia d'espai esportiu. Tan sols s'inclou l'espai útil d'activitat excloent les zones verdes dins de cada espai esportiu, ni vestuaris, ni magatzems, etc. <i>Font:</i> Ajuntaments.		
Valors mitjans dels indicadors 2010:		Municipis participants (majors de 10.000 hab.):
Pistes poliesportives:	41 u.	44
Pavellons poliesportius:	111 u.	49
Sales esportives:	368 u.	48
Camps poliesportius:	15 u.	49
Piscines cobertes:	808 u.	48
Camps d'atletisme:	8 u.	26
Espais de raqueta:	24 u.	36
Piscines descobertes:	48 u.	25

Nombre d'usos anuals per espai esportiu		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la densitat d'utilització i aprofitament, per a cada una de les tipologies d'espais esportius municipals.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Usos anuals (v.26)}}{\text{Espais esportius (v.31)}}$		
Variables emprades: ➤ Usos anuals: Són els accessos individuals a un espai esportiu, independentment de la identitat de l'usuari, en una hora (es considera que un practicant que utilitza dues hores són dos usos). En les piscines a l'aire lliure es comptabilitzaran els accessos. <i>Font:</i> Sistemes de control d'assistències dels ajuntaments o gestors. ➤ Espais esportius: És el nombre d'espais esportius segons la tipologia que sigui. <i>Font:</i> Ajuntaments.		
Valors mitjans dels indicadors 2010:		Municipis participants (majors de 10.000 hab.):
Pistes poliesportives:	21.554 u.	44
Pavellons poliesportius:	52.343 u.	49
Sales esportives:	73.498 u.	48
Camps poliesportius:	53.323 u.	49
Piscines cobertes:	183.816 u.	48
Camps d'atletisme:	107.945 u.	26
Espais de raqueta:	11.153 u.	36
Piscines descobertes:	17.728 u.	25

II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

Fomentar l'ús dels serveis esportius municipals

% de població inscrita i/o abonada a serveis esportius continuats municipals sobre el total d'habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la població que fa ús dels espais i programes esportius continuats municipals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població inscrita (v.28)} + \text{Població abonada (v.27)}}{\text{Població (v.1)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Població inscrita: És el nombre de persones no abonades registrades en activitats continuades municipals en un mes tipus com octubre o març. <i>Font:</i> Llista d'inscrits de les activitats continuades municipals. ➤ Població abonada: És el nombre de persones que paguen una quota mensual per a tenir lliure accés a un complex esportiu municipal. <i>Font:</i> Compte d'explotació d'un complex esportiu. Registre d'un Ajuntament. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 13,6 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 48

% de població abonada a un complex esportiu municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el volum de població abonada a les instal·lacions esportives municipals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població abonada (v.27)}}{\text{Població (v.1)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Població abonada: És el nombre de persones que paguen una quota mensual per a tenir lliure accés a un complex esportiu municipal. <i>Font:</i> Compte d'explotació d'un complex esportiu. Registre d'un Ajuntament. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 10%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 50

Oferir un servei de qualitat a la població

Suggeriments per cada 1000 practicants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la implicació dels ciutadans en la millora dels serveis esportius municipals. Indirectament pot mesurar el nivell de descontentament dels usuaris dels serveis esportius municipals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Suggeriments (v.2)}}{\text{Practicants (v.21)}} \times 1000$	
Variables emprades: ➤ Suggeriments: És el nombre de suggeriments i/o reclamacions que es reben per escrit en les instal·lacions esportives o bé en les oficines municipals d'Atenció al ciutadà. Font: Ajuntament i entitats gestores. ➤ Practicants: És el nombre de persones que fan esport regularment. Es categoritzen en "Població Escolar", "Esportistes de competició (federats)" i "Població General"(que realitzin com a mínim una activitat al mes). Font: Ajuntaments, plantilles d'utilització.	
Valors mitjans dels indicadors 2010:	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 47

Oferir un servei accessible als usuaris

Hores d'obertura setmanals (per cada espai esportiu)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'oportunitat que tenen els ciutadans de realitzar esport al llarg del dia i/o entre setmana i els caps de setmana, per a cada una de les tipologies d'espais esportius municipals.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores d'obertura setmanals (v.35)}}{\text{Espais esportius (v.31)}}$		
Variables emprades: ➤ Hores d'obertura setmanals: És el nombre absolut d'hores d'obertura setmanals en una setmana representativa d'un mes tipus, octubre o març. Font: Ajuntaments. ➤ Espais esportius: Nombre d'espais esportius segons la tipologia que sigui. Font: Ajuntaments.		
Valors mitjans dels indicadors 2010:		Municipis participants (majors de 10.000 hab.):
Pistes poliesportives:	75 h.	49
Pavellons poliesportius:	84 h.	51
Sales esportives:	72 h.	51
Camps poliesportius:	54 h.	51
Piscines cobertes:	94 h.	49
Camps d'atletisme:	78 h.	28
Espais de raqueta:	85 h.	38
Piscines descobertes:	67 h.	38

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/ RECURSOS HUMANS

Promoure un clima laboral adequat

Satisfacció general dels treballadors/es.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la percepció de satisfacció dels treballadors en el seu lloc de treball.	
Fórmula de càlcul: Grau de satisfacció general dels empleats.(v.5)	
Variables emprades: ➤ <u>Grau de satisfacció general dels empleats:</u> És la valoració de la satisfacció dels empleats, del 0 al 10, on 0 és "molt insatisfet" i 10 "molt satisfet". Font: Qüestionari distribuït per la direcció d'esports del propi ajuntament.	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 7,3	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 25

% de dies de baixa laboral sobre el total de dies laborals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nivell d'absentisme laboral dels empleats. Aquest paràmetre sovint va relacionat amb el nivell de motivació i satisfacció.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Dies de baixa laboral per any (v.6)}}{\text{Dies laborables totals per any (v.7)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <u>Dies de baixa laboral per any:</u> És el nombre total de dies de baixa laboral de tots els empleats (directes i indirectes) incloent baixes Seguretat Social i baixes registrades a través de procediments interns del departament de recursos humans. Dies d'absentisme sense comptar: baixes per accidents laborals, baixes per maternitat, dies de permís o vacances establerts en el conveni. Font: Ajuntaments, entitats gestores. ➤ <u>Dies laborables totals per any:</u> És el nombre total de dies contractats a empleats per a la prestació dels serveis esportius en el seu conjunt. Font: Fulls de nòmines de l'Ajuntament i de totes les empreses implicades en el servei.	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 3,1 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 48

Sou brut base d'un monitor/a d'esports	
Explicació de l'indicador: Mitjana del sou del lloc de treball més freqüent en un servei esportiu.	
Fórmula de càlcul: Sou brut base d'un monitor d'esports (v.20)	
Variables emprades: ➤ <u>Sou brut base d'un monitor d'esports:</u> És la mitjana de sous bruts anuals del lloc de treball de monitor d'esports (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. En alguns municipis aquesta dada ve donada per la Diputació de Barcelona. Font: "Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona i fulls de nòmines de l'Ajuntament o de les empreses concessionades.	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 19.622 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 36

Millorar les habilitats dels treballadors

% del personal d'esports assistent a cursos sobre el total de treballadors/es.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la proporció d'empleats implicats en la formació continuada. Aquest paràmetre sovint va relacionat amb el nivell de motivació i satisfacció dels empleats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Treballadors/es assistents a cursos per any (v.8)}}{\text{Treballadors/es (v.3)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <u>Treballadors/es assistents a cursos per any:</u> És el nombre de treballadors/es que han realitzat formació en l'any d'anàlisi. La formació ha d'haver estat autoritzada per l'entitat gestora dels espais esportius. Font: Registres de formació de l'ajuntament i entitats gestores. ➤ <u>Treballadors/res:</u> És el número total de persones contractades un mínim de mitja jornada directament per l'Ajuntament i/o per organismes autònoms i/o per entitats o empreses concessionàries, per a la prestació dels serveis esportius públics. El número d'hores de la jornada variarà d'acord al conveni al que s'estigui subjecte. No s'inclouen els empleats contractats en empreses de serveis externalitzats. S'inclouen només serveis de titularitat pública. Font: Ajuntaments, entitats gestores.	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 50%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 48

Hores anuals de formació per treballador	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la durada i/o intensitat de la formació que realitzen els empleats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de formació de tots els treballadors/es per any (v.9)}}{\text{Treballadors/es (v.3)}}$	
Variables emprades: ➤ <u>Hores anuals de formació de tots els treballadors/es per any:</u> És el nombre d'hores que han realitzat de formació en l'any d'anàlisi. La formació ha d'haver estat autoritzada per l'entitat gestora de l'espai esportiu. Font: Registre de formació de l'ajuntament i/o entitats gestores. ➤ <u>Treballadors/res:</u> És el número total de persones contractades un mínim de mitja jornada directament per l'Ajuntament i/o per organismes autònoms i/o per entitats o empreses concessionàries, per a la prestació dels serveis esportius públics. El número d'hores de la jornada variarà d'acord al conveni al que s'estigui subjecte. No s'inclouen els empleats contractats en empreses de serveis externalitzats. S'inclouen només serveis de titularitat pública. Font: Ajuntaments, entitats gestores.	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 8,2 h.	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 49

Reflectir l'estructura de gènere del personal

% de dones empleades respecte el total de treballadors/es	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la igualtat de gènere entre el personal d'esports.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Treballadores (v.4)}}{\text{Treballadors/es (v.3)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Treballadores: És el número total de dones contractades un mínim de mitja jornada directament per l'Ajuntament i/o per organismes autònoms i/o per entitats o empreses concessionàries, per a la prestació dels serveis esportius públics. El número d'hores de la jornada variarà d'acord al conveni al que s'estigui subjecte. No s'inclouen els empleats contractats en empreses de serveis externalitzats. S'inclouen només serveis de titularitat pública. <i>Font:</i> Ajuntaments, entitats gestores. ➤ Treballadors/res: És el número total de persones contractades un mínim de mitja jornada directament per l'Ajuntament i/o per organismes autònoms i/o per entitats o empreses concessionàries, per a la prestació dels serveis esportius públics. El número d'hores de la jornada variarà d'acord al conveni al que s'estigui subjecte. No s'inclouen els empleats contractats en empreses de serveis externalitzats. S'inclouen només serveis de titularitat pública. <i>Font:</i> Ajuntaments, entitats gestores.	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 45 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 51

Gestionar el servei amb les diferents formes de gestió

% de gestió directa		
Explicació de l'indicador: Predomini entre un model de gestió directa o indirecta per a cada tipologia d'espai esportiu.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Número d'espais gestionats directament}}{\text{Número total d'espais esportius convencionals (v.31)}} \times 100$		
Variables emprades: ➤ Espais esportius gestionats directament: És el nombre d'espais esportius en els quals la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa, ja sigui per una sola administració local o en col·laboració amb d'altres administracions (no s'inclouen, per tant, els espais amb gestió indirecta, ja sigui via concessió, concert, gestió interessada o societat d'economia mixta) <i>Font:</i> Cens d'instal·lacions. ➤ Espais esportius convencionals: És el nombre d'espais esportius convencionals segons la tipologia que correspongui. Es consideren només els espais de titularitat pública i amb accés controlat. <i>Font:</i> Cens d'instal·lacions.		
Valors mitjans dels indicadors 2010:		Municipis participants (majors de 10.000 hab.):
Pistes poliesportives:	67 %	49
Pavellons poliesportius:	78 %	51
Sales esportives:	53 %	51
Camps poliesportius:	79 %	51
Piscines cobertes:	34 %	49
Camps d'atletisme:	84 %	28
Espais de raqueta:	29 %	38
Piscines descobertes:	55 %	38

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disponer dels recursos adequats pel servei d'esports

Despesa corrent en esports (incloses les concessions) per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'esforç econòmic que realitza l'ajuntament per cada habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents (v.10)}}{\text{Població (v.1)}}$	
Variables emprades: ➤ <u>Despeses corrents</u>: Són les despeses (obligacions reconegudes) imputables als capítols I (Personal inclosa la Seguretat Social), II (Béns i serveis) independentment de quin sigui l'agent gestor de l'activitat o servei. També s'inclou el capítol IV (Transferències Corrents). <i>Font</i>: Pressupost de l'ajuntament i les entitats gestores. ➤ <u>Població</u>: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font</i>: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 51 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 48

% de despesa corrent en esports (incloses les concessions) sobre el total de despeses corrents municipals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el 'pes' específic que té l'esport en el pressupost municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents (v.10)}}{\text{Despeses corrents del Pressupost Municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <u>Despeses corrents</u>: Són les despeses (obligacions reconegudes) imputables als capítols I (Personal inclosa la Seguretat Social), II (Béns i serveis) independentment de quin sigui l'agent gestor de l'activitat o servei. També s'inclou el capítol IV (Transferències Corrents). <i>Font</i>: Pressupost de l'Ajuntament i les entitats gestores. ➤ <u>Despeses corrents del Pressupost Municipal</u>: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat de l'any natural en estudi (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). <i>Font</i>: Ajuntaments (Intervenció).	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 6,1%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 48

% d'inversió en esports (incloses les concessions) sobre el total d'inversió municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de la inversió municipal dedicada a esports.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses en inversions d'esports (v.11)}}{\text{Total inversió municipal (v.12)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <u>Despeses en inversions d'esports</u>: són les despeses imputables als Capítols VI i VII del pressupost de l'Àrea d'Esports i, també, de les Concessions Administratives en els darrers 5 anys. <i>Font</i>: Pressupost de l'ajuntament i les entitats gestores ➤ <u>Total inversió municipal</u>: són les despeses imputables als Capítols VI i VII del pressupost de l'Ajuntament en els darrers 5 anys. <i>Font</i>: Pressupost de l'ajuntament.	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 8,9%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 49

Despesa corrent (incloses les concessions) en esports per practicant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'esforç econòmic que realitza l'ajuntament per cada habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents (v.10)}}{\text{Practicants (v.21)}}$	
Variables emprades: ➤ <u>Despeses corrents:</u> Són les despeses (obligacions reconegudes) imputables als capítols I (Personal inclosa la Seguretat Social), II (Béns i serveis) independentment de quin sigui l'agent gestor de l'activitat o servei. També s'inclou el capítol IV (Transferències Corrents). Font: Pressupost de l'ajuntament i les entitats gestores. ➤ <u>Practicants:</u> És el nombre de persones que fan esport regularment. Es categoritzen en "Població Escolar", "Esportistes de competició (federats)" i "Població General" (que realitzin com a mínim una activitat al mes). Font: Enquesta d'Hàbits Esportius de la Diputació de Barcelona.	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 106 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 47

% de despesa corrents en reparació i manteniment sobre el total de despesa corrent d'esports	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el cost de manteniment i reparació de les instal·lacions esportives municipals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrent en reparació i manteniment (v.16)}}{\text{Despeses corrents en esports (v.10)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <u>Despeses corrents en reparació i manteniment:</u> Són els costos directes imputables a la reparació i manteniment dels espais esportius. Font: Pressupost de l'ajuntament i les entitats gestores. ➤ <u>Despeses corrents:</u> Són les despeses (obligacions reconegudes) imputables als capítols I (Personal inclosa la Seguretat Social), II (Béns i serveis) independentment de quin sigui l'agent gestor de l'activitat o servei. També s'inclou el capítol IV (Transferències Corrents). Font: Pressupost de l'ajuntament i les entitats gestores.	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 10,2%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 48

Disposar dels recursos adequats per activitats

Despesa corrent en activitats per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'esforç econòmic que realitza l'ajuntament per cada habitant en activitats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents de les activitats esportives (v.13+v.14+v.15)}}{\text{Població (v.1)}}$	
Variables emprades: ➤ <u>Despeses corrents de les activitats esportives:</u> Són els costos directes imputables a les activitats esportives continuades, puntuals i de formació. Font: Pressupost de l'ajuntament i les entitats gestores. ➤ <u>Població:</u> Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 10 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 48

% de despesa corrent en activitats sobre el total de despesa corrent en esports	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el 'pes' específic que tenen les activitats en el pressupost de l'àrea d'esports.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents de les activitats esportives (v.13 + v.14 + v.15)}}{\text{Despeses corrents esports}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <u>Despeses corrents de les activitats esportives</u>: Són els costos directes imputables a l'organització de les activitats continuades, activitats puntuals i activitats de formació que formen part de l'oferta municipal. Font: Pressupost de l'Ajuntament. ➤ <u>Despeses corrents</u>: Són les despeses (obligacions reconegudes) imputables als capítols I (Personal inclosa la Seguretat Social), II (Béns i serveis) independentment de quin sigui l'agent gestor de l'activitat o servei. També s'inclou el capítol IV (Transferències Corrents). Font: Pressupost de l'ajuntament i les entitats gestores.	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 19%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 45

Despesa corrent en activitat per cada hora d'activitat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'eficiència en la gestió de les activitats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents de les activitats esportives (v.13 + v.14 + v.15)}}{\text{Nombre d'hores total activitats esportives (v.36 + v.37 + v.38)}}$	
Variables emprades: ➤ <u>Despeses corrents de les activitats esportives</u>: Són els costos directes imputables a l'organització de les activitats continuades, activitats puntuals i activitats de formació que formen part de l'oferta municipal. Font: Pressupost de l'Ajuntament. ➤ <u>Nombre d'hores total d'activitats esportives</u>: Cadascuna de les oportunitats de pràctica físico-esportiva continuada, puntual o oportunitat de formació que es posen a l'abast de la població, organitzada pel servei d'esports. Font: Programa d'activitats continuades, puntuals i de formació de l'ajuntament.	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 37 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 48

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nivell d'autofinançament que s'aconsegueix amb l'aportació econòmica de l'usuari pel conjunt d'espais esportius.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes i preus públics (v.18)}}{\text{Despeses corrents (v.10)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <u>Ingressos per taxes i preus públics</u>: Són els ingressos (drets reconeguts) imputables al capítol III (taxes, preus i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació) Font: Ajuntaments, entitats gestores. ➤ <u>Despeses corrents</u>: Són les despeses (obligacions reconegudes) imputables als capítols I (Personal inclosa la Seguretat Social), II (Béns i serveis) independentment de quin sigui l'agent gestor de l'activitat o servei. També s'inclou el capítol IV (Transferències Corrents). Font: Pressupost de l'ajuntament i/o de les entitats gestores.	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 59,2 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 48

% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nivell de finançament de les despeses via transferències corrents d'altres institucions pel conjunt d'espais esportius.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per transferències corrents (v.19)}}{\text{Despeses corrents (v.10)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <u>Ingressos per transferències corrents</u>: Són els ingressos (drets reconeguts) imputables al capítol IV (transferències corrents). Font: Ajuntaments, entitats gestores. ➤ <u>Despeses corrents</u>: Són les despeses (obligacions reconegudes) imputables als capítols I (Personal inclosa la Seguretat Social), II (Béns i serveis) independentment de quin sigui l'agent gestor de l'activitat o servei. També s'inclou el capítol IV (Transferències Corrents). Font: Pressupost de l'ajuntament i les entitats gestores.	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 2,2 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 46

% d'autofinançament per part de l'Ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nivell de finançament de les despeses per part de l'ajuntament pel conjunt d'espais esportius.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents (v.10)} - \text{Ingressos per taxes i preus públics (v.18)}}{\text{Ingressos per transferències corrents (v.19)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <u>Ingressos per taxes i preus públics</u>: Són els ingressos (drets reconeguts) imputables al capítol III (taxes, preus i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació) Font: Ajuntaments, entitats gestores. ➤ <u>Ingressos per transferències corrents</u>: Són els ingressos (drets reconeguts) imputables al capítol IV (transferències corrents). Font: Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ <u>Despeses corrents</u>: Són les despeses (obligacions reconegudes) imputables als capítols I (Personal inclosa la Seguretat Social), II (Béns i serveis) independentment de quin sigui l'agent gestor de l'activitat o servei. També s'inclou el capítol IV (Transferències Corrents). Font: Pressupost de l'ajuntament i les entitats gestores.	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 39,1%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 46

Donar suport a la promoció esportiva de les entitats

% de despesa en transferències corrents respecte el total de despeses corrents en esports	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador mostra l'esforç econòmic que realitza l'Àrea d'esports per donar suport a les entitats esportives.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses per transferències corrents a entitats esportives (v.17)}}{\text{Despeses corrents esports (v.10)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <u>Despeses per transferències corrents a entitats:</u> Són les despeses corrents per capítol 4 imputables a subvencions a entitats esportives municipals per a la promoció esportiva. Font: Pressupost de l'ajuntament. ➤ <u>Despeses corrents:</u> Són les despeses (obligacions reconegudes) imputables als capítols I (Personal inclosa la Seguretat Social), II (Béns i serveis) independentment de quin sigui l'agent gestor de l'activitat o servei. També s'inclou el capítol IV (Transferències Corrents). Font: Pressupost de l'ajuntament i les entitats gestores.	
Valors mitjans dels indicadors 2010: 9,7%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 47

V. INDICADORS ENTORN

Població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la grandària d'un municipi en termes d'habitants.	
Fórmula de càlcul: <i>Població</i>	
Variables emprades: ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 54.103 hab.	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 51

Densitat de població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Superfície municipal}}$	
Variables emprades: ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. ➤ Superfície Municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2.525 hab.	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 51

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. <i>Font:</i> Diputació de Barcelona (SIEM, Elaboració pròpia). ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12.821 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 51

Nombre d'espais esportius		
Explicació de l'indicador:		
Aquest indicador mostra el nombre d'espais esportius per municipi.		
Fórmula de càlcul: Nombre d'espais esportius		
Variables emprades:		
➤ Espais esportius: Nombre d'espais esportius segons de la seva tipologia.		
Font: Ajuntaments.		
Valors mitjans dels indicadors 2010:	Municipis participants (majors de 10.000 hab.):	
Pistes poliesportives:	9,2	51
Pistes poliesportives en centres docents:	33	51
Pavellons poliesportius:	7,3	51
Sales esportives:	8,9	51
Sales esportives en centres docents:	17,7	51
Camps poliesportius:	7,5	51
Piscines cobertes:	3,5	51
Camps d'atletisme:	0,6	49
Espais de raqueta:	6	50
Piscines descobertes:	1,9	50
Altres espais esportius	22,1	51
Total	117,6	51

A. DADES BÀSIQUES

SERVEIS MUNICIPALS: ESPORTS

306

Nº	NOM VARIABLE	DEFINICIÓ	OBSERVACIÓ A LA DEFINICIÓ	COM ES CALCULA	FONT
1	Població	És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener del 2008.	Inclouent la població escolar.		IDESCAT, INE.
2	Suggeriments i/o reclamacions	És el nombre de suggeriments i/o reclamacions que es reben per escrit a les instal·lacions esportives o bé a les oficines municipals d'atenció al ciutadà.	En cas d'una recollida de firmes massiva, es considerarà un únic suggeriment o reclamació.	Es sumaran els suggeriments i/o reclamacions.	S'inclouen tots els mitjans de recollida de suggeriments ja sigui a les instal·lacions esportives o en les oficines municipals o mitjançant instàncies al registre municipal.
3	Treballadors i treballadores	És el número total de persones contractades un mínim de mitja jornada directament per l'Ajuntament i/o per organismes autònoms i/o per entitats o empreses concessionàries, per a la prestació dels serveis esportius públics. El número d'hores de la jornada variarà d'acord al conveni al que s'estigui subjecte.	No s'inclouen cap dels treballadors/es contractats en empreses de serveis externalitzats (ex. neteja, serveis esportius...). S'inclouen només serveis esportius públics, és a dir marcats per taxes o preus públics.	Sumant tots els treballadors/es que entrin a la definició.	Fulls de nòmines, TCs...
4	Treballadores	És el número total de dones contractades un mínim de mitja jornada directament per l'Ajuntament i/o per organismes autònoms i/o per entitats o empreses concessionàries, per a la prestació dels serveis esportius públics. El número d'hores de la jornada variarà d'acord al conveni al que s'estigui subjecte.	No s'inclouen cap de les empleades contractades en empreses de serveis externalitzats (ex. neteja, serveis esportius...). S'inclouen només serveis esportius públics, és a dir marcats per taxes o preus públics.	Sumant totes les empleades que entrin a la definició.	Fulls de nòmines, TCs...
5	Grau de satisfacció general dels treballadors/es	És la valoració de la satisfacció dels treballadors/es.	Veure definició de "treballadors/es" a la Variable nº3.	Fent la mitjana de les valoracions de tots els treballadors/es. La puntuació s'extraurà de les respostes a la pregunta: "Quin és el grau de satisfacció general com a empleat?". La puntuació serà del 0 al 10, on 0 és "molt insatisfet" i 10 "molt satisfet".	Questionari distribuit pel Servei d'Esports de l'Ajuntament.
6	Dies de baixa laboral per any	És el nombre total de dies de baixa laboral de tots els treballadors/es inclouent baixes de la SS i baixes registrades a través de procediments interns del corresponent Departament de Recursos Humans.	Veure definició de "treballadors/es" a la Variable nº3. No es comptabilitzen els dies de baixa per maternitat ni les baixes superiors a 3 mesos.	Fent el sumatori de tots els dies registrats en el període de l'any d'anàlisi.	Registre de baixes laborals tant de l'Ajuntament com de les empreses concessionades.
7	Dies laborables totals per any	És el nombre total de dies contractats a treballadors/es per a la prestació dels serveis esportius en el seu conjunt.	Veure definició de "treballadors/es" a la Variable nº3.	Es calcularà sumant totes les hores contractades de tots els treballadors/es en una setmana d'un mes tipus, per exemple octubre o març. El total es dividirà pel número d'hores diàries segons conveni. El total es multiplicarà per 52 setmanes.	Full de nòmines de l'Ajuntament i de totes les empreses concessionades.
8	Treballadores assistents a cursos per any	És el número de treballadors/es que han realitzat formació en l'any d'anàlisi. La formació ha d'haver estat autoritzada per l'entitat gestora dels espais esportius.	Veure definició de "Treballadors/es" a la Variable nº3. Només es considerarà la formació pagada i/o subvencionada per l'Ajuntament o pel concessionari a càrrec de despeses de l'exploració, encara que no cobreixi la totalitat de l'import. Si la formació es fa en horari laboral es considera subvencionat encara que no es pagui directament cap import.	Sumant tots els treballadors/es que entrin a la definició.	Registre de formació.
9	Hores anuals de formació	És el número d'hores que han realitzat formació a l'any d'anàlisi el total de treballadors/es. La formació ha d'haver estat autoritzada per l'entitat gestora dels espais esportius.	Veure definició de "Treballadors/es" a la Variable nº3. Només es considerarà la formació pagada i/o subvencionada per l'Ajuntament o pel concessionari a càrrec de despeses d'exploració, encara que no cobreixi la totalitat de l'import. Si la formació es fa en horari laboral es considera subvencionat encara que no es pagui directament cap import.	Sumant totes les hores que entrin a la definició.	Registre de formació.

B. DADES ECONÒMIQUES

Nº	NOM VARIABLE	DEFINICIÓ	OBSERVACIÓ A LA DEFINICIÓ	COM ES CALCULA	FONT
10	Despeses corrents esports	Són les despeses (obligacions reconegudes) imputables als capítols I (Personal inclosa la Seguretat Social), II (Béns i serveis) independentment de quin sigui l'agent gestor de l'activitat o servei. També s'inclou el capítol IV (Transferències Corrents).	En els capítols I i II s'inclouen les despeses directes de l'Ajuntament i de les instal·lacions concessionades per a la prestació de serveis esportius municipals. En el capítol IV s'inclouen les subvencions atorgades pel municipi a les entitats.	Càlcul automàtic sumant l'import total de cadascun dels capítols definits.	Pressupost de l'Ajuntament. Comptes d'explotació de les unitats de gestió concessionades.
11	Despeses per inversió en esports	Són les despeses imputables als Capítols VI i VII del pressupost de l'Àrea d'Esports i, també, de les Concessions Administratives.	Es comptabilitza la mitjana dels darrers 5 anys.	Sumant l'import total de cadascun dels dos capítols definits.	Pressupost de l'Ajuntament. Comptes d'explotació de les unitats de gestió concessionades.
12	Despeses per inversió Ajuntament	Són les despeses imputables als Capítols VI i VII del pressupost del pressupost municipal.	Es comptabilitza la mitjana dels darrers 5 anys.	Sumant l'import total de cadascun dels dos capítols definits.	- Pressupost de l'Ajuntament.
13	Despesa corrent de les activitats continuades	Són els costos directes imputables a l'organització de les activitats continuades que formen part de l'oferta municipal.	Veure definició "Activitats continuades" a la variable núm. 36. Es consideren tots els costos directes imputables a l'activitat excepte el material inventariable.	Sumant els costos directes associats a cada activitat.	Pressupost de l'Ajuntament i de les Concessions Administratives.
14	Despesa corrent de les activitats puntuals	Són els costos directes imputables a l'organització de les activitats puntuals que formen part de l'oferta municipal.	Veure definició "Activitats Puntuals" a la variable núm. 37. En el cas de les activitats puntuals on sigui requerida la compra de material no habitual, aquest també és imputable a aquesta. No es tindrà en compte el material inventariable.	Sumant els costos directes associats a cada activitat.	Pressupost de l'Ajuntament i de les Concessions Administratives.
15	Despesa corrent de les activitats de formació	Són els costos directes imputables a l'organització de les activitats de formació que formen part de l'oferta municipal.	Veure definició "Activitats de formació" a la variable núm. 38. Es consideren costos directes imputables a l'activitat excepte el material inventariable.	Sumant els costos directes associats a cada activitat.	Pressupost de l'Ajuntament i de les Concessions Administratives.
16	Despesa corrent en reparació i manteniment	Són els costos directes imputables a la reparació i manteniment dels espais esportius.	Cal comptabilitzar, també, les despeses de reparació i manteniment de les unitats concessionades.	Sumant els econòmics 212 i 213 i les comptes del subgrup 622 del pla general comptable	Pressupost de l'Ajuntament i de les Concessions Administratives.
17	Transferències corrents a les entitats esportives	Són les despeses corrents per capítol IV imputables a subvencions a entitats esportives municipals per a la promoció esportiva.		Sumant les despeses per capítol IV imputables a subvencions a entitats esportives per a la promoció esportiva.	Pressupost de l'Ajuntament.

18	Ingressos per taxes i preus públics (capítol III)	Són els ingressos (drets reconeguts) imputables al capítol III (taxes, preus públics i altres ingressos) independentment de quin sigui l'agent gestor de l'activitat.		Sumant l'import total de l'àrea d'esports de l'Ajuntament i dels concessionaris.	Pressupost de l'Ajuntament. Comptes d'explotació de les unitats de gestió concessionades.
19	Ingressos per transferències corrents (capítol IV)	Són els ingressos imputables al capítol IV (transferències corrents).	Només s'inclouran les subvencions que siguin de caràcter supramunicipal, (no s'inclouen -per exemple- les subvencions de l'Ajuntament a un Organisme Autònom). Queden també exclosos els possibles cànon a cobrar internament (per part de l'Ajuntament) del concessionari en concepte de gestió. També es comptabilitzaran els ingressos per patrocini.	Sumant l'import total del capítol IV tenint en compte les seves exclusions	Pressupost de l'Ajuntament. Comptes d'explotació de les unitats de gestió concessionades.
20	Sou brut base monitor/a d'esports	Es la mitjana de sous bruts anuals del lloc de treball de monitor / a d'esports (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festiu, antiguitat i els complements personals transitoris.	S'inclouen només els monitors / es d'esports d'acord amb la definició de "Treballadors / es" a la Variable n°3.	Per a alguns municipis, la Diputació. En cas de no disposar-se de la variable, el municipi haurà de calcular-se la seva pròpia dada. Cal tenir en compte que s'haurà sempre de calcular en base a una "jornada completa".	"Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona, a partir de les dades facilitades per part dels departaments de recursos humans dels municipis respectius. Diputació de Barcelona (Recursos Humans) Fulls de nòmines de l'Ajuntament o de les empreses concessionades.

C. GRAU D'UTILITZACIÓ

Nº	NOM VARIABLE	DEFINICIÓ	OBSERVACIÓ A LA DEFINICIÓ	COM ES CALCULA	FONT
21	Practicants	És el número de persones que fan esport regulament.	Es categoritzen en "Població Escolar", "Esportistes de Competició (federats)" i "Població en general/leure (que realitzen com a mínim una activitat al mes)". Tenir en compte no duplicar "Esportistes de Competició" i "Població en general" en el càlcul de practicants. No es tindrà en compte l'activitat curricular d'Educació Física dels Centres Docents.	Enquesta d'Hàbits Esportius de la Diputació de Barcelona. En cas de no comptar amb enquesta pròpia s'utilitzarà la mitjana de les enquestes realitzades per la Diputació de Barcelona.	Diputació de Barcelona.
22	Dones practicants	És el número de dones que fan esport regulament.	Es categoritzen en "Població Escolar", "Esportistes de Competició (federats)" i "Població en general/leure (que realitzen com a mínim una activitat al mes)". Tenir en compte no duplicar "Esportistes de Competició" i "Població en general" en el càlcul de practicants. No es tindrà en compte l'activitat curricular d'Educació Física dels Centres Docents.	Enquesta d'Hàbits Esportius de la Diputació de Barcelona. En cas de no comptar amb enquesta pròpia s'utilitzarà la mitjana de les enquestes realitzades per la Diputació de Barcelona.	Diputació de Barcelona.
23	Practicants amb ajut públic	És el número de persones amb risc d'exclusió social que fan esport regulament gràcies a un ajut públic directe.	Es considera ajut públic qualsevol subvenció municipal a la quota d'activitat, ja sigui en espècies o en diners. No es consideraran ajuts públics a determinats col·lectius de població.	Sumant el nombre de persones que gaudeixin d'aquests ajuts.	Diversos Registres Municipals.
24	Practicants en centres escolars	És el número de practicants que fan esport regulament en espais de centres escolars públics fora de l'horari lectiu.	Es categoritzen en "Població Escolar", "Esportistes de Competició (federats)" i "Població en general/leure (que realitzen com a mínim una activitat al mes)". Tenir en compte no duplicar "Esportistes de Competició" i "Població en general" en el càlcul de practicants. No es tindrà en compte l'activitat curricular d'Educació Física dels Centres Docents.	Aquest càlcul es farà amb mitjans propis (quaderns horaris dels espais escolars).	Quaderns horaris de les activitats en centres escolars.
25	Practicants per tipologia d'espai esportiu	És el número de persones que fan esport regulament en les diferents tipologies d'espais esportius convencionals.	Es categoritzen en "Població Escolar", "Esportistes de Competició (federats)" i "Població en general/leure (que realitzen com a mínim una activitat al mes)". Tenir en compte no duplicar "Esportistes de Competició" i "Població en general" en el càlcul de practicants. No es tenen en compte els espais esportius en Centres Docents.	Aquest càlcul es farà amb mitjans propis (quaderns horaris).	Quaderns horaris dels espais esportius municipals convencionals.
26	Usos (anuals)	És la suma anual dels accessos individuals a un espai esportiu convencional en una hora, independentment de la identitat de l'usuari.	Es considera que un practcant que utilitza dues hores un espai esportiu genera dos usos.	Es calcula amb mitjans propis de registre de l'Ajuntament o amb el full de càlcul "Recollida de variables". Es comptabilitzaran els usos en una setmana, d'un mes tipus, per exemple octubre o març, i es multiplicaran per 48 setmanes. Es calcula per cada una de les tipologies d'espai esportiu. En el cas de les PAL es comptabilitzen el nombre accessos per temporada (14 setmanes). Cal comptabilitzar el nombre d'entrades puntuals més 2,5 accessos per setmana i abonament en el cas de no disposar d'un control automatitzat d'accensos.	Quaderns horaris dels espais esportius municipals convencionals.

27	Població a bonada	És el nombre de persones que paguen una quota mensual per tenir lliure accés a un complex esportiu municipal.	Es considera abonat tot aquell que paga una quota mensual. No es consideren els abonaments a piscines d'estiu municipals.	Es calcula amb mitjans propis del registre de l'Ajuntament i de les Concessions Administratives que hi pugui haver d'un mes tipus, per exemple octubre o març.	Comité d'explotació d'un complex esportiu. Registre de l'Ajuntament.
28	Població inscrita	És el nombre de persones no abonades registrades en activitats continuades municipals.		Es calcula amb mitjans propis del registre de l'Ajuntament i de les Concessions Administratives que hi pugui haver d'un mes tipus, per exemple octubre o març.	Llistats d'inscrits a activitats continuades municipals.
29	Places disponibles d'activitats continuades	Són les places disponibles d'activitats continuades que ofereix el servei municipal després de la pràctica esportiva sigui quin sigui l'espai de pràctica.	Veure definició "Activitats continuades" a la variable 36. Es considera serveis municipals aquells que són de titularitat pública independentment de qui gestioni l'activitat o servei. Inclou l'oferta esportiva següent: 1. Places oferides pels clubs dins l'oferta municipal (ex. Escola Municipal de Futbol gestionada pel Club de Futbol). 2. Programa d'activitats i cursos organitzats directament per l'Ajuntament. (ex. Gimnàstica per a la Gent Gran directament organitzada pel propi Ajuntament). 3. Activitats dirigides d'ús lliure incloses en l'abonament en un complex esportiu, (ex. Sessions de ciclisme indoor inclosa en l'oferta d'un complex). 4. Us lliure de sala de fitness i piscina inclosos en l'abonament en un complex esportiu. 5. Places disponibles en piscines descobertes d'estiu. També es comptabilitzen les places ofertes a espais esportius no convencionals i a l'aire lliure.	En les activitats anuals es comptabilitzaran les places disponibles en una setmana d'un mes tipus, per exemple octubre o març. En els punts 1 i 2 es considera la plaça disponible d'aquelles activitats que tenen una durada mínima de més d'una setmana. En el punt 3 es calcula l'aforament de les sales d'activitats dirigides pel total d'activitats ofertes durant una setmana (s'entén una assistència setmanal per plaça). En el punt 4 es farà un càlcul estimatiu a partir dels tres tipus de servei esportiu d'ús lliure que s'inclouen normalment en un complex esportiu: a) sala de fitness; b) piscina; c) sales d'activitats dirigides. Si s'ofereixen els tres serveis es dividirà el nombre màxim d'abonats de l'equipament en 3. Posteriorment es comptabilitzaran només les 2/3 parts corresponents a la sala de fitness i la piscina, sense comptar les d'activitats dirigides ja que aquestes es comptabilitzen en el punt 3. Si només s'ofereixen dos dels tres serveis, es dividirà el nombre màxim d'abonats en 2, i només es comptabilitzaran aquells que no siguin de les activitats dirigides, ja que aquestes es comptabilitzen en el punt 3. En el punt 5, places disponibles en piscines d'estiu, es comptabilitzaran les places de cursells de natació que s'ofereixi en l'esmentat espai esportiu.	Programes d'activitats i cursells de l'Ajuntament o de les empreses concessionades. Projecte de gestió de la instal·lació pel nombre màxim d'abonats.
30	Places disponibles d'activitats continuades club	Són les places disponibles d'activitats continuades que ofereixen els clubs esportius del municipi sigui quin sigui l'espai de pràctica.	Veure definició "Activitats continuades" a la variable 36. Es refereix a totes les places que no estan incloses com a places disponibles municipals sota preu públic. També es comptabilitzen les places ofertes a espais esportius no convencionals i a l'aire lliure.	Recollint i sumant els llistats de places que ofereixen els diferents clubs esportius del municipi.	Registres dels clubs.

D. NOMBRE I TAMANY DE LES INSTAL·LACIONS ESPORTIVES

Nº	NOM VARIABLE	DEFINICIÓ	OBSERVACIÓ A LA DEFINICIÓ	COM ES CALCULA	FONT
31	Nombre d'espais esportius convencionals	És el nombre d'espais esportius convencionals segons la tipologia a la qual correspongui. Es consideren els espais públics i amb accés controlat	No s'inclouen els espais esportius dels centres d'ensenyament públics i concertats tant d'educació primària com secundària i batxillerat.	Sumant el nombre d'espais esportius de POL, PAV, SAL, CAM, PCO, ATL, TEN i PAL.	Cens d'instal·lacions.
32	Nombre d'altres espais esportius	Són aquells espais esportius que no es consideren a la variable 31.	Es poden incloure la platja, els recorreguts o itineraris per caminar o córrer, les esplanades.	Sumant el nombre d'espais esportius municipals no comptabilitzats en els espais convencionals. No es comptabilitzen els espais escolars ni les instal·lacions privades.	Cens d'instal·lacions.
33	Nombre d'espais esportius en centres escolars	És el nombre d'espais esportius convencionals dels centres escolars.	S'inclouen els espais esportius dels centres d'ensenyament públics i concertats d'educació primària, secundària i batxillerat.	Sumant el nombre d'espais esportius de POL i SAL.	Cens d'instal·lacions.
34	Metros quadrats d'espais esportius convencionals	És la superfície de l'espai esportiu estrictament, excloent accessos, magatzems o vestidors en cada una de les tipologies d'espais esportius.	Shi inclou la zona de seguretat del terreny de joc. En les piscines a l'aire lliure només es comptabilitzarà la làmina d'aigua. No es comptabilitzen els espais esportius de centres docents.	Sumant el total de superfícies de la mateixa tipologia.	Plànols i projectes de les instal·lacions.
35	Hores d'obertura setmanals d'espais esportius convencionals	És el nombre absolut d'hores d'obertura al públic, en una setmana representativa d'un mes tipus, octubre o març.	No es comptabilitzen els espais esportius de centres docents.	Es calcula amb mitjans propis de registre de l'Ajuntament o amb el full de càlcul de "Recollida de variables".	Quaderns horaris dels espais esportius municipals convencionals.

E. ACTIVITATS ESPORTIVES

Nº	NOM VARIABLE	DEFINICIÓ	OBSERVACIÓ A LA DEFINICIÓ	COM ES CALCULA	FONT
	Activitats (variable resum)	Cada una de les oportunitats de pràctica físico-esportiva que es posen a l'abast de la població, amb la presència d'algun tècnic que la coordini, dirigeixi i/o la supervisi.	Es considera una activitat diferenciada de la resta aquella que per la seva nomenclatura i continguts es diferencia pel que fa a la tipologia de pràctica físico-esportiva que posa a l'abast de la població. Aquestes poden ser ofertes directament pel Servei d'Esports de l'Ajuntament, Patronat, etc. o per concessions o clubs i associacions esportives. Per a diferenciar les públiques de les dels clubs, es seguirà el mateix criteri que en el cas de les places disponibles (vegeu definició variables 29 i 30).		
36	Hores d'activitats continuades	Cada una de les oportunitats de pràctica físico-esportiva continuada que es posen a l'abast de la població, amb la presència d'algun tècnic que la coordini, dirigeixi i/o la supervisi.	Es consideren continuades aquelles activitats que tenen una durada superior a 1 setmana. Aquest any queden exclosos les activitats tipus: campus d'estiu, esquada, campus de Nadal, etc.	Es calcula sumant el número d'hores de pràctica dels practicants d'activitats continuades organitzades en una setmana d'un mes tipus, octubre o març i multiplicant per 48 setmanes.	Programa d'activitats continuades de l'Ajuntament o empreses concessionades o de clubs.
37	Hores d'activitats puntuals	Cada una de les oportunitats de pràctica físico-esportiva puntual que es posen a l'abast de la població, amb la presència d'algun tècnic que la coordini, dirigeixi i/o la supervisi.	Es consideren puntuals aquelles activitats que tenen una durada igual o inferior a 1 setmana. S'exclouen aquelles activitats puntuals restringides i/o vinculades a l'esport d'elit.	Es calcula sumant el número d'hores de pràctica dels practicants d'activitats puntuals organitzades.	Programa d'activitats puntuals de l'Ajuntament o empreses concessionades o de clubs.
38	Hores d'activitats de formació	Cada una de les oportunitats per a la millora dels coneixements i aptituds pel desenvolupament dels agents del sistema esportiu.	Aquestes poden anar dirigides a qualsevol dels agents que intervien en el sistema esportiu.	Es calcula sumant el número d'hores lectives d'activitats de formació organitzades.	Programa d'activitats formatives, xerrades, tallers, cursos de formació, etc. relacionades amb el món de l'esport.

MERCATS MUNICIPALS

313

INTRODUCCIÓ

MISSIÓ I FUNCIONS DEL SERVEI DE MERCATS

Els mercats municipals no són només equipaments que acullen activitat econòmica. Tenen alhora una funció potencial d'articuladors socials (recuperació, difusió i exemplificació de determinats valors cívics) que justifica la dedicació cada cop més gran dels ens locals a potenciar-los i convertir-los en transmissors de valors cívics per a la ciutadania.

La presència d'activitat econòmica privada és un factor que ha de potenciar la seva funció social i a l'inrevés. Els nostres mercats han d'incorporar uns valors associats: han d'ésser sostenibles, integradors, responsables i saludables.

Aquest conjunt de valors defineixen la seva identitat i permeten que aquests actuïn com a **locomotora comercial de l'entorn, centre de cohesió social i referent de valors i d'hàbits saludables amb un servei de qualitat, pròxim i econòmicament autosuficient**.

Aquesta és la missió establerta en les sessions del Cercles de Comparació Intermunicipals.

CORRELACIONS

Majoritàriament, els indicadors tenen una correlació positiva –l'increment de l'indicador significa una millora en la situació que reflecteix–.

Ara bé, alguns indicadors tenen correlació negativa o inversa –l'increment de l'indicador significa un empitjorament de la situació que reflecteix– i són els següents:

- ♦ Habitants per nombre de mercats.
- ♦ % de superfície de venda de parades tancades (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda.
- ♦ Preu mig de rescat per any de concessió restant per M² de superfície de venda a les parades.
- ♦ % d'hores de baixa sobre el total d'hores laborals dels/les treballadors/es municipals.
- ♦ % d'hores de baixa sobre el total d'hores la-

borals dels/les treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat.

- ♦ Expedients sancionadors per mercat.
- ♦ % de finançament per part de l'ajuntament.
- ♦ Despesa de subministraments per M² de superfície total.

A continuació, es pot veure el Quadre Resum d'indicadors en què, conjuntament amb les mitjanes d'enguany, es mostren:

- ♦ En **verd**: els indicadors amb correlació positiva; és a dir, com més gran, millor.
- ♦ En **taronja**: els indicadors amb correlació positiva; és a dir, com més gran, millor.
- ♦ En **groc**: els indicadors no tenen una correlació prèviament determinada; és a dir, que la situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa.

Aquesta lectura del sentit dels indicadors és vàlida per al conjunt del quadre, a excepció dels següents dos indicadors que reflecteixen costos unitaris (Dimensió Economia):

- ♦ Despesa corrent del servei per M² de recinte firal
- ♦ Despesa corrent del servei per hora d'obertura anual per mercat

Aquests indicadors es marquen únicament en color taronja sempre i quan el valor dels municipis es trobi més d'un 25% per sobre o per sota de la mitjana. És a dir, es considera com a situació òptima que els valors dels municipis s'ubiquin al voltant de la mitjana.

Això es justifica perquè no es considera desitjable, ni que els mercats facin un ús excessiu de recursos, si el valor és força superior a la mitjana, ni que en facin un ús insuficient, si el valor és força inferior a aquesta mitjana. Recordem que es tracta de dos indicadors d'eficiència i que, per tant, mesuren la bona gestió dels recursos disponibles.

QUADRE RESUM D'INDICADORS

Impulsar l'ús dels mercats municipals	2010	Ofertir un servei accessible als usuaris	2010	Fomentar els valors socials i mediambientals als mercats	2010	Reforçar l'impacte del mercat en l'entorn	2010
Nombre d'accions de dinamització anuals per mercat	10,9	Habitants per nombre de mercats	36.206	% de persones ocupades amb alguna discapacitat sobre el total de persones ocupades al mercat	9,2 %	Nombre d'establiments d'influència per parada oberta	2,0
Total inversions (darrers 5 anys) per M² de superfície total	376	M² de superfície comercial per cada 1000 habitants	48	% de tones de recollida selectiva respecte el total de tones de brossa recollides al mercat	25,8 %	% d'establiments d'influència que són d'alimentació	22,9 %
Facturació mitjana anual dels paradistes per parada oberta	113.542	Nombre de places d'aparcament rotatori disponibles (a un màxim de 100 metres del mercat) per cada 100 M² de superfície comercial	9,4			% de mercats integrats en plans de dinamització respecte el nombre total de mercats	43 %
		Usuaris del mercat per nombre d'habitants de la població	15,2			Nombre de dies setmanals amb mercats no sedentaris al voltant del mercat per mercat	1,1
						% de mercats que es troben en zones vianantitzades sobre el total de mercats	31 %

Encàrrec polític / Estratègic

Ofertir un mix comercial equilibrat	2010	Promoure els serveis de mercat a la clientela	2010	Millorar l'ús de l'espai al mercat per oferir un millor servei	2010	Ofertir un servei de qualitat als mercats	2010
% del sector peix i marisc (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	6,9 %	Nombre d'hores que obre el mercat a les tardes per setmana i per mercat	11,2	Mitjana (en M²) de superfície de venda a les parades per parada	15,7	Grau de satisfacció dels usuaris	7,8
% del sector carnisseria, polleria, ous i caça (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	10,2 %	Nombre de tardes que obre el mercat per setmana i per mercat	2,5	% de parades obertes sobre el total de parades	77 %	M² de superfície de venda a les parades per nombre total de treballadors de les parades	9,0
% del sector xarcuteria i cansaladeria (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	7,0 %	% de parades obertes a la tarda sobre el total de parades	33 %	% de superfície comercial sobre superfície total	51 %	Nombre anual d'actes d'inspecció sanitària per cada 100 parades obertes	19,6
% del sector fruites i verdures (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	7,2 %	% de serveis a la clientela als mercats	39 %	% de M² de superfície de magatzems i cambres frigorífiques sobre M² de superfície total	11 %	Nombre anual d'hores d'inspecció sanitària per cada 100 parades obertes	48,4
% del sector altres alimentaris (sense operadors comercials) (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	10,8 %	% de parades on es pot pagar amb targeta respecte el total de parades	50 %	% de serveis per al personal als mercats	59 %		
% d'operadors comercials (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	25,7 %						
% del sector bar i restauració (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	9,2 %						
% del sector altres no alimentaris (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	12,6 %						
% de superfície de venda tancada (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	10,5 %						

Usuari / Client

Valors Organitzatius / RHH											
Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2010	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors		2010	Grau d'acompliment de la normativa		2010	Millorar les habilitats dels treballadors		2010
Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals) (per nombre de mercats)		71 %	% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals dels treballadors/es municipals		3,5 %	Expedients sancionadors per mercat		1,2	Hores anuals de formació realitzades per persona ocupada al mercat		12,7
Gestió indirecta (%) (concessió, altres) (per nombre de mercats)		29 %	% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals dels treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat.		11,5 %	% Expedients executats sobre expedients sancionadors		55 %	% de persones ocupades al mercat assistents a cursos		17 %
% de treballadors/es municipals respecte el nombre total de persones ocupades al mercat		80 %	Salari brut d'un peó de mercat		19.658				% de treballadors de les parades assistents a cursos		13 %
Preu mig de rescat per any de concessió restant per M² superfície de venda a les parades		207	Nombre d'hores anuals laborals de peó de mercat i treballadors de neteja per cada 100 M² de superfície total		105						
Promoure la Responsabilitat Social								2010			
% de dones respecte el total de treballadors/es al mercat municipal								25 %			

Economia							
Disposar dels recursos adequats		Financiar adequadament els recursos		Gestionar adequadament els recursos		Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats	
2010		2010		2010		2010	
Despesa corrent del servei per habitant	5,6	% d'autofinançament per taxes, preus públics o quotes d'associacions de paradistes	69,4 %	Despesa de manteniment per M² de superfície total	9,1	Despesa corrent del servei per M² de superfície total PFOM quan > 0 < en un 25%	60,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,7 %	% de finançament per part d'altres institucions	2,9 %	Despesa de subministraments per M² de superfície total	19,1	Despesa corrent del servei per hora d'obertura anual per mercat PFOM quan > 0 < en un 25%	81,1
		% de finançament per part de l'ajuntament	27,7 %	% de la despesa en personal sobre la despesa corrent del servei	34 %	Preu mig de repercuissió al concessionari per reformes integrals al mercat per M² de superfície de venda a les parades	1.055
				% de la despesa en accions de dinamització sobre la despesa corrent del servei	6 %	% mig de la despesa que es repercuteix al concessionari per reforma (total o parcial) al mercat	53 %

Entorn			
Població	61.551	Densitat de població (hab. / km² municipi)	2.872
		Renda per càpita	12.719
		Nombre de mercats municipals	2

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ ESTRATÈGIC

Impulsar l'ús dels mercats municipals

Nombre d'accions de dinamització anuals per mercat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra les campanyes de dinamització que impulsen anualment els mercats municipals de cada un dels municipis per potenciar-ne l'activitat comercial, i pretén mesurar la importància que es dona a aquest tipus d'accions. L'indicador vol ser una aproximació a l'impuls que es dona al mercat per potenciar-ne el seu ús.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'accions de dinamització}}{\text{Nombre de mercats}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'accions de dinamització: nombre d'accions anuals (any en estudi) feta per qualsevol dels col·lectius implicats en la gestió del mercat destinades a potenciar l'activitat del mercat. S'inclouen les següents activitats: 1. Promocions de productes territorials, 2. Jornades gastronòmiques, 3. Elaboració de receptaris de cuina, 4. Exposicions de temes relacionats amb el mercat, 5. Sorteig de regals promocionals, 6. Campanyes vinculades a dates assenyalades com carnestoltes, Nadal, castanyada, etc. 7. Falques de ràdio i/o televisió, 8. Anuncis en premsa escrita. Només es podran comptar les accions que s'emmarquin en alguna de les 8 categories anteriors. En cas de diversos mercats, el nombre total d'accions a tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de mercats: nombre del conjunt d'establiments minoristes independents, fonamentalment d'alimentació perible, agrupats en un edifici de titularitat pública i normalment d'ús exclusiu, que tenen serveis comuns i que requereixen una gestió de funcionament també comuna, segons les fórmules jurídiques establertes en la legislació de règim local. S'exclouen els mercats ambulants que s'instal·len amb una periodicitat setmanal i generalment a l'aire lliure, i també aquelles fórmules comercials similars als mercats municipals però de titularitat privada. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 10,9	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Total d'inversions (últims 5 anys) per M² de superfície total.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el volum d'inversions que han realitzat els òrgans de gestió dels mercats durant els últims 5 anys per millorar les instal·lacions i els serveis que s'ofereixen, en relació amb la superfície que ocupa el mercat. L'indicador pretén ser una aproximació a l'impuls polític que es dona als mercats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total Inversions (últims 5 anys)}}{\text{M}^2 \text{ de superfície total}}$	
Variables emprades: ➤ Total inversions (últims 5 anys): despesa en els últims 5 anys feta per qualsevol dels col·lectius implicats en la gestió del mercat en activitats destinades a la creació d'infraestructures i a la creació i adquisició de béns de naturalesa inventariable necessaris per al funcionament dels serveis i aquelles altres despeses que tinguin caràcter amortitzable. Inclou tant la inversió nova com la inversió de reposició. Inclou el remodelatge global (quan afecta la totalitat del mercat), les reformes estructurals (quan es tracta de rehabilitacions parcials com són les reformes de la façana, pavimentació, reparació de la coberta, construcció de cambres frigorífiques, construcció d'entresolat, redistribució de l'espai, etc.) i instal·lacions i locals tècnics (quan es tracta d'ascensors i multicàrregues, ventilació, aire condicionat, canvi de voltatge, sanitaris, canonades d'aigua, etc.). En els pressupostos públics, es correspon al capítol VI de la classificació econòmica (Ordre 20-09-1998 del Ministeri d'Economia i Hisenda). S'exclou la inversió individual de cada parada. En cas de diversos mercats municipals, la suma d'inversions en tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ M² de superfície total: suma de tots els espais que constitueixen un mercat municipal. S' inclou les zones de venda, càrrega, magatzem i cambres, i altres superfícies (passadissos, aparcament, accessos, espais morts, etc.), sempre i quan siguin d'ús exclusiu del mercat o formin part de la superfície construïda del mercat (en M²). S'exclouen serveis o equipaments aliens al mercat. En cas de diversos mercats municipals, la superfície total de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 376 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 27

Facturació mitjana anual dels paradistes per parada oberta	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la facturació mitjana anual del mercat per parada oberta i és una aproximació al nivell d'activitat del mercat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Facturació anual dels/les paradistes}}{\text{Nombre de parades obertes}}$	
Variables emprades: ➤ Facturació anual dels/les paradistes: facturació (any en estudi) de les parades obertes al mercat. Per al càlcul de la facturació només es pot utilitzar alguna de les fonts següents: 1. Estudi realitzat pel propi Ajuntament. 2. Estudi realitzat per una empresa externa (estudi o enquesta). Aquestes dues fonts són les úniques vàlides per a l'obtenció de la informació requerida. En cas de diversos mercats municipals, la suma de la facturació de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de parades obertes: nombre total de parades que exerceixen la seva activitat comercial almenys 3 dies a la setmana. En cas de diversos mercats municipals, la suma de les parades de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 113.542 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 1

Oferir un servei accessible als usuaris

Habitants per nombre de mercats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'habitants per mercat. L'indicador pretén reflectir l'accessibilitat que tenen els/les ciutadans/es a aquest servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Habitants}}{\text{Nombre de mercats}}$	
Variables emprades: ➤ Habitants: és el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. ➤ Nombre de mercats: nombre del conjunt d'establiments minoristes independents, fonamentalment d'alimentació perible, agrupats en un edifici de titularitat pública i normalment d'ús exclusiu, que tenen serveis comuns i que requereixen una gestió de funcionament també comuna, segons les fórmules jurídiques establertes en la legislació de règim local. S'exclouen els mercats ambulants que s'instal·len amb una periodicitat setmanal i generalment a l'aire lliure, i també aquelles fórmules comercials similars als mercats municipals però de titularitat privada. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 36.206	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

M² de superfície comercial per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura l'espai que destina cada mercat a l'activitat comercial (parades, locals exteriors, altres operadors comercials i passadissos), per cada 1.000 habitants. Aquest indicador permet veure l'oferta comercial del mercat a la qual tenen accés els/les ciutadans/es del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{M^2 \text{ de superfície comercial}}{\text{Habitants}} \times 1000$	
Variables emprades: ➤ M² de superfície comercial: espai del mercat municipal destinat a la venda i que està integrat per les parades, els locals comercials interiors, els locals exteriors, altres operadors comercials (supermercat, llibreries, etc.) i els passadissos. S'exclouen les zones de càrrega i descàrrega, els magatzems i cambres i altres superfícies, com espais morts (en M²). En cas de diversos mercats municipals, la superfície comercial total de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Habitants: és el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 48	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

Nombre de places d'aparcament rotatori disponibles (a un màxim de 100 metres del mercat) per 100 M² de superfície comercial	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el nombre de places d'aparcament que els clients d'un mercat poden utilitzar en relació amb l'espai comercial del mercat, i pretén mesurar l'accessibilitat en vehicle.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de places d'aparcament rotatori disponibles}}{M^2 \text{ de superfície comercial}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de places d'aparcament rotatori disponibles: nombre de places d'aparcament (any en estudi) rotatori disponibles per a l'ús dels clients del mercat. Es té en compte tant l'aparcament propi del mercat destinat als clients com l'aparcament extern al mercat (aparcament de gestió privada, zona blava, etc.) que es trobi situat a un màxim de 100 metres del mercat. S'exclou l'aparcament lliure de no pagament. Es calcularà l'oferta disponible. En cas de diversos mercats, el total de places d'aparcament de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ M² de superfície comercial: espai del mercat municipal destinat a la venda i que està integrat per les parades, els locals comercials interiors, els locals exteriors, altres operadors comercials (supermercat, llibreries, etc.) i els passadissos. S'exclouen les zones de càrrega i descàrrega, els magatzems i cambres i altres superfícies, com espais morts (en M²). En cas de diversos mercats municipals, la superfície comercial total de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 9,4	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

Usuaris/es del mercat per nombre d'habitants de població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de vegades que un habitant del municipi va al mercat municipal. Per tant, és una aproximació al grau d'ús real del mercat per part dels/les ciutadans/es i al grau d'atractivitat del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total anual d'usuaris/es del mercat}}{\text{Habitants}}$	
Variables emprades: ➤ Total anual d'usuaris/es del mercat: nombre anual d'usuaris/es que accedeixen al mercat municipal. Per obtenir la dada és necessari disposar d'un compta-persones (o sistema similar), com a única font vàlida per a l'obtenció de la informació. En cas de diversos mercats municipals, la suma total d'usuaris/es per any de tots els mercats. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Habitants: és el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 15,2	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 5

Fomentar els valors socials i medi ambientals als mercats

% de persones amb alguna discapacitat ocupades al mercat sobre el total de persones ocupades al mercat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de persones amb alguna discapacitat (segons consta en la normativa vigent) que treballen al mercat sobre el total de les persones que hi treballen i, per tant, pretén ser una aproximació al foment de la integració laboral de persones amb dificultats d'accés al mercat de treball.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de persones amb alguna discapacitat ocupades al mercat}}{\text{Nombre de treballadors/es municipals al mercat} + \text{Nombre de treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora al mercat}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de persones amb alguna discapacitat ocupades al mercat: nombre de persones amb discapacitat laboral que treballen al mercat (any en estudi). Les discapacitats laborals es corresponen amb aquelles situacions en les quals, ja sigui per malaltia o per accident, una persona veu disminuïda la seva capacitat per ocupar un lloc de treball. Dins aquesta definició s'inclouen les persones amb discapacitat permanent que veuen disminuïda la seva capacitat laboral presumiblement de manera indefinida, en concret, en les dues situacions següents: 1) discapacitat parcial per a la professió habitual, és a dir, discapacitat que ocasiona una disminució superior o igual al 33 % en el rendiment de la professió en qüestió. 2) Discapacitat total per a la professió habitual, és a dir, la discapacitat que inhabilita al/a treballador/a per a la seva professió habitual però pot dedicar-se a una altra de diferent. S'exclouen les discapacitats temporals que per malaltia o per accident impossibiliten temporalment per a treballar i requereixen d'assistència sanitària de la Seguretat Social i totes aquelles altres discapacitats que inhabiliten totalment a una persona per treballar. S'inclouen tant els treballadors/es de l'Ajuntament com els contractats/des per l'entitat gestora (Ajuntament, Associació de paradistes o l'entitat gestora sigui quina sigui la forma jurídica). En cas de diversos mercats, el total de persones discapacitades de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de treballadors/es municipals al mercat: nombre de treballadors/es en plantilla de l'ajuntament que treballen en la gestió i/o servei del mercat. Els serveis del mercat poden ser destinats a la clientela o a les parades. Són els/les treballadors/es municipals que es pressuposten a través de capítol I (Despeses de personal). S'exclouen els/les treballadors/es contractats/des per les parades en concepte d'atenció a la clientela. S'exclouen, igualment, els/les treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat municipal (ja sigui a través d'una empresa pública o de les altres formes de gestió previstes per la llei o bé a través de l'associació de concessionaris sigui quina sigui la forma de gestió). Per fer el càlcul dels/les treballadors/es se sumen les hores que hi dediquen tots/es els/les treballadors/es i cada 40 hores de treball a la setmana s'imputa com un/a treballador/a. Exemple: 220 hores a la setmana serien 5,5 treballadors/es (220/40=5,5) i, per tant, s'imputaran 5,5 treballadors/es a la casella. En altres paraules, si un mercat només té 1 treballador/a municipal i aquest/a dedica 20 hores a la setmana el valor de la variable serà 0,5 (resultat de la divisió de 20/40=0,5). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins el 31 de desembre de l'any en estudi. En cas de diversos mercats, la suma total de treballadors/es a tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat: nombre de treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat municipal (ja sigui a través d'una empresa pública o de les altres formes de gestió previstes per la llei o bé a través de l'associació de concessionaris sigui quina sigui la forma de gestió) per a la gestió del servei (els que no es paguen a través de capítol I, és a dir, que no són empleats de l'ajuntament). S'exclou el personal contractat a través d'una empresa de serveis (exemple: servei de neteja o de seguretat de les instal·lacions). Per fer el càlcul dels treballadors/es se sumen les hores que hi dediquen tots els treballadors/es i cada 40 hores de treball a la setmana s'imputa com un/a treballador/a. Exemple: 220 hores a la setmana serien 5,5 treballadors/es (220/40=5,5) i, per tant, s'imputaran 5,5 treballadors/es a la casella. En altres paraules, si un mercat només té 1 treballador/a contractat/da per l'entitat gestora i aquest/a dedica 20 hores a la setmana el valor de la variable serà 0,5 (resultat de la divisió 20/40=0,5). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins el 31 de desembre de l'any en estudi. En cas de diversos mercats, la suma total de treballadors/es a tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 9,2 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

% de tones de recollida selectiva respecte el total de tones de brossa recollides al mercat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de recollida selectiva (fracció orgànica) sobre el total de tones de brossa que es recullen al mercat. En aquest sentit, l'indicador permet mesurar la implicació dels mercats amb els valors mediambientals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Tones de recollida selectiva de brossa}}{\text{Tones de recollida de brossa}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Tones de recollida selectiva de brossa: Nombre total de tones de deixalles, fracció orgànica, recollides durant l'any en estudi. En cas de diversos mercats, la suma total de tones a tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Tones de recollida de brossa: Nombre total de tones de deixalles recollides durant l'any en estudi. En cas de diversos mercats, la suma total de tones a tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 25,8 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 15

Reforçar l'impacte del mercat en l'entorn

Nombre d'establiments d'influència per parada oberta	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la influència del mercat i la capacitat per atraure activitats comercials al seu voltant. Pretén mesurar l'impacte del mercat en el seu entorn.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'establiments d'influència}}{\text{Nombre de parades obertes}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'establiments d'influència: Nombre d'establiments que porten a terme una activitat econòmica (sense restricció) en un baix comercial i que estan situats a una distància no superior a 100 metres del mercat. En cas de diversos mercats municipals, el total d'establiments d'influència de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de parades obertes: Nombre total de parades que exerceixen la seva activitat comercial almenys 3 dies a la setmana. En cas de diversos mercats municipals, la suma de les parades de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,0	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

% d'establiments d'influència que són d'alimentació	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la quantitat d'establiments d'influència que pertanyen al sector quotidià alimentari. En aquest sentit, permet veure la influència del mercat i la capacitat per atraure activitats comercials d'alimentació al seu voltant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'establiments d'alimentació d'influència}}{\text{Nombre d'establiments d'influència}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'establiments d'alimentació d'influència: nombre d'establiments comercials destinats a la venda de productes alimentaris i que estan situats a una distància no superior a 100 metres del mercat. S'inclouen els supermercats i s'exclouen els bars, restaurants, forns de pa i granges. En cas de diversos mercats municipals, el total d'establiments d'alimentació d'influència de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre d'establiments d'influència: nombre d'establiments que porten a terme una activitat econòmica (sense restricció) en un baix comercial i que estan situats a una distància no superior a 100 metres del mercat. En cas de diversos mercats municipals, el total d'establiments d'influència de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 22,9%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 28

% de mercats integrats en plans de dinamització respecte el nombre total de mercats.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el nombre de mercats que s'han integrat en algun pla de dinamització per mesurar la seva implicació amb l'activitat comercial del seu entorn.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de mercats en plans de dinamització}}{\text{Nombre de mercats municipals}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de mercats en plans de dinamització: nombre de mercats municipals que estan integrats en un pla de dinamització de la zona en la qual estan situats. En cas de diversos mercats, el total de mercats que hi estan integrats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de mercats municipals: nombre del conjunt d'establiments minoristes independents, fonamentalment d'alimentació perible, agrupats en un edifici de titularitat pública i normalment d'ús exclusiu, que tenen serveis comuns i que requereixen una gestió de funcionament també comuna, segons les fórmules jurídiques establertes en la legislació de règim local. S'exclouen els mercats ambulants que s'instal·len amb una periodicitat setmanal i generalment a l'aire lliure, i també aquelles fórmules comercials similars als mercats municipals però de titularitat privada. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 43 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Nombre de dies setmanals amb mercats no sedentaris al voltant del mercat per mercat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una aproximació a la capacitat d'influència dels mercats sedentaris i de la capacitat de generar atracció i activitat econòmica al seu voltant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dies setmanals amb mercat no sedentari al voltant del mercat}}{\text{Nombre de mercats municipals}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre de dies setmanals amb mercat no sedentari al voltant del mercat: nombre de dies setmanals (no es tindran en compte els diumenges, és a dir, d'1 a 6 a dies), en què al voltant del mercat (en un radi de no més de 200 metres) hi ha instal·lat un mercat no sedentari. Els mercats no sedentaris són aquells mercats en els quals hi operen marxants de venda no sedentària i que són centres d'activitat comercial realitzats fora d'un establiment comercial permanent, de caràcter periòdic i exercits en instal·lacions desmuntables o transportables dins un entorn urbà autoritzat en el marc de la legislació vigent. En cas de diversos mercats municipals, la suma de dies setmanals (exclòs el diumenge) en què hi ha mercats no sedentaris al voltant dels mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de mercats municipals: nombre del conjunt d'establiments minoristes independents, fonamentalment d'alimentació perible, agrupats en un edifici de titularitat pública i normalment d'ús exclusiu, que tenen serveis comuns i que requereixen una gestió de funcionament també comuna, segons les fórmules jurídiques establertes en la legislació de règim local. S'exclouen els mercats ambulants que s'instal·len amb una periodicitat setmanal i generalment a l'aire lliure, i també aquelles fórmules comercials similars als mercats municipals però de titularitat privada. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,1	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

% de mercats que es troben en zones vianantitzades sobre el total de mercats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una aproximació a la interrelació entre mercat i entorn urbà. Permet mesurar l'esforç municipal per consolidar espais urbans agradables per als vianants als voltants dels equipaments de titularitat municipal, en aquest cas dels mercats municipals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de mercats que es troben en zones vianantitzades}}{\text{Nombre de mercats municipals}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de mercats que es troben en zones vianantitzades: nombre de mercats municipals que tenen almenys un 50% de les façanes en un carrer vianantitzat (carrer on els vianants tenen preferència de pas respecte altres mitjans de transport). En cas de diversos mercats municipals, la suma de mercats que compleixen amb el requisit. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de mercats municipals: nombre del conjunt d'establiments minoristes independents, fonamentalment d'alimentació perible, agrupats en un edifici de titularitat pública i normalment d'ús exclusiu, que tenen serveis comuns i que requereixen una gestió de funcionament també comuna, segons les fórmules jurídiques establertes en la legislació de règim local. S'exclouen els mercats ambulants que s'instal·len amb una periodicitat setmanal i generalment a l'aire lliure, i també aquelles fórmules comercials similars als mercats municipals però de titularitat privada. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 31 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

II. DIMENSIÓ USUARI/ CLIENT

Oferir un mix comercial equilibrat

% dels diferents sectors comercials (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de M² de superfície de venda que el mercat destina als diferents sectors comercials en relació amb el total de M² de superfície de venda del mercat per veure quin és el pes de cada sector sobre el total de l'oferta comercial. Aquest indicador reflecteix el mix comercial, és a dir, la varietat i la diversitat de l'oferta comercial.		
Fórmula de càlcul: $\frac{M^2 \text{ de sector comercial}}{M^2 \text{ de superfície de venda}} \times 100$		
Variables emprades: ➤ M² de sector "específic": M² de superfície de venda del mercat on l'oferta comercial és el sector "específic". En cas de diversos mercats, la suma de M² de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ M² de superfície de venda: superfície ocupada pels establiments fixos (parades + locals comercials interiors + locals exteriors + operadors comercials, com són els supermercats i llibreries), ja estiguin dins o fora de l'edifici del mercat. S'exclouen els passadissos (en M²). En cas de diversos mercats municipals, la superfície total de venda de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.		
Valor mitjà de l'indicador 2010:	Municipis participants (majors de 10.000 hab.):	
- Peix i marisc:	6,9%	29
- Carnisseria, polleria, ous i caça:	10,2%	29
- Xarcuteria i cansaladeria:	7,0%	29
- Fruïtes i verdures:	7,2%	29
- Altres alimentaris que no pertanyen a operadors comercials:	10,8%	29
- Altres alimentaris que pertanyen a operadors comercials:	25,7%	29
- Bar i restauració:	9,2%	29
- Altres no alimentaris:	12,6%	29
- Sup. de venda tancada:	10,5%	29

Promoure els serveis a la clientela als mercats

Nombre d'hores que obre el mercat a les tardes per setmana i per nombre de mercats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores a la tarda que els mercats tenen obert per setmana. És una aproximació a l'adequació dels mercats als nous hàbits de compra i consum.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'hores que obre el mercat a les tardes per setmana}}{\text{Nombre de mercats municipals}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'hores que obre el mercat a les tardes per setmana: nombre total d'hores que el mercat té obert a la tarda (14h. a 21h.) durant la setmana, sempre i quan el mercat tanqui més tard de les 17h. En cas de diversos mercats, la suma d'hores de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de mercats municipals: nombre del conjunt d'establiments minoristes independents, fonamentalment d'alimentació perible, agrupats en un edifici de titularitat pública i normalment d'ús exclusiu, que tenen serveis comuns i que requereixen una gestió de funcionament també comuna, segons les fórmules jurídiques establertes en la legislació de règim local. S'exclouen els mercats ambulants que s'instal·len amb una periodicitat setmanal i generalment a l'aire lliure, i també aquelles fórmules comercials similars als mercats municipals però de titularitat privada. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 11,2	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Nombre de tardes que obre el mercat per setmana i per nombre de mercats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de tardes que els mercats tenen obert per setmana. És, igualment, una aproximació a l'adequació dels mercats als nous hàbits de compra i consum.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de tardes que obre el mercat per setmana}}{\text{Nombre de mercats municipals}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre de tardes que obre el mercat per setmana: nombre de tardes que el mercat està obert al públic per setmana. En cas de diversos mercats, la suma de tardes de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de mercats municipals: nombre del conjunt d'establiments minoristes independents, fonamentalment d'alimentació perible, agrupats en un edifici de titularitat pública i normalment d'ús exclusiu, que tenen serveis comuns i que requereixen una gestió de funcionament també comuna, segons les fórmules jurídiques establertes en la legislació de règim local. S'exclouen els mercats ambulants que s'instal·len amb una periodicitat setmanal i generalment a l'aire lliure, i també aquelles fórmules comercials similars als mercats municipals però de titularitat privada. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,5	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

% de parades obertes a la tarda sobre el total de parades	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica el nombre de parades que tenen obert a la tarda sobre el total de parades que té el mercat. Permet mesurar quant variada és l'oferta comercial dels mercats quan obren a la tarda.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de parades obertes a la tarda}}{\text{Nombre de parades obertes} \times 6} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de parades obertes a la tarda: nombre de parades que tenen obert a la tarda. En cas de diverses tardes obertes, cada parada es comptarà tantes vegades com tardes obri (si una parada obre 3 tardes a la setmana, se suma 3). En cas de diversos mercats municipals, la suma de les parades de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de parades obertes: nombre total de parades que exerceixen la seva activitat comercial almenys 3 dies a la setmana. En cas de diversos mercats municipals, la suma de les parades de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 33 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

% de serveis a la clientela als mercats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica quants dels 15 serveis comuns (els que no presten les parades individualment) bàsics destinats a clientela ofereix cada mercat, i pretén ser una aproximació a l'esforç que es fa des del mercat per millorar la satisfacció dels clients.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de serveis a la clientela}}{\text{Nombre de mercats municipals} \times 15} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de serveis a la clientela: nombre de serveis comuns del mercat destinats a millorar el servei a la clientela (any en estudi). S' exclouen els serveis que ofereixen de manera individual les parades. Aquests serveis es distribueixen en: 1. Repartiment a domicili. 2. Targeta de fidelització (targetes amb punts descompte per a properes compres). 3. Vals d'aparcament. 4. Servei d'acollida d'infants. 5. Climatització. 6. Accessibilitat (almenys 1 accés adaptat per a persones discapacitades a tot el mercat). 7. Carrets de compra. 8. Consigna. 9. Caixer automàtic. 10. Internet o web pròpia. 11. Adequació d'espai per fer activitats cívico-culturals. 12. Punts d'informació al client (no s'inclouen plafons d'anuncis). 13. Serveis (lavabos) accessibles (tant per a persones amb dificultats de mobilitat com per al públic en general). 14. Megafonia i fil musical. 15. Portes automàtiques (almenys 1 porta). Cal dir només quants dels 15 serveis té cada mercat. En cas de diversos mercats municipals, la suma de tots els serveis a la clientela de tots els mercats. És a dir, pot sumar més de 15. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de mercats municipals: nombre del conjunt d'establiments minoristes independents, fonamentalment d'alimentació perible, agrupats en un edifici de titularitat pública i normalment d'ús exclusiu, que tenen serveis comuns i que requereixen una gestió de funcionament també comuna, segons les fórmules jurídiques establertes en la legislació de règim local. S'exclouen els mercats ambulants que s'instal·len amb una periodicitat setmanal i generalment a l'aire lliure, i també aquelles fórmules comercials similars als mercats municipals però de titularitat privada. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 39 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

% de parades on es pot pagar amb targeta respecte el total de parades	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra en quantes de les parades dels mercats municipals es pot pagar amb targeta de crèdit o de dèbit. Es vol mesurar les facilitats que es posa a la compra.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de parades on es pot pagar amb targeta}}{\text{Nombre de parades}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de parades on es pot pagar amb targeta: nombre de parades on es pot pagar amb targeta de crèdit o dèbit. En cas de diversos mercats municipals, la suma de les parades de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de parades: nombre d'establiments fixos a l'interior del recinte del mercat, integrats per un o més mòduls de venda i amb un sol punt de pagament, on el comerciant desenvolupa la seva activitat independentment que aquest espai estigui circumstancialment vacant. S'inclouen els locals comercials interiors. S'exclouen els locals exteriors. S'exclouen els operadors comercials com són els supermercats. En cas de diversos mercats municipals, la suma de les parades de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 50 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 28

Millorar l'ús de l'espai al mercat per oferir un millor servei

Mitjana (en M²) de superfície de venda a les parades per parada	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la mitjana de superfície que les parades destinen a la venda, i pretén ser una aproximació a l'optimització de l'espai destinat a oferir un bon servei a la clientela.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{M}^2 \text{ de superfície de venda a les parades}}{\text{Nombre de parades}}$	
Variables emprades: ➤ M² de superfície de venda a les parades: superfície ocupada pels establiments fixos (parades) i locals comercials interiors. S'hi exclouen els locals exteriors, els passadissos i els operadors comercials (en M²). En cas de diversos mercats municipals, la superfície total de venda a les parades de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de parades: nombre d'establiments fixos a l'interior del recinte del mercat, integrats per un o més mòduls de venda i amb un sol punt de pagament, on el comerciant desenvolupa la seva activitat independentment que aquest espai estigui circumstancialment vacant. S'inclouen els locals comercials interiors. S'exclouen els locals exteriors. S'exclouen els operadors comercials com són els supermercats. En cas de diversos mercats municipals, la suma de les parades de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 15,7	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 28

% de parades obertes sobre el total de parades	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica el percentatge de parades obertes sobre el total de parades als mercats i, per tant, és una aproximació a la qualitat de l'oferta comercial del servei de mercats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de parades obertes}}{\text{Nombre de parades}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de parades obertes: nombre total de parades que exerceixen la seva activitat comercial almenys 3 dies a la setmana. En cas de diversos mercats municipals, la suma de les parades de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de parades: nombre d'establiments fixos a l'interior del recinte del mercat, integrats per un o més mòduls de venda i amb un sol punt de pagament, on el comerciant desenvolupa la seva activitat independentment que aquest espai estigui circumstancialment vacant. S'inclouen els locals comercials interiors. S'exclouen els locals exteriors. S'exclouen els operadors comercials com són els supermercats. En cas de diversos mercats municipals, la suma de les parades de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 77 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 28

% de M² superfície comercial sobre superfície total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica el percentatge de M² de superfície que hi ha als mercats destinats a usos estrictament comercials (parades, locals exteriors i passadissos) sobre els M² de superfície total i, per tant, mesura el grau de l'optimització de l'espai per fer-ne un ús estrictament comercial.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{M}^2 \text{ de superfície comercial}}{\text{M}^2 \text{ de superfície total}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ M² de superfície comercial: espai del mercat municipal destinat a la venda i que està integrat per les parades, els locals comercials interiors, els locals exteriors, altres operadors comercials (supermercat, llibreries, etc.) i els passadissos. S'exclouen les zones de càrrega i descàrrega, els magatzems i cambres i altres superfícies, com espais morts (en M²). En cas de diversos mercats municipals, la superfície comercial total de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ M² de superfície total: suma de tots els espais que constitueixen un mercat municipal. S'inclouen les zones de venda, càrrega, magatzem i cambres, i altres superfícies (passadissos, aparcament, accessos, espais morts, etc.), sempre i quan siguin d'ús exclusiu del mercat o formin part de la superfície construïda del mercat (en M²). S'exclouen serveis o equipaments aliens al mercat. En cas de diversos mercats municipals, la superfície total de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 51 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

% de M² superfície de magatzems i cambres frigorífiques sobre superfície total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica el percentatge de M² de superfície que hi ha als mercats destinats a usos no comercials (magatzems i cambres frigorífiques) i, que per tant, estan al servei dels treballadors/es, en relació amb la superfície total del mercat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{M^2 \text{ de superfície de magatzems i cambres frigorífiques}}{M^2 \text{ de superfície total}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ M² de superfície de magatzems i cambres frigorífiques: M² de superfície total destinats a magatzem i cambres frigorífiques. Els magatzems i les cambres frigorífiques són aquells espais que formen part de les instal·lacions del mercats i que estan especialment dissenyats per a l'emmagatzematge dels productes que es comercialitzen al mercat. Igualment, es tindran en compte els magatzems o cambres frigorífiques destinats a serveis col·lectius del mercat. Només s'inclouen els magatzems per a productes que han de vendre els concessionaris i els obradors. S'exclouen els passadissos i els accessos als magatzems i cambres. En cas de diversos mercats municipals, la suma dels M² de superfície total destinats a magatzems i a cambres frigorífiques de tots els mercats. Font: Ajuntaments. ➤ M² de superfície total: suma de tots els espais que constitueixen un mercat municipal. S'inclouen les zones de venda, càrrega, magatzem i cambres, i altres superfícies (passadissos, aparcament, accessos, espais morts, etc.), sempre i quan siguin d'ús exclusiu del mercat o formin part de la superfície construïda del mercat (en M²). S'exclouen serveis o equipaments aliens al mercat. En cas de diversos mercats municipals, la superfície total de tots els mercats. Font: Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 11,4 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

% de serveis per al personal als mercats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica quants dels 8 serveis comuns bàsics destinats als treballadors/es ofereix cada mercat, i pretén ser una aproximació a l'esforç que es fa des del mercat per millorar les condicions de treball dels/les treballadors/es al servei del mercat i dels/les paradistes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de serveis per al personal als mercats}}{\text{Nombre de mercats municipals} \times 8} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de serveis per al personal als mercats: nombre d'equipaments i instal·lacions que hi ha al mercat i que permeten oferir un millor servei. S'inclouen els següents equipaments i instal·lacions: 1. Mitjans d'elevació de mercaderies. 2. Cambres frigorífiques i magatzems. 3. Molls de càrrega i descàrrega, 4. Lavabos exclusius per al personal del mercat. 5. Vestidors per al personal. 6. Espai destinat a la brossa per fer recollida selectiva. 7. Aparcaments per al personal del mercat. 8. Sala polivalent per a reunions i/o formació, tant per al personal com per a concessionaris/es. Cal dir només quants dels 8 serveis té cada mercat. En cas de diversos mercats municipals, la suma de tots els equipaments de tots els mercats, és a dir, pot sumar més de 8. Font: Ajuntaments. ➤ Nombre de mercats municipals: nombre del conjunt d'establiments minoristes independents, fonamentalment d'alimentació perible, agrupats en un edifici de titularitat pública i normalment d'ús exclusiu, que tenen serveis comuns i que requereixen una gestió de funcionament també comuna, segons les fórmules jurídiques establertes en la legislació de règim local. S'exclouen els mercats ambulants que s'instal·len amb una periodicitat setmanal i generalment a l'aire lliure, i també aquelles fórmules comercials similars als mercats municipals però de titularitat privada. Font: Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 59 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Oferir un servei de qualitat als mercats

Grau de satisfacció dels/les usuaris/es	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quant satisfets estan els usuaris/es amb el servei ofert al mercat municipal.	
Fórmula de càlcul: <i>Grau de satisfacció dels usuaris/es</i>	
Variables emprades: ➤ Grau de satisfacció dels usuaris: grau de satisfacció general dels i les usuaris/es del mercat municipal resultat d'enquesta en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" - "molt satisfet"); i la mitjana de puntuació. En absència d'una enquesta comuna, s'utilitzen els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global s'utilitza la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitatius, si és possible, es fa l'equivalència numèrica. En cas de diferents puntuacions per als diferents Mercats, es farà la mitjana.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 7,8	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 4

M² de superfície de venda a les parades per nombre total de treballadors/es de les parades	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quants M² de superfície de venda a les parades hi ha per treballador. En aquest sentit, és una aproximació a la qualitat del servei que presten els paradistes, en el punt de venda, als/les clients/es del mercat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{M}^2 \text{ de superfície de venda a les parades}}{\text{Nombre total de treballadors/es de les parades}}$	
Variables emprades: ➤ M² de superfície de venda a les parades: superfície ocupada pels establiments fixos (parades) i locals comercials interiors. S'hi exclouen els locals exteriors, els passadissos i els operadors comercials (en M²). En cas de diversos mercats municipals, la superfície total de venda a les parades de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre total de treballadors/es de les parades: nombre total de treballadors/es a les parades (encarregats/es de les parades + persones dedicades a l'atenció al públic) que treballen els dissabtes pel matí (entre les 10:00h i les 14:00h). Per fer el càlcul es farà un dissabte d'una setmana estàndard (setmana de maig o d'octubre). En cas de diversos mercats municipals, la suma del total treballadors/es de les parades de cada mercat. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 9,0	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 27

Nombre anual d'actes d'inspecció sanitària per cada 100 parades obertes	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una aproximació a les garanties de la qualitat del servei que s'ofereix a les parades i al mercat en general, a través de les inspeccions sanitàries realitzades.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre anual d'actes d'inspecció sanitària}}{\text{Nombre de parades obertes}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre anual d'actes d'inspecció sanitària: nombre d'actes anuals d'inspecció sanitària realitzades pels tècnics de salut pública tant a parades com al Mercat en general, seguint els formularis que la normativa estableix. En cas de diversos mercats municipals, la suma d'inspeccions de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de parades obertes: nombre total de parades que exerceixen la seva activitat comercial almenys 3 dies a la setmana. En cas de diversos mercats municipals, la suma de les parades de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 19,6	Valor mitjà de l'indicador 2010: 25

Nombre anual d'hores d'inspecció sanitària per cada 100 parades obertes	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una aproximació a les garanties de la qualitat del servei que s'ofereix al mercat en general, a través de les inspeccions sanitàries realitzades.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre anual d'hores d'inspecció sanitària}}{\text{Nombre de parades obertes}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre anual d'hores d'inspecció sanitària: nombre d'hores anuals que dediquen els tècnics de salut pública a fer inspeccions al mercat. En cas de diversos mercats, la suma total d'hores de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de parades obertes: nombre total de parades que exerceixen la seva activitat comercial almenys 3 dies a la setmana. En cas de diversos mercats municipals, la suma de les parades de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 48,4	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 21

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/ RECURSOS HUMANS

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

% de mercats amb gestió directa (per nombre de mercats)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa, d'acord amb els capítols 1, 2 i 3 del Títol 6 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels ens locals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de mercats municipals amb gestió directa}}{\text{Nombre de mercats municipals}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de mercats municipals amb gestió directa: Nombre de mercats municipals que es gestionen directament d'acord amb els capítols 1, 2 i 3 del Títol 6 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels ens locals. S'entén per gestió directa la que assumeix l'ens local, el qual centralitza el servei i utilitza el personal directament depenent de la mateixa corporació i assumeix el risc derivat de la gestió. S'EXCLOUEN els mercats municipals amb gestió indirecta: mercats pels quals s'atorga el servei públic mitjançant concessió que comporta que el concessionari assumeix la gestió i l'explotació del servei, sota el seu propi risc i havent aportat els mitjans personals, materials i tècnics necessaris. També s'EXCLOUEN els mercats de venda no sedentària i els mercats de titularitat privada.. Font: Ajuntaments. ➤ Nombre de mercats municipals: Nombre del conjunt d'establiments minoristes independents, fonamentalment d'alimentació perible, agrupats en un edifici de titularitat pública i normalment d'ús exclusiu, que tenen serveis comuns i que requereixen una gestió de funcionament també comuna, segons les fórmules jurídiques establertes en la legislació de règim local. S'exclouen els mercats no sedentaris que s'instal·len amb una periodicitat setmanal i generament a l'aire lliure, i també aquelles fórmules comercials similars als mercats municipals però de titularitat privada. Font: Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 88 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

% de gestió indirecta (per nombre de mercats)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió indirecta, d'acord amb els capítols 1, 2 i 3 del Títol 6 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels ens locals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de mercats municipals} - \text{Nombre de mercats municipals amb gestió directa}}{\text{Nombre de mercats municipals}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de mercats municipals: Nombre del conjunt d'establiments minoristes independents, fonamentalment d'alimentació perible, agrupats en un edifici de titularitat pública i normalment d'ús exclusiu, que tenen serveis comuns i que requereixen una gestió de funcionament també comuna, segons les fórmules jurídiques establertes en la legislació de règim local. S'exclouen els mercats no sedentaris que s'instal·len amb una periodicitat setmanal i generament a l'aire lliure, i també aquelles fórmules comercials similars als mercats municipals però de titularitat privada. Font: Ajuntaments. ➤ Nombre de mercats municipals amb gestió directa: : Nombre de mercats municipals que es gestionen directament d'acord amb els capítols 1, 2 i 3 del Títol 6 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels ens locals. ➤ S'entén per gestió directa la que assumeix l'ens local, el qual centralitza el servei i utilitza el personal directament depenent de la mateixa corporació i assumeix el risc derivat de la gestió. S'EXCLOUEN els mercats municipals amb gestió indirecta: mercats pels quals s'atorga el servei públic mitjançant concessió que comporta que el concessionari assumeix la gestió i l'explotació del servei, sota el seu propi risc i havent aportat els mitjans personals, materials i tècnics necessaris. També s'EXCLOUEN els mercats de venda no sedentària i els mercats de titularitat privada.. Font: Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

% de treballadors/es municipals respecte el nombre de total de persones ocupades al mercat	
Explicació del indicador: Aquest indicador mesura el nombre de treballadors/es contractats/des directament per l'ajuntament respecte el total de persones ocupades al servei de mercats. Aquesta informació ens informa del tipus de gestió que hi ha als mercats municipals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de treballadors/es municipals al mercat}}{\text{Nombre de treballadors/es municipals al mercat} + \text{Nombre de treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de treballadors/es municipals al mercat: nombre de treballadors/es en plantilla de l'ajuntament que treballen en la gestió i/o servei del mercat. Els serveis del mercat poden ser destinats a la clientela o a les parades. Són els/les treballadors/es municipals que es pressuposten a través de capítol I (Despeses de personal). S'exclouen els/les treballadors/es contractats/des per les parades en concepte d'atenció a la clientela. S'exclouen, igualment, els/les treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat municipal (ja sigui a través d'una empresa pública o de les altres formes de gestió previstes per la llei o bé a través de l'associació de concessionaris sigui quina sigui la forma de gestió). Per fer el càlcul dels/les treballadors/es se sumen les hores que hi dediquen tots/es els/les treballadors/es i cada 40 hores de treball a la setmana s'imputa com un/a treballador/a. Exemple: 220 hores a la setmana serien 5,5 treballadors/es (220/40=5,5) i, per tant, s'imputaran 5,5 treballadors/es a la casella. En altres paraules, si un mercat només té 1 treballador/a municipal i aquest/a dedica 20 hores a la setmana el valor de la variable serà 0,5 (resultat de la divisió de 20/40=0,5). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins el 31 de desembre de l'any en estudi. En cas de diversos mercats, la suma total de treballadors/es a tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat: nombre de treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat municipal (ja sigui a través d'una empresa pública o de les altres formes de gestió previstes per la llei o bé a través de l'associació de concessionaris sigui quina sigui la forma de gestió) per a la gestió del servei (els que no es paguen a través de capítol I, és a dir, que no són empleats de l'ajuntament). S'exclou el personal contractat a través d'una empresa de serveis (exemple: servei de neteja o de seguretat de les instal·lacions). Per fer el càlcul dels treballadors/es se sumen les hores que hi dediquen tots els treballadors/es i cada 40 hores de treball a la setmana s'imputa com un/a treballador/a. Exemple: 220 hores a la setmana serien 5,5 treballadors/es (220/40=5,5) i, per tant, s'imputaran 5,5 treballadors/es a la casella. En altres paraules, si un mercat només té 1 treballador/a contractat/da per l'entitat gestora i aquest/a dedica 20 hores a la setmana el valor de la variable serà 0,5 (resultat de la divisió 20/40=0,5). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins el 31 de desembre de l'any en estudi. En cas de diversos mercats, la suma total de treballadors/es a tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 80 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

Preu mig de rescat per any de concessió restant per M² de superfície de venda a les parades	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el preu mig de rescat per any de concessió restant i per M² de superfície de venda a les parades que els ajuntaments paguen als operadors dels mercats.	
Fórmula de càlcul: Preu mig de rescat per any de concessió restant per M² de superfície de venda a les parades.	
Variables emprades: ➤ Preu mig de rescat per any de concessió restant per M² de superfície de venda a les parades: preus de rescat per M² que l'ajuntament ofereix als/les paradistes per any que queda per finalitzar la concessió que hi ha entre Ajuntament i el/la paradista. S'utilitzarà com a preu vàlid l'aplicat durant els últims 5 anys. Només s'inclouen els preus de rescat de les parades interiors, per tant, s'exclouen locals exteriors. En cas de no haver efectuat cap rescat en els últims 5 anys no es computarà aquesta variable. En cas de diversos mercats municipals, si hi ha diferències entre ells, es farà la mitjana del preu (suma de preus de rescat dividit per nombre de mercats).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 207€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 9

Promoure un clima laboral positiu per als/les treballadors/es

% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals dels/les treballadors/es municipals al mercat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores laborals anuals que els/les treballadors/es municipals estan de baixa respecte el total d'hores laborals anuals que han de treballar, i pretén ser una aproximació al clima laboral que hi ha als mercats i al grau de satisfacció de les persones empleades.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'hores de baixa dels treballadors/es municipals}}{\text{Nombre d'hores anuals laborals dels/les treballadors/es municipals}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'hores de baixa dels treballadors/es municipals: s'inclou el total d'hores laborals a l'any de baixa (incapacitat temporal) i d'indisposicions, del conjunt de treballadors/es municipals. S'exclouen les hores de baixa per maternitat, ni els permisos i les llicències. S'imputaran les hores que es destinen a desenvolupar tasques del mercat. Per al càlcul d'hores de baixa s'aplicarà el mateix % que s'ha fet servir per calcular el nombre d'hores anuals, és a dir si un treballador/a dedica 20 hores a la setmana al servei de Mercat, doncs representa un 50% de la jornada setmanal, per tant, a l'hora de fer el càlcul d'hores de baixa s'aplicarà un 50% al total d'hores en què un treballador/a ha estat de baixa (per exemple: 1 treballador/a ha tingut 20 hores de baixa a l'any i dedica un 50% de la jornada setmanal a mercats, doncs el valor de la variable serà 10 hores de baixa). En cas de diversos mercats, la suma d'hores de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre d'hores anuals laborals dels/les treballadors/es municipals: nombre d'hores laborals a l'any del conjunt de treballadors/es municipals al mercat. Per al càlcul d'hores se seguirà la mateixa fórmula que s'ha fet servir per calcular el nombre de treballadors/es, (per exemple: 1 treballador/a fa 2.000 hores l'any i dedica un 50% de la jornada setmanal a mercats, doncs el valor de la variable serà 1.000 hores anuals). En cas de diversos mercats, la suma d'hores de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3,5 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 28

% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals dels/les treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores anuals laborals que els treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat estan de baixa respecte el total d'hores anuals laborals que han de treballar, i pretén ser una aproximació al clima laboral que hi ha als mercats i al grau de satisfacció dels seus empleats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'hores de baixa del treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat}}{\text{Nombre d'hores anuals laborals dels/les treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'hores de baixa del treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat: s'inclou el total d'hores laborals a l'any de baixa (incapacitat temporal) i d'indisposicions del conjunt de treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del Mercat Municipal (els que no es paguen a través del capítol I dels pressupostos públics, és a dir, que no són empleats/des de l'Ajuntament). S'exclouen les hores de baixa per maternitat, ni els permisos, ni llicències. Per al càlcul d'hores de baixa s'aplicarà el mateix % que s'ha fet servir per calcular el nombre d'hores anuals, és a dir si un treballador/a dedica 20 hores a la setmana al servei de Mercat, doncs representa un 50% de la jornada setmanal, per tant, a l'hora de fer el càlcul d'hores de baixa s'aplicarà un 50% al total d'hores en què un treballador/a ha estat de baixa (per exemple: 1 treballador/a ha tingut 20 hores de baixa a l'any i dedica un 50% de la jornada setmanal a mercats, doncs el valor de la variable serà 10 hores de baixa). En cas de diversos mercats, la suma d'hores de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre d'hores anuals laborals dels/les treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat: nombre d'hores laborals a l'any del conjunt de treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat. Per al càlcul d'hores se seguirà la mateixa fórmula que s'ha fet servir per calcular el nombre de treballadors/es, (per exemple: 1 treballador/a fa 2.000 hores l'any i dedica un 50% de la jornada setmanal a mercats, doncs el valor de la variable serà 1.000 hores anuals). En cas de diversos mercats, la suma d'hores de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 11,5 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 8

Salari brut d'un peó de mercat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el salari brut del lloc de treball d'un peó de mercat. És un factor que incideix en la satisfacció dels/es treballadors/a.	
Fórmula de càlcul: Salari brut d'un peó de mercat municipal.	
Variables emprades: ➤ Salari brut d'un peó de mercat: salari brut anual d'un peó de mercat a jornada completa (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. En cas de gestió indirecta, cal demanar a la concessionària el salari brut d'un peó de mercat. <i>Font:</i> En cas de gestió directa i disponibilitat de dades la font és "l'Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona, a partir de les dades facilitades per part dels departaments de recursos humans dels municipis respectius; en altres casos, la dada ha estat facilitada pels ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 19.658 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 24

Nombre d'hores anuals laborals de peó de mercat i treballadors/es de neteja per 100 M² de superfície total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores anuals que els peons de mercat i els/les treballadors/es de neteja dediquen al mercat municipal. És una aproximació a l'esforç que es fa des del mercat per al manteniment i bon funcionament del mercat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'hores laborals de peó de mercat i treballadors/es de neteja}}{\text{M}^2 \text{ de superfície total}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'hores laborals de peó de mercat i de treballadors/es de neteja: nombre d'hores laborals a l'any pels/les peons de mercat i treballadors/es de neteja (ja siguin municipals o siguin contractats/des per l'entitat gestora del mercat). En aquest cas sí que s'imputaran les hores que dedica una empresa subcontractada per fer la neteja del mercat, és a dir, quan es contracta un servei extern. En cas de diversos mercats, la suma d'hores de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ M² de superfície total: suma de tots els espais que constitueixen un mercat municipal. S'inclouen les zones de venda, càrrega, magatzem i cambres, i altres superfícies (passadissos, aparcament, accessos, espais morts, etc.), sempre i quan siguin d'ús exclusiu del mercat o formin part de la superfície construïda del mercat (en M²). S'exclouen els serveis o equipaments aliens al mercat. En cas de diversos mercats municipals, la superfície total de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 105	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

Grau d'acompliment de la normativa

Nombre d'expedients sancionadors per mercat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el nombre d'expedients sancionadors per mercat que s'inicien des de l'autoritat competent. Es pretén mesurar el grau d'acompliment de la normativa aplicable al servei de mercats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'expedients sancionadors}}{\text{Nombre de mercats municipals}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'expedients sancionadors: nombre anual (any en estudi) de procediments administratius iniciats per l'autoritat competent en vistes a sancionar l'incompliment de la normativa (reglament dels mercats, normativa sanitària, etc.). En cas de diversos mercats, la suma d'expedients de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de mercats municipals: nombre del conjunt d'establiments minoristes independents, fonamentalment d'alimentació perible, agrupats en un edifici de titularitat pública i normalment d'ús exclusiu, que tenen serveis comuns i que requereixen una gestió de funcionament també comuna, segons les fórmules jurídiques establertes en la legislació de règim local. S'exclouen els mercats ambulants que s'instal·len amb una periodicitat setmanal i generalment a l'aire lliure, i també aquelles fórmules comercials similars als mercats municipals però de titularitat privada. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,21	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

% d'expedients executats sobre expedients sancionadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflexa el nombre d'expedients sancionadors que un cop iniciats acaben amb l'aplicació d'un sanció efectiva. Pretén mesurar el grau d'acompliment de la normativa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'expedients executats}}{\text{Nombre d'expedients sancionadors}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'expedients executats: nombre d'expedients sancionadors anuals que s'han executat i que per tant han implicat una sanció. En cas que un expedient s'executi l'any següent a l'any en què s'inicia, aquest s'imputarà com a expedient executat (per exemple si un expedient s'inicia el novembre /desembre i no es resol fins el febrer /març aquest expedient executat pertany a l'any anterior). En cas de diversos mercats, la suma d'expedients a tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre d'expedients sancionadors: nombre anual (any en estudi) de procediments administratius iniciats per l'autoritat competent en vistes a sancionar l'incompliment del reglament dels mercats. En cas de diversos mercats, la suma d'expedients a tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 55 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 6

Millorar les habilitats dels/les treballadors/es

Hores anuals de formació realitzades per persona ocupada al mercat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el total de formació que els treballadors/es del servei de mercat han rebut i han realitzat durant l'any i pretén ser una aproximació a l'esforç que fan els treballadors/es i l'ajuntament o entitat gestora per millorar les habilitats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de formació anuals realitzades per persones ocupades al mercat}}{\text{Nombre de treballadors/es municipals al mercat} + \text{Nombre de treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat}}$	
Variables emprades: ➤ Hores de formació anuals realitzades per persones ocupades al mercat: suma total d'hores anuals de formació, ja siguin ofertes pel sector públic o pel sector privat, realitzades (en les que hi ha constància, les que han estat realitzades pels treballadors/es) per persones ocupades al mercat (treballadors/es municipals i treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora). Els cursos han d'estar relacionats amb el desenvolupament d'habilitats i capacitats que siguin útils per a la realització de la seva feina. S'exclou la formació a paradistes. En cas de diversos mercats, la suma d'hores de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de treballadors/es municipals al mercat: nombre de treballadors/es en plantilla de l'ajuntament que treballen en la gestió i/o servei del mercat. Els serveis del mercat poden ser destinats a la clientela o a les parades. Són els/les treballadors/es municipals que es pressuposten a través de capítol I (Despeses de personal). S'exclouen els/les treballadors/es contractats/des per les parades en concepte d'atenció a la clientela. S'exclouen, igualment, els/les treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat municipal (ja sigui a través d'una empresa pública o de les altres formes de gestió previstes per la llei o bé a través de l'associació de concessionaris sigui quina sigui la forma de gestió). Per fer el càlcul dels/les treballadors/es se sumen les hores que hi dediquen tots/es els/les treballadors/es i cada 40 hores de treball a la setmana s'imputa com un/a treballador/a. Exemple: 220 hores a la setmana serien 5,5 treballadors/es ($220/40=5,5$) i, per tant, s'imputaran 5,5 treballadors/es a la casella. En altres paraules, si un mercat només té 1 treballador/a municipal i aquest/a dedica 20 hores a la setmana el valor de la variable serà 0,5 (resultat de la divisió de $20/40=0,5$). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins el 31 de desembre de l'any en estudi. En cas de diversos mercats, la suma total de treballadors/es a tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat: nombre de treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat municipal (ja sigui a través d'una empresa pública o de les altres formes de gestió previstes per la llei o bé a través de l'associació de concessionaris sigui quina sigui la forma de gestió) per a la gestió del servei (els que no es paguen a través de capítol I, és a dir, que no són empleats de l'ajuntament). S'exclou el personal contractat a través d'una empresa de serveis (exemple: servei de neteja o de seguretat de les instal·lacions). Per fer el càlcul dels treballadors/es se sumen les hores que hi dediquen tots els treballadors/es i cada 40 hores de treball a la setmana s'imputa com un/a treballador/a. Exemple: 220 hores a la setmana serien 5,5 treballadors/es ($220/40=5,5$) i, per tant, s'imputaran 5,5 treballadors/es a la casella. En altres paraules, si un mercat només té 1 treballador/a contractat/da per l'entitat gestora i aquest/a dedica 20 hores a la setmana el valor de la variable serà 0,5 (resultat de la divisió $20/40=0,5$). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins el 31 de desembre de l'any en estudi. En cas de diversos mercats, la suma total de treballadors/es a tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12,7	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

% de persones ocupades al mercat assistents a cursos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la quantitat de persones ocupades al mercat que fan un ús efectiu de la formació que se'ls ofereix.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones ocupades al mercat assistents a cursos}}{\text{Nombre de treballadors/es municipals al mercat} + \text{Nombre de treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat.}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Persones ocupades al mercat assistents a cursos: és el nombre de persones ocupades al mercat, és a dir, la suma de treballadors/es municipals al mercat i de treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora al mercat, que han assistit als cursos formatius organitzats pel sector públic o pel sector privat, en l'any d'anàlisi. Els cursos han d'estar relacionats amb el desenvolupament d'habilitats i capacitats que siguin útils per a la realització de la seva feina. Per al càlcul de persones es farà servir el mateix criteri que pel càlcul del nombre de treballadors/es municipals al mercat, per tant, si 1 treballador fa formació però només dedica un 50% de la jornada al servei de mercats, en aquest cas s'imputarà 0,5 persones i no 1 persona. En cas de diversos mercats municipals, la suma total de persones ocupades al mercat que han assistit a cursos. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de treballadors/es municipals al mercat: nombre de treballadors/es en plantilla de l'ajuntament que treballen en la gestió i/o servei del mercat. Els serveis del mercat poden ser destinats a la clientela o a les parades. Són els/les treballadors/es municipals que es pressuposten a través de capítol I (Despeses de personal). S'exclouen els/les treballadors/es contractats/des per les parades en concepte d'atenció a la clientela. S'exclouen, igualment, els/les treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat municipal (ja sigui a través d'una empresa pública o de les altres formes de gestió previstes per la llei o bé a través de l'associació de concessionaris sigui quina sigui la forma de gestió). Per fer el càlcul dels/les treballadors/es se sumen les hores que hi dediquen tots/es els/les treballadors/es i cada 40 hores de treball a la setmana s'imputa com un/a treballador/a. Exemple: 220 hores a la setmana serien 5,5 treballadors/es ($220/40=5,5$) i, per tant, s'imputaran 5,5 treballadors/es a la casella. En altres paraules, si un mercat només té 1 treballador/a municipal i aquest/a dedica 20 hores a la setmana el valor de la variable serà 0,5 (resultat de la divisió de $20/40=0,5$). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins el 31 de desembre de l'any en estudi. En cas de diversos mercats, la suma total de treballadors/es a tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat: nombre de treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat municipal (ja sigui a través d'una empresa pública o de les altres formes de gestió previstes per la llei o bé a través de l'associació de concessionaris sigui quina sigui la forma de gestió) per a la gestió del servei (els que no es paguen a través de capítol I, és a dir, que no són empleats de l'ajuntament). S'exclou el personal contractat a través d'una empresa de serveis (exemple: servei de neteja o de seguretat de les instal·lacions). Per fer el càlcul dels treballadors/es se sumen les hores que hi dediquen tots els treballadors/es i cada 40 hores de treball a la setmana s'imputa com un/a treballador/a. Exemple: 220 hores a la setmana serien 5,5 treballadors/es ($220/40=5,5$) i, per tant, s'imputaran 5,5 treballadors/es a la casella). En altres paraules, si un mercat només té 1 treballador/a contractat/da per l'entitat gestora i aquest/a dedica 20 hores a la setmana el valor de la variable serà 0,5 (resultat de la divisió $20/40=0,5$). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins el 31 de desembre de l'any en estudi. En cas de diversos mercats, la suma total de treballadors/es a tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 16,8 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

% de treballadors/es de les parades assistents a cursos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la quantitat de treballadors/es de les parades que fan formació. L'indicador pretén ser una aproximació a l'esforç que fan els/les paradistes per millorar les seves habilitats i la dels/les seus/seves empleats/des.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de treballadors/es a les parades que assisteixen a cursos}}{\text{Nombre total de treballadors/es de les parades}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre total de treballadors/es a les parades que assisteixen a cursos: nombre total de treballadors/es a les parades (encarregats/des de les parades + persones dedicades a l'atenció al públic dins les parades) que han assistit als cursos formatius organitzats pel sector públic o privat en l'any d'anàlisi. Els cursos han d'estar relacionats amb el desenvolupament d'habilitats i capacitats que siguin útils per a la realització de la seva feina. En cas de diversos mercats municipals, la suma del total de treballadors a les parades de cada mercat.. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de treballadors/es de les parades: nombre total de treballadors/es de les parades (encarregats/es de les parades + persones dedicades a l'atenció al públic) que treballen els dissabtes pel matí (entre les 10:00h i les 14:00h). Per fer el càlcul es farà un dissabte d'una setmana estàndard (setmana de maig o d'octubre). En cas de diversos mercats municipals, la suma del total de treballadors/es de les parades de cada mercat. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12,8 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 25

Promoure la Responsabilitat Social

% de dones respecte el total de treballadors/es al mercat municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador determina la quantitat de treballadors/es que són dones respecte el total de treballadors/es municipals del servei de mercats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de treballadores municipals al mercat (que són dones)}}{\text{Nombre total de treballadors/es municipals al mercat}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de treballadores municipals al mercat (que són dones): nombre de treballadores (dones) en plantilla de l'ajuntament que treballen en la gestió i/o servei del mercat. Els serveis del mercat poden ser destinats a la clientela o a les parades. Són les treballadores municipals que es pressuposten a través de capítol I (Despeses de personal). S'exclouen les treballadores contactades per les parades en concepte d'atenció a la clientela. S'exclouen igualment, treballadores contractades per l'entitat gestora del mercat municipal (ja sigui a través d'una empresa pública o de les altres formes de gestió previstes per la llei o bé a través de l'associació de concessionaris sigui quina sigui la forma de gestió). (Per fer el càlcul de les treballadores es sumen les hores que hi dediquen totes les treballadores i cada 40 hores de treball a la setmana s'imputa com una treballadora. Exemple: 220 hores a la setmana serien 5,5 treballadores (220/40=5,5) i, per tant, s'imputaran 5,5 treballadores a la casella). En altres paraules, si un mercat només té 1 treballadora municipal i aquesta dedica 20 hores a la setmana el valor de la variable serà 0,5 (resultat de la divisió de 20/40=0,5). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins el 31 de desembre de l'any en estudi. En cas de diversos mercats, la suma total de treballadores a tots els mercats. ➤ Nombre total de treballadors/es municipals al mercat: nombre de treballadors/es en plantilla de l'ajuntament que treballen en la gestió i/o servei del mercat. Els serveis del mercat poden ser destinats a la clientela o a les parades. Són els treballadors municipals que es pressuposten a través de capítol I (Despeses de personal). S'exclouen treballadors/es contactats/des per les parades en concepte d'atenció a la clientela. S'exclouen igualment, treballadors/es contractats/des per l'entitat gestora del mercat municipal (ja sigui a través d'una empresa pública o de les altres formes de gestió previstes per la llei o bé a través de l'associació de concessionaris sigui quina sigui la forma de gestió). (Per fer el càlcul dels treballadors/es es sumen les hores que hi dediquen tots els treballadors/es i cada 40 hores de treball a la setmana s'imputa com un treballador/a. Exemple: 220 hores a la setmana serien 5,5 treballadors/es (220/40=5,5) i, per tant, s'imputaran 5,5 treballadors/es a la casella). En altres paraules, si un mercat només té 1 treballador/a municipal i aquest/a dedica 20 hores a la setmana, el valor de la variable serà 0,5 (resultat de la divisió de 20/40=0,5). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins el 31 de desembre de l'any en estudi. En cas de diversos mercats, la suma total de treballadors a tots els mercats.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 25 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

IV. DIMENSIÓ ECONOMIA

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent del servei per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir, la despesa mitjana del servei de mercat per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei de mercat}}{\text{Habitants}}$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del servei de mercat: despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades al Servei de Mercats. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Habitants: és el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 5,6 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

% de la despesa corrent del servei de mercat sobre el pressupost corrent municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que representa la despesa corrent del servei de mercat sobre el total de les despeses corrents de l'ajuntament. Mostra la disponibilitat de recursos per a la gestió del mercat, entesa com el pes del servei en la despesa municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei de mercat}}{\text{Despeses corrents del Pressupost Municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del servei de mercat: despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades al Servei de Mercats. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Despeses corrents del Pressupost Municipal: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat de l'any en estudi (s'inclou l'ajuntament, els organismes autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,7%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 28

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes, preus públics o quotes d'associacions de paradistes	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del mercat que són finançades amb taxes, preus públics, o bé, amb les quotes de les associacions de paradistes. És una valoració del pes dels ingressos aportats pels usuaris/es (paradistes) en el finançament del servei i una mostra del grau d'autofinançament del servei de mercat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes, preus públics i quotes d'associacions de paradistes}}{\text{Despeses corrents del servei de mercat}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Ingressos per taxes, preus públics o quotes d'associacions de paradistes: ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora, quotes d'associacions de paradistes, ingressos dels paradistes, etc. (compte d'explotació). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Despeses corrents del servei de mercat: despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades al Servei de Mercats. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 69,4 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

% de finançament per aportacions d'altres institucions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents dels mercats municipals que són finançades amb aportació d'altres institucions. És una valoració del pes dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal i una mostra del grau d'autofinançament del servei de mercat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions d'altres institucions}}{\text{Despeses corrents del servei de mercat}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Aportacions d'altres institucions: ingressos (drets reconeguts) del capítol IV (Transferències corrents) d'altres institucions: DIUE (Departament d'Innovació, Universitats i Empresa de la Generalitat de Catalunya), Diputació de Barcelona, etc. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. S'exclouen les transferències de l'ajuntament a l'organisme autònom ni a la concessionària. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Despeses corrents del servei de mercat: despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades al Servei de Mercats. En el cas de gestió indirecta, s'hi inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,9 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

% de finançament per part de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el percentatge de les despeses corrents del servei de mercat que són finançades amb aportació municipal. L'indicador reflecteix al grau de finançament municipal del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportació de l'Ajuntament}}{\text{Despeses corrents del servei de mercat}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Aportació de l'Ajuntament: s'obté com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents del servei - Ingressos per taxes i preus públics - Aportacions d'altres institucions. ➤ Despeses corrents del servei de mercat: despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades al Servei de Mercats. En el cas de gestió indirecta, s'hi inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 27,7 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

Gestionar adequadament els recursos

Despesa de manteniment per M² de superfície total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el cost unitari de la despesa de manteniment que es fa al mercat per M² de superfície total. Aquest indicador mesura la qualitat de les instal·lacions i dels serveis que hi ha al mercat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa de manteniment}}{\text{M}^2 \text{ de superfície total}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa de manteniment: despesa (any en estudi) feta per qualsevol dels col·lectius implicats en la gestió del mercat en activitats destinades a conservar la qualitat dels serveis i de les instal·lacions del mercat. S'inclouen les despeses de manteniment i conservació d'infraestructures, edificis i locals, maquinària, material de transport i altre immobilitzat material. En els pressupostos públics correspon a capítol II, article 21 de la classificació econòmica (Ordre 20-09-1998 del Ministeri d'Economia i Hisenda). S'exclouen el manteniment individual de cada parada, és a dir, no entren les despeses dels/les paradistes. En cas de diversos mercats, la despesa total de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ M² de superfície total: suma de tots els espais que constitueixen un mercat municipal. S'inclou les zones de venda, càrrega, magatzem i cambres, i altres superfícies (passadissos, aparcament, accessos, espais morts, etc.), sempre i quan siguin d'ús exclusiu del mercat o formin part de la superfície construïda del mercat (en M²). S'exclouen serveis o equipaments aliens al mercat. En cas de diversos mercats municipals, la superfície total de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 9,1 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 27

Despesa de subministraments per M² de superfície total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el cost unitari de la despesa en subministraments que es fa al mercat per M² de superfície total. Aquest indicador mesura la bona gestió dels recursos disponibles al mercat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa de subministraments}}{\text{M}^2 \text{ de superfície total}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa de subministraments: despesa (any en estudi) feta per qualsevol dels col·lectius implicats en la gestió del mercat en proveir subministraments per al mercat (aigua, llum, telèfon, gas, etc.). En els pressupostos públics correspon al capítol II, article 22 de la classificació econòmica (Ordre 20-09-1998 del Ministeri d'Economia i Hisenda). S'exclouen les despeses dels/les paradistes. En cas de diversos mercats, la despesa total de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ M² de superfície total: suma de tots els espais que constitueixen un mercat municipal. S'inclou les zones de venda, càrrega, magatzem i cambres, i altres superfícies (passadissos, aparcament, accessos, espais morts, etc.), sempre i quan siguin d'ús exclusiu del mercat o formin part de la superfície construïda del mercat (en M²). S'exclouen serveis o equipaments aliens al mercat. En cas de diversos mercats municipals, la superfície total de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 19,1 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 26

% de la despesa en personal sobre la despesa corrent del servei de mercats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de despesa en personal en relació amb la despesa corrent del servei. L'indicador pretén mesurar el pes de la despesa en personal sobre el total de despeses corrents del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa de personal}}{\text{Despesa corrent del servei de mercat}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa de personal: despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de personal de l'entitat gestora (compte d'explotació). Es comptabilitza el personal directament relacionat amb el servei. Imputar per hores de treball que dedica cada treballador al servei de mercats (calcular el % de despesa que implica cada treballador/a segons el sou per conveni i hores de treball que aquest dedica al servei de mercats). S'exclouen les despeses dels/les empleats/les de serveis externalitzats. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Despesa corrent del servei de mercat: despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades al Servei de Mercats. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 34 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

% de la despesa en accions de dinamització sobre la despesa corrent del servei de mercats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de recursos que es dediquen a impulsar accions de dinamització en relació amb la despesa corrent del servei i és una aproximació a la importància que es dona a la promoció del mercat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en accions de dinamització}}{\text{Despesa corrent del servei de mercats}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa en accions de dinamització: despesa anual (any en estudi) feta per qualsevol dels col·lectius implicats en la gestió del mercat destinada a potenciar l'activitat del mercat. La despesa inclou les activitats següents: 1. Promocions de productes territorials, 2. Jornades gastronòmiques, 3. Elaboració de receptaris de cuina, 4. Exposicions de temes relacionats amb el mercat, 5. Sorteig de regals promocionals, 6. Campanyes vinculades a dates assenyalades com carnestoltes, Nadal, castanyada, etc. 7. Falques de ràdio i/o televisió, 8. Anuncis en premsa escrita. Només es podran comptabilitzar les accions que s'emmarquin en alguna de les 8 categories anteriors. En cas de diversos mercats, la despesa total de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Despesa corrent del servei de mercats: despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades al Servei de Mercats. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 27

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent del servei de mercats per M² de superfície total	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el cost unitari de la despesa corrent del servei de mercats per M² de superfície total.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del servei}}{\text{M}^2 \text{ de superfície total}}$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del servei de mercat: despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades al Servei de Mercats. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ M² de superfície total: suma de tots els espais que constitueixen un mercat municipal. S'inclouen les zones de venda, càrrega, magatzem i cambres, i altres superfícies (passadissos, aparcament, accessos, espais morts, etc.), sempre i quan siguin d'ús exclusiu del mercat o formin part de la superfície construïda del mercat (en M²). S'exclouen els serveis o equipaments aliens al mercat. En cas de diversos mercats municipals, la superfície total de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 60,4 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 28

Despesa corrent del servei per hora d'obertura anual del mercat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una aproximació al cost unitari (per hora) que implica l'obertura de les instal·lacions del mercat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del servei}}{\text{Hores d'obertura anual del mercat}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent del servei de mercat: despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades al Servei de Mercats. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Hores d'obertura anual del mercat: sumatori del total d'hores d'obertura anual del mercat. Per realitzar el càlcul es comptaran les hores en què el mercat està obert per setmana estàndard (una setmana de maig o octubre en què no hi hagi un dia de festa) i es multiplicarà per 52 setmanes que té l'any. En cas de diversos mercats municipals, la suma d'hores d'obertura anual de tots els mercats. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 81,2 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

Preu mig de repercussió al concessionari per reformes integrals al mercat per M² de superfície de venda a les parades	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el preu mig que els/les concessionaris/es aporten per cobrir les despeses de les reformes integrals dels mercats. És una aproximació al grau de corresponsabilitat (ajuntament-operadors) en la gestió de les instal·lacions dels mercats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Preu mig de repercussió al concessionari per reformes integrals al mercat}}{\text{M}^2 \text{ de superfície de venda a les parades}}$	
Variables emprades: ➤ Preu mig de repercussió al concessionari per reformes integrals al mercat per M² de superfície de venda a les parades: preu mig per M² de repercussió al/a concessionari/a per reformes integrals al mercat, entenent que són reformes integrals aquelles que afecten a la totalitat del mercat. S'utilitzarà com a preu vàlid l'aplicat durant els últims 5 anys. S'exclouen els locals exteriors. En cas de no haver efectuat reformes en els últims 5 anys, no es computarà aquesta variable. En cas de diversos mercats municipals, si hi ha diferències entre ells es farà la mitjana del preu (suma de preus de repercussió dividit per nombre de mercats). <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1.055 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 11

% mig de la despesa que es repercuteix al concessionari per reforma (total o parcial) al mercat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador complementa l'anterior i senyala la part percentual del cost de les reformes que suporten els/les concessionaris/es. En aquest cas, es tenen en compte les reformes totals i les parcials. D'aquesta manera, tenim una aproximació a la corresponsabilitat dels/les paradistes en la gestió i el manteniment de les instal·lacions en què operen.	
Fórmula de càlcul:	% mig de la despesa que es repercuteix al concessionari per reforma (total o parcial) al mercat.
Variables emprades: ➤ % mig de la despesa que es repercuteix al concessionari per reforma (total o parcial) al mercat: percentatge mig de la despesa que es repercuteix al concessionari per les reformes (totals o parcials, sempre i quan afectin al conjunt dels paradistes) que s'han fet al Mercat Municipal en els últims 5 anys. A efectes de càlcul de la variable, només s'imputaran les repercussions sobre concessionaris de les reformes que han implicat una despesa igual o superior a 20.000 euros. En cas de diversos mercats municipals, si hi ha diferències entre els percentatges es farà la mitjana del percentatges (suma de percentatges dividit per nombre de mercats). <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 53 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 9

V. INDICADORS D'ENTORN

Població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre d'habitants</i>	
Variables emprades: ➤ Habitants: és el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 61.551	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Densitat de població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Habitants}}{\text{Superfície municipal}}$	
Variables emprades: ➤ Habitants: és el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. ➤ Superfície Municipal: extensió del municipi en quilòmetres quadrats. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2.872 hab./km ²	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Habitants}}$	
Variables emprades: ➤ Renda familiar bruta disponible: renda municipal. <i>Font:</i> Diputació de Barcelona (SIEM, Elaboració pròpia). ➤ Habitants: és el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12.719 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Nombre de mercats municipals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de mercats per municipi.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre de mercats</i>	
Variables emprades: ➤ Nombre de mercats: nombre de mercats municipals que té cada municipi. <i>Font:</i> Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,7	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

FIRES LOCALS

353

INTRODUCCIÓ

FUNCIONS I MISSIÓ DEL SERVEI DE FIRES LOCALS

Les fires locals són aquells espais d'àmbit local i comarcal, adreçats al públic general i/o professional, amb una marcada vocació de tradició, de continuïtat i d'identitat, destinats a l'intercanvi comercial, majoritàriament, de productes i serveis autòctons i singulars, que esdevenen aparadors de la ciutat, en reforcen les activitats econòmiques predominants i que tenen com a finalitat la dinamització econòmica del municipi.

Aquesta és la missió establerta en les sessions de treball de l'Eina de Gestió: Quadre resum d'indicadors de fires locals.

La selecció de les fires locals dels municipis participants respon als criteris de selecció següents:

Fires incloses:

- 1) D'àmbit local i comarcal, anuals amb periodicitat determinada i amb voluntat de continuïtat.
- 2) Fires singulars relacionades amb les activitats econòmiques del municipi.
- 3) Activitats firals que tinguin incidència en l'activitat econòmica i la seva capacitat d'atracció.

Fires excloses:

- 1) Aquelles fires en què l'ajuntament no té cap paper ni directa ni indirectament en la gestió de la mateixa.
- 2) Les activitats promocionals de qualsevol tipus organitzades pels establiments comercials: forestoc, comerç al carrer, etc.
- 3) Les fires de vehicles, brocanters, antiguitats, nuvis, artesans, quan el nombre d'estands d'aquest sector esdevingui superior a la meitat d'estands de la fira.
- 4) Aquelles fires, quan majoritàriament el nombre d'estands disposin de productes típicament nadalencs: figuretes, arbres, etc.
- 5) Les mostres gastronòmiques.
- 1) Les fires que no aconsegueixen cap dels criteris marcats amb els números 1, 2 i 3.

A partir de la definició de fira local i de la missió del servei, les fires que han participat en el projecte són les que es detallen a continuació:

Barberà del Vallès	Fira Comercial
Calella	Fira de Calella
Canet de Mar	Fira Modernista
Gavà	Fira d'Espàrrecs de Gavà
Granollers	Fira de l'Ascensió
Manlleu	Fira Artesanàlia
Martorell	Fira del Motor
Mataró	Fira de pessebres i ornaments
Palma de Cervelló, La	Fira de la pedra i el mineral
Prat de Llobregat, El	Fira Avícola Raça Prat
Sant Boi de Llobregat	Fira de la Puríssima
Santa Coloma de Gramenet	Fira Expocoloma
Tordera	Fira Mercat del Ram
Vic	Fira Lactium
Viladecans	Fira Sant Isidre
Vilanova i la Geltrú	Fira de novembre

CORRELACIONS

Majoritàriament els indicadors tenen una correlació positiva -l'increment de l'indicador significa una millora en la situació que reflecteix-.

Ara bé, alguns indicadors tenen correlació negativa o inversa -l'increment de l'indicador significa un empitjorament de la situació que reflecteix- i són els següents:

- ♦ % d'hores de baixa sobre el total d'hores anuals laborals (segons conveni) dels treballadors/es de l'equip de fires.
- ♦ Nombre d'hores de muntatge i desmuntatge per 100 M² d'expositors en estands.
- ♦ % de finançament per part de l'Ajuntament.
- ♦ Preu hora dels serveis externs (vigilància o seguretat) contractats.
- ♦ Despesa corrent del servei per M² de recinte firal.
- ♦ Despesa corrent del servei per nombre d'expositors.

Finalment, altres indicadors no tenen una correlació prèviament determinada. Són els següents:

- ♦ M² de recinte firal per cada 1.000 habitants.
- ♦ % de M² d'expositors en estands sobre el nombre total de M² d'expositors.
- ♦ Nombre d'expositors per cada 1.000 habitants.
- ♦ % de gestió directa / indirecta.

A les pàgines 334 i 335 es pot veure el Quadre Resum d'indicadors en què, conjuntament amb les mitjanes d'enguany, es mostren:

- ♦ En **verd**: els indicadors amb correlació positiva; és a dir, com més gran, millor.
- ♦ En **taronja**: els indicadors amb correlació positiva; és a dir, com més gran, millor.
- ♦ En **groc**: els indicadors no tenen una correlació prèviament determinada; és a dir, que la situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa.



QUADRE RESUM D'INDICADORS

Quadre Resum d'Indicadors FIRES LOCALS 2010

Encàrrec Polític / Estratègic					
Impulsar l'ús firal		2010	Promoure oferta local		2010
Nombre de visites per nombre total d'expositors		583	% d'expositors locals sobre el total d'expositors		40 %
% de visites foranes respecte el nombre total de visites		32 %	% de M² d'expositors locals sobre el total de M² d'expositors		45 %
Nombre de visites per cada 1.000 habitants		1.851			
Nombre de visites per nombre de dies de fira		27.641			
Fomentar els valors socials i mediambientals a les fires i l'accessibilitat a la fira		2010	Oferta firal		2010
% de tones de recollida selectiva respecte el total de tones de brossa recollides a la fira		43 %	M² de recinte firal per cada 1.000 habitants		306
Capacitat disponible dels contenidors de recollida selectiva per dia de fira		7.714	% de M² d'expositors en estands sobre el nombre total de M² d'expositors		42 %
Nombre de places d'aparcament al voltant de la fira (a un màxim de 500 metres de la fira) per cada 100 M² de recinte firal		5,0	Nombre d'expositors per cada 1.000 habitants		2,6
Nombre de línies de transport d'ús públic que tenen parada al voltant de la fira (a un màxim de 200 metres de la fira) per nombre de fires		4,1			

Usuari / Client			
Promoure activitats a les fires		2010	Ofertar un servei de qualitat a les fires
Nombre d'activitats complementàries per cada 10.000 visites		3,8	
Promoure els serveis a la clientela		2010	Ofertar un servei de qualitat a les fires
% de serveis destinats als i les visitants		52 %	
% de serveis destinats als i les expositors/es		61 %	Ofertar un servei de qualitat a les fires
Millorar l'ús de l'espai a les fires per oferir un millor servei		2010	Ofertar un servei de qualitat a les fires
Mitjana de superfície (en M²) d'expositors per nombre d'expositors		19	
Nombre d'expositors per 100 M² de recinte firal		0,90	Ofertar un servei de qualitat a les fires
			Grau de satisfacció dels i les visitants
			8,0
			Grau de satisfacció dels i les expositors/es
			7,1

Valors Organitzatius / RRHH					
Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2010	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors/es		2010
Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals)		100 %	Salari brut d'un/a tècnic responsable de fira (municipal)	30.921	
Gestió indirecta (%) (concessió, altres)		0 %	% d'hores de baixa sobre el total d'hores anuals laborals (segons conveni) dels treballadors/es de l'equip de fires	1,5 %	
Disposar d'una dotació adequada de recursos humans		2010	Millorar les habilitats dels treballadors/es		2010
		0,30	Nombre d'hores de neteja per cada 100 M² de recinte fira per dia de fira	22	
		74	Nombre d'hores de muntatge i desmuntatge per 100 M² d'expositors en estands	% de treballadors/es municipals de l'equip de fires assistents a cursos	69 %
		1,5	Nombre d'hores de seguretat i vigilància per 100 M² de recinte fira per dia de fira		
		257	Nombre d'hores anuals treballades dels i les treballadors/es municipals de l'equip de fires per dies de fira		

Economia											
Disposar dels recursos adequats		2010	Finançar adequadament els recursos		2010	Gestionar adequadament els recursos		2010	Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats		2010
Despesa corrent del servei de fira local per habitant		4,4	% d'autofinancament per taxes, preus públics i altres ingressos (ex. sponsors)		32,5 %	Despesa en campanyes de comunicació, difusió i publicitat per cada 100 visites		21	Despesa corrent del servei per M² de recinte fira		14,3
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal		0,5 %	% de finançament per part d'altres institucions		4,8 %	Preu hora dels serveis externs (vigilància o seguretat) contractats		15,8	Despesa corrent del servei per nombre d'expositors		1.657
			% de finançament per part de l'Ajuntament		62,6 %				Preu per metre lineal de sol per a expositors en espai lliure i per dia		6,0
									Preu per M² d'expositor en estand i per dia		19,1

Entorn				
Població	49.755	Densitat de població (hab. / km² muntip)	2.235	Renda per càpita
			12.115	Nombre de fires locals municipals
				1

Valor de la mitjana 2010

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Impulsar l'ús firal

Nombre de visites per nombre total d'expositors	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador mostra el nombre de visites que té la fira en relació a l'oferta d'expositors i, en aquest sentit, és un indicador que mesura l'impacte que té la fira pel que fa a la capacitat d'atracció de visitants. Igualment, es pretén mesurar la relació entre oferta i demanda i la seva adequació.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de visites}}{\text{Nombre total d'expositors (Nombre d'expositors en stand + Nombre d'expositors en espai lliure)}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre de visites: Nombre total de visites rebudes a la fira (any en estudi). Es tindrà en compte el nombre de visites i no el nombre total de visitants, és a dir, si una persona accedeix al recinte firal més d'un dia s'imputarà tants cops com aquesta hi accedeixi. Per al càlcul de les visites de la fira només es poden utilitzar alguna de les fonts de recompte que es recullen a continuació: 1. Recompte realitzat segons estimacions de la policia local del municipi. 2. Recompte realitzat per una empresa externa (estudi-enquesta o compta-persones). 3. Recompte realitzat pel personal de l'Ajuntament (sistema de compta-persones, estudi-enquesta o similar). 4. Recompte a través de les entrades i/o invitacions. Aquestes quatre fonts són les úniques vàlides per a l'obtenció de la informació requerida. En cas de diverses fires locals, la suma total de visites de totes les fires i de tots els dies. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'expositors en estands: Nombre total d'expositors en estands, és a dir, amb estructura modular (o carpa d'estructura modular) facilitada per l'Ajuntament, que estiguin destinats a la venda o exposició de productes i serveis. Es tindrà en compte com un únic expositor en stand el conjunt de m² amb estructura modular que, de manera conjunta, conformin un únic punt d'exposició i que, per tant, estiguin connectats internament. S'inclouen de manera indistinta tant els estands interns a un pavelló com els externs. S'exclouen els estands destinats al proveïment de serveis propis de la fira (punts d'informació, venda d'entrades, espais per a activitats infantils, carpes polivalents o escenaris, etc.). En cas de diverses fires, el nombre total d'expositors en estands de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'expositors en espai lliure: Nombre d'expositors en espai lliure, és a dir, nombre total de parades, taulells, o espais similars pels que s'ha llogat l'ocupació de sòl destinat a la venda o exposició de productes i serveis. Es tindrà en compte tot l'espai ocupat per un únic operador, sempre i quan es tracti d'un espai continu. S'inclouen de manera indistinta tant els espais interns a un pavelló com els externs. S'exclouen les parades destinades al proveïment de serveis propis de la fira (punts d'informació, venda d'entrades, espais per a activitats infantils, carpes polivalents o escenaris, etc.). En cas de diverses fires, el nombre total d'expositors en espai lliure de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 583	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

% de visites foranes respecte el nombre total de visites	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador mesura el percentatge de visites de la fira que provenen d'altres municipis. Per tant, és una aproximació a la capacitat d'atracció que té la fira en relació a la població no resident al municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de visites foranes}}{\text{Nombre total de visites}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de visites foranes: Nombre total de visites rebudes a la fira (any en estudi) de visitants que no siguin del municipi. Es tindrà en compte el nombre de visites i no el nombre total de visitants, és a dir, si una persona accedeix al recinte firal més d'un dia s'imputarà tants cops com aquesta hi accedeixi. Per al càlcul de les visites foranes de la fira només es pot utilitzar alguna de les fonts de recompte que es realitzin a través d'un estudi-enquesta que reculli la dada de visites foranes: 1. Recompte realitzat per una empresa externa (estudi-enquesta). 2. Recompte realitzat pel personal de l'Ajuntament (estudi-enquesta o similar). Aquestes dues fonts són les úniques vàlides per a l'obtenció de la informació requerida. En cas de diverses fires locals, la suma total de visites foranes de totes les fires i de tots els dies. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de visites: Nombre total de visites rebudes a la fira (any en estudi). Es tindrà en compte el nombre de visites i no el nombre total de visitants, és a dir, si una persona accedeix al recinte firal més d'un dia s'imputarà tants cops com aquesta hi accedeixi. Per al càlcul de les visites de la fira només es poden utilitzar alguna de les fonts de recompte que es recullen a continuació: 1. Recompte realitzat segons estimacions de la policia local del municipi. 2. Recompte realitzat per una empresa externa (estudi-enquesta o compte-persones). 3. Recompte realitzat pel personal de l'Ajuntament (sistema de compta-persones, estudi-enquesta o similar). 4. Recompte a través de les entrades i/o invitacions. Aquestes quatre fonts són les úniques vàlides per a l'obtenció de la informació requerida. En cas de diverses fires locals, la suma total de visites de totes les fires i de tots els dies. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 32%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 8

Nombre de visites per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador mesura el nombre de visites a la fira per cada 1.000 habitants de la població i, per tant, és una aproximació a l'impacte que té la fira en relació a la població del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de visites}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre de visites: Nombre total de visites rebudes a la fira (any en estudi). Es tindrà en compte el nombre de visites i no el nombre total de visitants, és a dir, si una persona accedeix al recinte firal més d'un dia s'imputarà tants cops com aquesta hi accedeixi. Per al càlcul de les visites de la fira només es poden utilitzar alguna de les fonts de recompte que es recullen a continuació: 1. Recompte realitzat segons estimacions de la policia local del municipi. 2. Recompte realitzat per una empresa externa (estudi-enquesta o compta-persones). 3. Recompte realitzat pel personal de l'Ajuntament (sistema de compta-persones, estudi-enquesta o similar). 4. Recompte a través de les entrades i/o invitacions. Aquestes quatre fonts són les úniques vàlides per a l'obtenció de la informació requerida. En cas de diverses fires locals, la suma total de visites de totes les fires i de tots els dies. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1.851	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Nombre de visites per nombre de dies de fira	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador mesura el nombre de visites que rep la fira per dia i, per tant, és un indicador que mostra la capacitat d'atracció de visitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de visites}}{\text{Nombre de dies de fires locals}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre de visites: Nombre total de visites rebudes a la fira (any en estudi). Es tindrà en compte el nombre de visites i no el nombre total de visitants, és a dir, si una persona accedeix al recinte firal més d'un dia s'imputarà tants cops com aquesta hi accedeixi. Per al càlcul de les visites de la fira només es poden utilitzar alguna de les fonts de recompte que es recullen a continuació: 1. Recompte realitzat segons estimacions de la policia local del municipi. 2. Recompte realitzat per una empresa externa (estudi-enquesta o compta-persones). 3. Recompte realitzat pel personal de l'Ajuntament (sistema de compta-persones, estudi-enquesta o similar). 4. Recompte a través de les entrades i/o invitacions. Aquestes quatre fonts són les úniques vàlides per a l'obtenció de la informació requerida. En cas de diverses fires locals, la suma total de visites de totes les fires i de tots els dies. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de dies de fires locals: Nombre de dies en què la fira està oberta als i les visitants independentment de l'horari, és a dir, dies publicitats d'obertura al públic. S'exclouen els dies necessaris per al muntatge i desmuntatge. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi (s'inclouen les fires que transcorren entre dos anys diferents- desembre/gener- sempre i quan més d'un 50% de la fira se celebri durant l'any d'estudi). En cas de diverses fires, la suma de dies de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 27.641	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Promoure l'oferta firal

% d'expositors locals sobre el total d'expositors	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador mostra el percentatge d'expositors de la fira que són del municipi i, per tant, és una aproximació a l'impacte que té la fira pel que fa a la promoció de productes, béns i/o serveis locals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'expositors locals (Nombre d'expositors en estand locals + Nombre d'expositors en espai lliure locals)}}{\text{Nombre total d'expositors (Nombre d'expositors en estand + Nombre d'expositors en espai lliure)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'expositors en estands locals: Nombre total d'expositors en estand, és a dir, amb estructura modular (o carpa d'estructura modular) facilitada per l'Ajuntament, únicament d'origen local (empreses o productors amb domicili fiscal al municipi i/o autònoms que exerceixin la seva activitat al municipi), que estiguin destinats a la venda o exposició de productes i serveis. Es tindrà en compte com un únic estand el conjunt d'estructures modulares que, de manera conjunta, conformin un únic expositor i que, per tant, estiguin connectats internament. S'inclouen tant els estands interns a un pavelló com els externs. S'exclouen els estands destinats al proveïment de serveis propis de la fira (punts d'informació, bar-cantina, venda d'entrades, espais per a activitats infantils, carpes polivalents o escenaris, etc.). En cas de diverses fires, el nombre total d'expositors en estands locals de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'expositors en espai lliure locals: Nombre total d'expositors en espai lliure, únicament d'origen local (empreses o productors amb domicili fiscal al municipi i/o autònoms que exerceixin la seva activitat al municipi), és a dir, nombre total de parades, taulells, o espais similars pels que s'ha llogat l'ocupació de sòl que estiguin destinats a la venda o exposició de productes i serveis. Es tindrà en compte com una única parada o similar tot l'espai ocupat per un únic operador, sempre i quan es tracti d'un espai continu. S'inclouen de manera indistinta tant les parades internes a un pavelló com les externes. S'exclouen les parades destinades al proveïment de serveis propis de la fira (punts d'informació, bar-cantina, venda d'entrades, espais per a activitats infantils etc.) sempre i quan no tinguin cap vinculació directa amb el component singular de la pròpia fira. En cas de diverses fires, el nombre total d'expositors locals de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'expositors en estands: Nombre total d'expositors en estands, és a dir, amb estructura modular (o carpa d'estructura modular) facilitada per l'Ajuntament, que estiguin destinats a la venda o exposició de productes i serveis. Es tindrà en compte com un únic expositor en estand el conjunt de m² amb estructura modular que, de manera conjunta, conformin un únic punt d'exposició i que, per tant, estiguin connectats internament. S'inclouen de manera indistinta tant els estands interns a un pavelló com els externs. S'exclouen els estands destinats al proveïment de serveis propis de la fira (punts d'informació, venda d'entrades, espais per a activitats infantils, carpes polivalents o escenaris, etc.). En cas de diverses fires, el nombre total d'expositors en estands de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'expositors en espai lliure: Nombre d'expositors en espai lliure, és a dir, nombre total de parades, taulells, o espais similars pels que s'ha llogat l'ocupació de sòl destinat a la venda o exposició de productes i serveis. Es tindrà en compte tot l'espai ocupat per un únic operador, sempre i quan es tracti d'un espai continu. S'inclouen de manera indistinta tant els espais interns a un pavelló com els externs. S'exclouen les parades destinades al proveïment de serveis propis de la fira (punts d'informació, venda d'entrades, espais per a activitats infantils, carpes polivalents o escenaris, etc.). En cas de diverses fires, el nombre total d'expositors en espai lliure de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 40%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

% de M ² d'expositors locals sobre el total de M ² d' expositors	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador mostra el percentatge de superfície d'expositors que correspon a oferta local i, per tant, és una aproximació a l'impacte que té la fira pel que fa a la promoció de productes, béns i/o serveis locals. En aquest sentit, aquest indicador complementa l'indicador anterior en tant que mesura l'oferta per superfície i no en nombre d'expositors.	
Fórmula de càlcul: $\frac{M^2 \text{ de superfície d'expositors locals (M}^2 \text{ de superfície d' expositors en estands locals + M}^2 \text{ de superfície d' expositors en espai lliure locals)}}{M^2 \text{ de superfície d'expositors (M}^2 \text{ de superfície d'expositors en estands + M}^2 \text{ de superfície d'expositors en espai lliure)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ M² de superfície d' expositors en estands locals: Espai del recinte firal destinat a la ubicació dels expositors en estands locals amb estructura modular (ocupats per empreses o productors amb domicili fiscal al municipi i/o autònoms que exerceixin la seva activitat al municipi), estiguin dins o fora d'un pavelló. Per calcular la superfície se seguirà la fórmula següent: suma de la superfície construïda determinada pels mòduls ocupats pels estands. En cas de diverses fires, la superfície d'estands de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ M² de superfície d' expositors en espai lliure locals: Espai del recinte firal destinat a la ubicació dels expositors en espai lliure locals, és a dir, de les parades, taulells o similars pels que s'ha llogat l'ocupació de sòl, ocupats per empreses o productors amb domicili fiscal al municipi i/o autònoms que exerceixin la seva activitat al municipi, estiguin dins o fora d'un pavelló. Si es pot calcular amb exactitud es posaran els M² exactes. En cas de no poder-ho calcular l'aproximació és el resultat de multiplicar els metres lineals ocupats per 2,5 metres de fondària (factor estàndard de conversió a M²). En cas de diverses fires, la superfície de parades de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ M² de superfície d'expositors en estands: Espai del recinte firal destinat a la ubicació dels estands amb estructura modular (o carpa amb estructura modular), estiguin dins o fora d'un pavelló. Per calcular la superfície se seguirà la fórmula següent: suma de la superfície construïda determinada pels mòduls ocupats pels estands. En cas de diverses fires, la superfície d'estands de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ M² de superfície d'expositors en espai lliure: Espai del recinte firal destinat a la ubicació de les parades, taulells o similars pels que s'ha llogat l'ocupació de sòl, estiguin dins o fora d'un pavelló. Si es pot calcular amb exactitud es posaran els M² exactes. En cas de no poder-ho calcular l'aproximació és el resultat de multiplicar els metres lineals ocupats per 2,5 metres de fondària (factor estàndard de conversió a M²). En cas de diverses fires, la superfície de parades de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 45%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Fomentar els valors socials i mediambientals a les fires i l'accessibilitat a la fira

% de tones de recollida selectiva respecte el total de tones de brossa recollides a la fira	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador mostra el percentatge de recollida selectiva sobre el total de tones de brossa que es recullen a la fira. En aquest sentit, l'indicador permet mesurar la implicació de les fires amb els valors ambientals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Tones de recollida selectiva de brossa}}{\text{Tones de recollida de brossa}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Tones de recollida selectiva de brossa: Nombre total de tones de deixalles: fracció paper, envasos, vidre, orgànica, rotllos de moqueta, etc., recollides durant l'any en estudi. En cas de diverses fires, la suma total de tones a totes les fires. S'inclouen els residus generats en fases de muntatge i desmuntatge. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Tones de recollida de brossa: Nombre total de tones de deixalles recollides a les fires. En cas de diverses fires, la suma total de tones recollides a totes les fires. S'inclouen els residus generats durant el muntatge i desmuntatge. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 43%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 7

Capacitat disponible dels contenidors de recollida selectiva per dia de fira	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador mesura la disponibilitat dels usuaris i les usuàries de les fires per poder deixar els residus en contenidors i participar en la recollida selectiva. Es tracta doncs, d'un indicador que mesura la capacitat d'emmagatzematge dels contenidors, i mostra que com més elevat sigui el resultat més quantitat de residus podran ser recollits.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Capacitat disponible dels contenidors de recollida selectiva}}{\text{Nombre de dies de fires locals}}$	
Variables emprades: ➤ Capacitat disponible dels contenidors de recollida selectiva: La capacitat disponible dels contenidors de recollida selectiva s'obté multiplicant el nombre de litres dels contenidors en el recinte firal pel nombre de recollides durant els dies de fira. El nombre de litres dels contenidors s'obté de multiplicar el nombre de contenidors de recollida selectiva destinats a l'ús intern i exclusiu de les fires per la seva capacitat (en litres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de dies de fires locals: Nombre de dies en què la fira està oberta als i les visitants independentment de l'horari, és a dir, dies publicitats d'obertura al públic. S'exclouen els dies necessaris per al muntatge i desmuntatge. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi (s'inclouen les fires que transcorren entre dos anys diferents- desembre/gener- sempre i quan més d'un 50% de la fira se celebri durant l'any d'estudi). En cas de diverses fires, la suma de dies de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 7.714	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 11

Nombre de places d'aparcament al voltant de la fira (a un màxim de 500 metres de la fira) per cada 100 M² de recinte firal	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador reflecteix el nombre de places d'aparcament que els/les usuaris/es de la fira poden utilitzar en relació a l'espai total del recinte firal. En aquest sentit, l'indicador és una aproximació a les condicions d'accessibilitat a la fira en vehicle privat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de places d'aparcament al voltant de la fira}}{\text{M}^2 \text{ de superfície de recinte firal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de places d'aparcament al voltant de la fira: Nombre de places d'aparcament (durant l'any d'estudi) disponibles per als i les visitants de la fira a no més de 500 metres del recinte firal. Es tenen en compte les modalitats d'aparcament següents: 1) Places d'estacionament amb limitació i control horari (zona blava) fins a 500 metres del recinte firal. 2) Places d'estacionament rotatori en aparcaments en planta (públics o privats) fins a 500 metres del recinte firal. 3) Places habilitades específicament per a la fira fins a 500 metres del recinte firal (per exemple: un descampat). S'exclouen les places de no pagament ubicades a la via pública (sempre i quan no estiguin reservades per a l'ús exclusiu de la fira). En cas de diverses fires, el nombre total de places d'aparcament de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ M² de superfície de recinte firal: Conjunt de superfície (en m²), delimitada en l'espai i destinada a l'activitat firal, ja sigui en pavelló o a la via pública (a cel obert), que inclou la suma de tots els espais que configuren la fira. S'inclou, únicament, l'espai reservat als expositors (estands i parades o similar, pels que s'ha llogat l'ocupació de sòl), els espais comuns, els passadissos (o carrer, en cas que la fira se celebri a cel obert), l'espai per a la prestació dels serveis comuns a l'activitat firal. Per calcular la superfície se seguirà la fórmula següent: 1. Per als pavellons: la superfície construïda. 2. Per determinar la superfície de l'espai ocupat a la via pública: es multiplicaran els metres lineals de via pública ocupada per la secció (amplada) del carrer. 3. Per determinar la superfície de l'espai ocupat a la via pública, sempre i quan es tracti d'una plaça, es tractarà igual que si fos un recinte tancat (o pavelló). La suma de les 3 fórmules de càlcul, si escau, és el valor de la superfície del recinte firal. En cas de diverses fires, la superfície total de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 5	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Nombre de línies de transport d'ús públic que tenen parada al voltant de la fira (a un màxim de 200 metres de la fira) per nombre de fires locals	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador reflecteix el nombre de línies de transport d'ús públic que els/les usuaris/es tenen a disposició al voltant del recinte firal. En aquest sentit, es tracta d'una aproximació a les condicions d'accessibilitat a la fira en transport d'ús públic.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de línies de transport d'ús públic que tenen parada al voltant de la fira}}{\text{Nombre de fires locals}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre de línies de transport d'ús públic que tenen parada al voltant de la fira: Nombre de línies de transport d'ús públic (s'inclou el carrilet) que tenen 1 parada a no més de 200 metres del recinte firal. Per tant, si una línia té més d'una parada es computarà únicament una vegada. En cas de diverses fires, el nombre de línies de transport públic de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de fires locals: Nombre del conjunt de fires locals celebrades al municipi, d'àmbit local i comarcal, adreçades al públic general i/o professional, amb una marcada vocació de tradició, de continuïtat i identitàries, destinades a l'intercanvi comercial, majoritàriament, de productes i serveis autòctons i singulars, que esdevenen aparadors de la ciutat, en reforcen les activitats econòmiques predominants, i tenen com a finalitat la dinamització econòmica del municipi. S'exclouen 1. Les fires en que l'Ajuntament no té cap paper ni directa ni indirectament en la gestió de la mateixa. 2. Les activitats promocionals de qualsevol tipus organitzades pels establiments comercials: forestoc, comerç al carrer, etc. 3. Les fires de vehicles, brocanters, antiguitats i nuvis quan el nombre d'estands d'aquest sector esdevingui superior a la meitat d'estands de la fira, sempre i quan aquestes activitats no siguin singulars en un territori. 4. Les fires en que la majoria dels expositors ofereixen productes nadalencs: figuretes, arbres de Nadal, etc., sempre i quan aquestes no tinguin vinculació al territori. 5. Les mostres gastronòmiques. 6. Totes les fires que no s'adeqüen a la definició fixada. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4,1	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Oferta Firal

M² de recinte firal per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura l'oferta de recinte firal que es posa a disposició dels/les usuaris /les usuaris/es per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{M}^2 \text{ de superfície de recinte firal}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$
Variables emprades: ➤ M² de superfície de recinte firal: Conjunt de superfície (en m²), delimitada en l'espai i destinada a l'activitat firal, ja sigui en pavelló o a la via pública (a cel obert), que inclou la suma de tots els espais que configuren la fira. S'inclou, únicament, l'espai reservat als expositors (estands i parades o similar, pels que s'ha llogat l'ocupació de sòl), els espais comuns, els passadissos (o carrer, en cas que la fira se celebri a cel obert), l'espai per a la prestació dels serveis comuns a l'activitat firal. Per calcular la superfície se seguirà la fórmula següent: 1. Per als pavellons: la superfície construïda. 2. Per determinar la superfície de l'espai ocupat a la via pública: es multiplicaran els metres lineals de via pública ocupada per la secció (amplada) del carrer. 3. Per determinar la superfície de l'espai ocupat a la via pública, sempre i quan es tracti d'una plaça, es tractarà igual que si fos un recinte tancat (o pavelló). La suma de les 3 fórmules de càlcul, si escau, és el valor de la superfície del recinte firal. En cas de diverses fires, la superfície total de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 306	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

% de M² d'expositors en estands sobre el nombre total de M² d'expositors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el percentatge en M² d'expositors en stand en relació als M² d'expositors totals, per tant, és una aproximació al tipus d'oferta firal que es promou.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{M}^2 \text{ de superfície d'expositors en estands}}{\text{M}^2 \text{ de superfície d'expositors (M}^2 \text{ de superfície d'expositors en estands + M}^2 \text{ de superfície d'expositors en espai lliure)}} \times 100$
Variables emprades: ➤ M² de superfície d'expositors en estands: Espai del recinte firal destinat a la ubicació dels estands amb estructura modular (o carpa amb estructura modular), estiguin dins o fora d'un pavelló. Per calcular la superfície se seguirà la fórmula següent: suma de la superfície construïda determinada pels mòduls ocupats pels estands. En cas de diverses fires, la superfície d'estands de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ M² de superfície d'expositors en espai lliure: Espai del recinte firal destinat a la ubicació de les parades, taulells o similars pels que s'ha llogat l'ocupació de sòl, estiguin dins o fora d'un pavelló. Si es pot calcular amb exactitud es posaran els M² exactes. En cas de no poder-ho calcular l'aproximació és el resultat de multiplicar els metres lineals ocupats per 2,5 metres de fondària (factor estàndard de conversió a M²). En cas de diverses fires, la superfície de parades de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 42%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Nombre d'expositors per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'oferta d'expositors de la fira per cada 1.000 habitants. Aquest indicador permet veure l'oferta comercial de la fira a la qual té accés la ciutadania del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'expositors (Nombre d'expositors en estands + Nombre d'expositors en espai lliure)}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'expositors en estands: Nombre total d'expositors en estands, és a dir, amb estructura modular (o carpa d'estructura modular) facilitada per l'Ajuntament, que estiguin destinats a la venda o exposició de productes i serveis. Es tindrà en compte com un únic expositor en stand el conjunt de m² amb estructura modular que, de manera conjunta, conformin un únic punt d'exposició i que, per tant, estiguin connectats internament. S'inclouen de manera indistinta tant els estands interns a un pavelló com els externs. S'exclouen els estands destinats al proveïment de serveis propis de la fira (punts d'informació, venda d'entrades, espais per a activitats infantils, carpes polivalents o escenaris, etc.). En cas de diverses fires, el nombre total d'expositors en estands de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'expositors en espai lliure: Nombre d'expositors en espai lliure, és a dir, nombre total de parades, taulells, o espais similars pels que s'ha llogat l'ocupació de sòl destinat a la venda o exposició de productes i serveis. Es tindrà en compte tot l'espai ocupat per un únic operador, sempre i quan es tracti d'un espai continu. S'inclouen de manera indistinta tant els espais interns a un pavelló com els externs. S'exclouen les parades destinades al proveïment de serveis propis de la fira (punts d'informació, venda d'entrades, espais per a activitats infantils, carpes polivalents o escenaris, etc.). En cas de diverses fires, el nombre total d'expositors en espai lliure de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,6	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

Promoure activitats a les fires

Nombre d'activitats complementàries per cada 10.000 visites	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la quantitat d'activitats complementàries que s'impulsen a la fira per millorar el servei dirigit als/les visitants i que, per tant, van dirigides a millorar la seva satisfacció en tant que usuaris/es. En aquest sentit, és una aproximació a l'impuls que es dona a la fira per potenciar la seva atractivitat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'activitats complementàries}}{\text{Nombre de visites}} \times 10.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'activitats complementàries: Nombre d'activitats complementàries a la de la pròpia fira que s'ofereixen als i les visitants i als/les expositors/es amb l'objectiu de reforçar la singularitat de la fira, atraure públic i promoure el component lúdic. S'exclouen totes les activitats destinades als/les visitants que no es contemplin al programa de la fira. S'inclouen les activitats següents: 1. Conferències, seminaris, xerrades o ponències. 2. Convocatòria de premis. 3. Demostracions pràctiques i/o exhibicions. 4. Exposicions. 5. Jornades tècniques. 6. Taules rodones o reunions professionals. 7. Visites tècniques guiades. 8. Tallers. 9. Espectacles i similars. 10. Accions gastronòmiques. 11. Campanyes comercials. Només es podran comptabilitzar les activitats que s'emmarquin en alguna de les 11 categories anteriors. En cas de diverses fires, el nombre total d'activitats complementàries de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de visites: Nombre total de visites rebudes a la fira (any en estudi). Es tindrà en compte el nombre de visites i no el nombre total de visitants, és a dir, si una persona accedeix al recinte firal més d'un dia s'imputarà tants cops com aquesta hi accedeixi. Per al càlcul de les visites de la fira només es poden utilitzar alguna de les fonts de recompte que es recullen a continuació: 1. Recompte realitzat segons estimacions de la policia local del municipi. 2. Recompte realitzat per una empresa externa (estudi-enquesta o compta-persones). 3. Recompte realitzat pel personal de l'Ajuntament (sistema de compta-persones, estudi-enquesta o similar). 4. Recompte a través de les entrades i/o invitacions. Aquestes quatre fonts són les úniques vàlides per a l'obtenció de la informació requerida. En cas de diverses fires locals, la suma total de visites de totes les fires i de tots els dies. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3,8	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Promoure els serveis a la clientela

% de serveis destinats als/les visitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica quants dels 15 serveis comuns (els que no presten de manera aïllada els/les expositors/es), considerats com a fonamentals, ofereix la fira a les persones que la visiten. L'indicador pretén ser una aproximació a l'esforç que es fa des de la fira per millorar la satisfacció dels/les usuaris/es.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de serveis als/ les visitants}}{\text{Nombre de fires locals} \times 15} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de serveis als/les visitants: Nombre de serveis propis de la fira destinats a millorar el servei donat als i les visitants. S'exclouen els serveis que ofereixen de manera individual als i les expositors/es. S'inclouen els següents serveis: 1. Aparcament reservat per als i les visitants (en forma de solar o mitjançant tiquets per a aparcament). 2. Servei de restauració (el propi de la fira, tipus cantina). 3. Punt d'informació. 4. Consigna. 5. Serveis (WC). 6. Transport d'ús públic gratuït o amb algun tipus de descompte. 7. Servei de ludoteca. 8. Canviadors per a nadons. 9. Punts de primers auxilis (no ambulància). 10. Banner (informatiu o publicitari de la fira) a la pàgina web municipal. 11. Senyalització direccional intramunicipal d'accés al recinte firal. 12. Senyalització interna al recinte. 13. Sala de conferències. 14. Accés Wi-Fi. 15. Accés Bluetooth. Cal dir només quants dels 15 serveis té cada fira. En cas de diverses fires, la suma de tots els serveis a la clientela de totes les fires. És a dir, pot sumar més de 15. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de fires locals: Nombre del conjunt de fires locals celebrades al municipi, d'àmbit local i comarcal, adreçades al públic general i/o professional, amb una marcada vocació de tradició, de continuïtat i identitàries, destinades a l'intercanvi comercial, majoritàriament, de productes i serveis autòctons i singulars, que esdevenen aparadors de la ciutat, en reforcen les activitats econòmiques predominants, i tenen com a finalitat la dinamització econòmica del municipi. S'exclouen 1. Les fires en que l'Ajuntament no té cap paper ni directa ni indirectament en la gestió de la mateixa. 2. Les activitats promocionals de qualsevol tipus organitzades pels establiments comercials: forestoc, comerç al carrer, etc. 3. Les fires de vehicles, brocanters, antiguitats i nuvis quan el nombre d'estands d'aquest sector esdevingui superior a la meitat d'estands de la fira, sempre i quan aquestes activitats no siguin singulars en un territori. 4. Les fires en que la majoria dels expositors ofereixen productes nadalencs: figuretes, arbres de Nadal, etc., sempre i quan aquestes no tinguin vinculació al territori. 5. Les mostres gastronòmiques. 6. Totes les fires que no s'adeqüen a la definició fixada. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 52%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

% de serveis destinats als/les expositor/es	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica quants dels serveis comuns, considerats com a fonamentals, ofereix la fira als/les expositors/es per millorar la seva estada durant els dies d'activitat firal. En aquest sentit, es tracta d'una aproximació a l'esforç que es fa des de la fira per millorar la satisfacció dels/les expositors/es en tant que usuaris/es de l'espai.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de serveis als /les expositors/es}}{\text{Nombre de fires locals} \times 13} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de serveis als/les expositor/es: Nombre de serveis per als i les expositors/es amb l'objectiu de millorar l'ús de les instal·lacions. S'inclouen els següents equipaments i instal·lacions: 1. Aparcaments reservats per als i les expositors/es. 2. Servei de restauració (no exclusiu). 3. Megafonia. 4. Serveis (WC). 5. Accés Wi-Fi. 6. Accés Bluetooth. 7. Servei a la pàgina web per a la inscripció. 8. Subministrament elèctric integrat (comú). 9. Magatzems auxiliars. 10. Escenaris, sala de conferències o espais disponibles per als i les expositors/es. 11. Estand de ràdio. 12. Senyalització direccional intermunicipal d'accés al recinte firal. 13. Senyalització interna al recinte firal. En cas de diverses fires, la suma de tots els serveis de totes les fires, és a dir, pot sumar més de 13. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de fires locals: Nombre del conjunt de fires locals celebrades al municipi, d'àmbit local i comarcal, adreçades al públic general i/o professional, amb una marcada vocació de tradició, de continuïtat i identitàries, destinades a l'intercanvi comercial, majoritàriament, de productes i serveis autòctons i singulars, que esdevenen aparadors de la ciutat, en reforcen les activitats econòmiques predominants, i tenen com a finalitat la dinamització econòmica del municipi. S'exclouen 1. Les fires en que l'Ajuntament no té cap paper ni directa ni indirectament en la gestió de la mateixa. 2. Les activitats promocionals de qualsevol tipus organitzades pels establiments comercials: forestoc, comerç al carrer, etc. 3. Les fires de vehicles, brocanters, antiguitats i nuvis quan el nombre d'estands d'aquest sector esdevingui superior a la meitat d'estands de la fira, sempre i quan aquestes activitats no siguin singulars en un territori. 4. Les fires en que la majoria dels expositors ofereixen productes nadalencs: figuretes, arbres de Nadal, etc., sempre i quan aquestes no tinguin vinculació al territori. 5. Les mostres gastronòmiques. 6. Totes les fires que no s'adeqüen a la definició fixada. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 61%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Millorar l'ús de l'espai a les fires per oferir un millor servei

Mitjana de superfície (en M²) d'expositors per nombre d'expositors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la mitjana de superfície dels expositors de la fira i pretén ser, en aquest cas, una aproximació al grau d'utilització de l'espai destinat a l'intercanvi comercial entre expositor/a i visitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{M^2 \text{ de superfície d'expositors (} M^2 \text{ de superfície d'expositors en estands + } M^2 \text{ de superfície d'expositors en espai lliure)}}{\text{Nombre total d'expositors (Nombre d'expositors en estands + Nombre d'expositors en espai lliure)}}$	
Variables emprades: ➤ M² de superfície d'expositors en estands: Espai del recinte firal destinat a la ubicació dels estands amb estructura modular (o carpa amb estructura modular), estiguin dins o fora d'un pavelló. Per calcular la superfície se seguirà la fórmula següent: suma de la superfície construïda determinada pels mòduls ocupats pels estands. En cas de diverses fires, la superfície d'estands de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ M² de superfície d'expositors en espai lliure: Espai del recinte firal destinat a la ubicació de les parades, taulells o similars pels que s'ha llogat l'ocupació de sòl, estiguin dins o fora d'un pavelló. Si es pot calcular amb exactitud es posaran els M² exactes. En cas de no poder-ho calcular l'aproximació és el resultat de multiplicar els metres lineals ocupats per 2,5 metres de fondària (factor estàndard de conversió a M²). En cas de diverses fires, la superfície de parades de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'expositors en estands: Nombre total d'expositors en estands, és a dir, amb estructura modular (o carpa d'estructura modular) facilitada per l'Ajuntament, que estiguin destinats a la venda o exposició de productes i serveis. Es tindrà en compte com un únic expositor en stand el conjunt de m² amb estructura modular que, de manera conjunta, conformin un únic punt d'exposició i que, per tant, estiguin connectats internament. S'inclouen de manera indistinta tant els estands interns a un pavelló com els externs. S'exclouen els estands destinats al proveïment de serveis propis de la fira (punts d'informació, venda d'entrades, espais per a activitats infantils, carpes polivalents o escenaris, etc.). En cas de diverses fires, el nombre total d'expositors en estands de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'expositors en espai lliure: Nombre d'expositors en espai lliure, és a dir, nombre total de parades, taulells, o espais similars pels que s'ha llogat l'ocupació de sòl destinat a la venda o exposició de productes i serveis. Es tindrà en compte tot l'espai ocupat per un únic operador, sempre i quan es tracti d'un espai continu. S'inclouen de manera indistinta tant els espais interns a un pavelló com els externs. S'exclouen les parades destinades al proveïment de serveis propis de la fira (punts d'informació, venda d'entrades, espais per a activitats infantils, carpes polivalents o escenaris, etc.). En cas de diverses fires, el nombre total d'expositors en espai lliure de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 19,4	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Nombre d'expositors per 100 M² de recinte firal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'expositors de la fira per cada unitat de superfície de recinte firal. En aquest sentit, és un indicador que complementa l'anterior i permet tenir una aproximació al grau d'aprofitament de l'espai del recinte firal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'expositors (Nombre d'expositors en estands + Nombre d'expositors en espai lliure)}}{\text{M}^2 \text{ de superfície de recinte firal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'expositors en estands: Nombre total d'expositors en estands, és a dir, amb estructura modular (o carpa d'estructura modular) facilitada per l'Ajuntament, que estiguin destinats a la venda o exposició de productes i serveis. Es tindrà en compte com un únic expositor en stand el conjunt de m² amb estructura modular que, de manera conjunta, conformin un únic punt d'exposició i que, per tant, estiguin connectats internament. S'inclouen de manera indistinta tant els estands interns a un pavelló com els externs. S'exclouen els estands destinats al proveïment de serveis propis de la fira (punts d'informació, venda d'entrades, espais per a activitats infantils, carpes polivalents o escenaris, etc.). En cas de diverses fires, el nombre total d'expositors en estands de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'expositors en espai lliure: Nombre d'expositors en espai lliure, és a dir, nombre total de parades, taulells, o espais similars pels que s'ha llogat l'ocupació de sòl destinat a la venda o exposició de productes i serveis. Es tindrà en compte tot l'espai ocupat per un únic operador, sempre i quan es tracti d'un espai continu. S'inclouen de manera indistinta tant els espais interns a un pavelló com els externs. S'exclouen les parades destinades al proveïment de serveis propis de la fira (punts d'informació, venda d'entrades, espais per a activitats infantils, carpes polivalents o escenaris, etc.). En cas de diverses fires, el nombre total d'expositors en espai lliure de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ M² de superfície de recinte firal: Conjunt de superfície (en m²), delimitada en l'espai i destinada a l'activitat firal, ja sigui en pavelló o a la via pública (a cel obert), que inclou la suma de tots els espais que configuren la fira. S'inclou, únicament, l'espai reservat als expositors (estands i parades o similar, pels que s'ha llogat l'ocupació de sòl), els espais comuns, els passadissos (o carrer, en cas que la fira se celebri a cel obert), l'espai per a la prestació dels serveis comuns a l'activitat firal. Per calcular la superfície se seguirà la fórmula següent: 1. Per als pavellons: la superfície construïda. 2. Per determinar la superfície de l'espai ocupat a la via pública: es multiplicaran els metres lineals de via pública ocupada per la secció (amplada) del carrer. 3. Per determinar la superfície de l'espai ocupat a la via pública, sempre i quan es tracti d'una plaça, es tractarà igual que si fos un recinte tancat (o pavelló). La suma de les 3 fórmules de càlcul, si escau, és el valor de la superfície del recinte firal. En cas de diverses fires, la superfície total de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,9	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Oferir un servei de qualitat a les fires

Grau de satisfacció dels/les visitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la satisfacció dels/les visitants que assisteixen a la fira. En aquest sentit, l'indicador permet analitzar la valoració que es fa de la fira i, per tant, l'èxit de la mateixa.	
Fórmula de càlcul: <i>Grau de satisfacció general dels/les visitants</i>	
Variables emprades: ➤ Grau de satisfacció general dels/les visitants: Grau de satisfacció general dels i les visitants assistents a les fires locals: Resultat d'enquesta en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" - "molt satisfet"); la mitjana de totes les puntuacions. En absència d'una enquesta comuna, s'utilitzen els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global s'utilitza la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitius, si és possible, es fa l'equivalència numèrica. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 8	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Grau de satisfacció dels/les expositors/es	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la satisfacció dels i les expositors/es que assisteixen a la fira per promocionar els seus productes, béns i/o serveis. En aquest sentit, l'indicador permet analitzar l'evolució en el temps de la valoració que es fa de la fira i, per tant, l'èxit de la mateixa.	
Fórmula de càlcul: <i>Grau de satisfacció general dels/les expositors/es</i>	
Variables emprades: ➤ Grau de satisfacció general dels/les expositors/es: Resultat d'enquesta en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" - "molt satisfet"); i la mitjana de puntuació. En absència d'una enquesta comuna, s'utilitzen els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global s'utilitza la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitius, si és possible, es fa l'equivalència numèrica. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 7,1	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 11

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa, mesurant el percentatge de la despesa en gestió directa respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Despeses corrents en gestió directa} + \text{Despeses corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 100%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Gestió indirecta (%) (concessió, altres)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió indirecta, mesurant el percentatge de la despesa en gestió indirecta respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Promoure un clima laboral positiu per als/les treballadors/es

Salari brut d'un/a tècnic responsable de fira (municipal)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el salari brut del lloc de treball d'un/a responsable de fira municipal.	
Fórmula de càlcul: Salari brut d'un/a tècnic/a responsable de fira	
Variables emprades: ➤ Salari brut d'un/a tècnic responsable de fira: Sou brut anual d'un/a tècnic responsable de fires a jornada completa (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada Ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. S'exclou la Seguretat social (a càrrec del treballador i de l'Ajuntament). En cas de diversos responsables (un responsable per fira), es farà la mitjana. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 30.921€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

% d'hores de baixa sobre total d'hores anuals laborals (segons conveni) dels/les treballadors/es de l'equip de fires	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores anuals que els/les treballadors/es de l'equip de fires estan de baixa respecte el total d'hores laborals anuals que han de treballar, i pretén ser una aproximació al clima laboral que hi ha a les fires i al grau de satisfacció de les persones empleades.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'hores de baixa dels/les treballadors/es de l'equip de fires}}{\text{Nombre d'hores anuals laborals, segons conveni, dels/les treballadors/es de l'equip de fires}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'hores de baixa dels/les treballadors/es de l'equip de fires: Nombre d'hores laborals a l'any de baixa (incapacitat laboral) i d'indisposicions del conjunt de treballadors/es de l'equip de fires. S'exclouen les hores de baixa per maternitat/paternitat, i els permisos i llicències. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'hores anuals laborals, segons conveni, dels/les treballadors/es de l'equip de fires: Nombre d'hores laborals a l'any (segons fixa el conveni) del conjunt dels/les treballadors/es de l'equip de fires. S'inclouen totes les hores anuals que els i les treballadors/es de l'equip de fires hagin destinat ja sigui a les fires o a d'altres activitats no vinculades amb la fira. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,5%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Disposar d'una dotació adequada de recursos humans

Nombre d'hores de neteja per cada 100 M² de recinte firal per dia de fira	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores anuals que es destinen a la neteja de les instal·lacions de la fira durant els dies en que la fira està oberta al públic. En aquest sentit, és una aproximació a l'esforç que es fa des de la fira per al seu manteniment i bon funcionament.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'hores de neteja de la fira}}{\text{M}^2 \text{ de superfície de recinte firal} \times \text{Nombre de dies de fira}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'hores de neteja de la fira: Nombre d'hores laborals de treballadors/es dedicats/des a la neteja de les instal·lacions de la fira, ja sigui amb recursos propis (treballadors/es municipals) o sigui a través d'una empresa subcontractada per l'Ajuntament. En cas de diverses fires, la suma d'hores de totes les fires. S'exclou el muntatge i desmuntatge. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ M² de superfície de recinte firal: Conjunt de superfície (en m²), delimitada en l'espai i destinada a l'activitat firal, ja sigui en pavelló o a la via pública (a cel obert), que inclou la suma de tots els espais que configuren la fira. S'inclou, únicament, l'espai reservat als expositors (estands i parades o similar, pels que s'ha llogat l'ocupació de sòl), els espais comuns, els passadissos (o carrer, en cas que la fira se celebri a cel obert), l'espai per a la prestació dels serveis comuns a l'activitat firal. Per calcular la superfície se seguirà la fórmula següent: 1. Per als pavellons: la superfície construïda. 2. Per determinar la superfície de l'espai ocupat a la via pública: es multiplicaran els metres lineals de via pública ocupada per la secció (amplada) del carrer. 3. Per determinar la superfície de l'espai ocupat a la via pública, sempre i quan es tracti d'una plaça, es tractarà igual que si fos un recinte tancat (o pavelló). La suma de les 3 fórmules de càlcul, si escau, és el valor de la superfície del recinte firal. En cas de diverses fires, la superfície total de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de dies de fira: Nombre de dies en què la fira està oberta als i les visitants independentment de l'horari, és a dir, dies publicitats d'obertura al públic. S'exclouen els dies necessaris per al muntatge i desmuntatge. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi (s'inclouen les fires que transcorren entre dos anys diferents- desembre/gener- sempre i quan més d'un 50% de la fira se celebri durant l'any d'estudi). En cas de diverses fires, la suma de dies de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,3	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 14

Nombre d'hores de muntatge i desmuntatge per 100 M² d'expositors en estands	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura les hores necessàries per muntar i desmuntar la fira per cada 100 M ² d'expositors en stand (els expositors amb estructura modular que la fira posa a disposició dels expositors i expositores). Per tant, és una aproximació a l'esforç que es fa per buscar l'eficiència en aquesta tasca necessària per al funcionament de la fira.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'hores de muntatge/desmuntatge de la fira}}{\text{M}^2 \text{ de superfície d'expositors en estands}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'hores de muntatge/desmuntatge de la fira: Nombre d'hores de muntatge i desmuntatge de les instal·lacions de la fira i dels estands fixos de la fira (els que es lloguen directament als/les expositors/es), ja sigui amb recursos propis (treballadors/es municipals) o a través d'una empresa subcontractada per l'Ajuntament. Per muntatge s'entén el temps que passa des de l'inici del desplegament de les infraestructures de l'equipament i serveis destinats a l'organització de la fira fins que comença la fira. Per desmuntatge s'entén el temps que passa des que finalitza la fira fins la recuperació de l'espai urbà i del recinte firal. En cas de diverses fires, la suma d'hores anuals de muntatge/desmuntatge de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ M² de superfície d'expositors en estands: Espai del recinte firal destinat a la ubicació dels estands amb estructura modular (o carpa amb estructura modular), estiguin dins o fora d'un pavelló. Per calcular la superfície se seguirà la fórmula següent: suma de la superfície construïda determinada pels mòduls ocupats pels estands. En cas de diverses fires, la superfície d'estands de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 74	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 14

Nombre d'hores de seguretat i vigilància per 100 M² de recinte firal per dia de fira	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores que es destinen cada dia de fira a la seguretat i vigilància per cada 100 M² de recinte firal. En aquest sentit, és una aproximació a l'esforç que es fa per garantir el correcte funcionament de l'activitat firal i la seguretat dels expositors.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'hores de seguretat/vigilància}}{\text{M}^2 \text{ de superfície de recinte firal} \times \text{Nombre de dies de fires locals}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'hores de seguretat/vigilància: Nombre d'hores, tant diürnes com nocturnes, dels i les treballadors/es dedicats/des al servei de vigilància i seguretat de les instal·lacions de la fira i dels expositors, durant els dies de fira, ja sigui amb recursos propis (treballadors/es municipals-Policia Local) o sigui a través d'una empresa subcontractada per l'Ajuntament. En cas de diverses fires, la suma d'hores de totes les fires. S'exclouen els dies de muntatge i desmuntatge. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ M² de superfície de recinte firal: Conjunt de superfície (en m²), delimitada en l'espai i destinada a l'activitat firal, ja sigui en pavelló o a la via pública (a cel obert), que inclou la suma de tots els espais que configuren la fira. S'inclou, únicament, l'espai reservat als expositors (estands i parades o similar, pels que s'ha llogat l'ocupació de sòl), els espais comuns, els passadissos (o carrer, en cas que la fira se celebri a cel obert), l'espai per a la prestació dels serveis comuns a l'activitat firal. Per calcular la superfície se seguirà la fórmula següent: 1. Per als pavellons: la superfície construïda. 2. Per determinar la superfície de l'espai ocupat a la via pública: es multiplicaran els metres lineals de via pública ocupada per la secció (amplada) del carrer. 3. Per determinar la superfície de l'espai ocupat a la via pública, sempre i quan es tracti d'una plaça, es tractarà igual que si fos un recinte tancat (o pavelló). La suma de les 3 fórmules de càlcul, si escau, és el valor de la superfície del recinte firal. En cas de diverses fires, la superfície total de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de dies de fires locals: Nombre de dies en què la fira està oberta als i les visitants independentment de l'horari, és a dir, dies publicitats d'obertura al públic. S'exclouen els dies necessaris per al muntatge i desmuntatge. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi (s'inclouen les fires que transcorren entre dos anys diferents -desembre/gener- sempre i quan més d'un 50% de la fira se celebri durant l'any d'estudi). En cas de diverses fires, la suma de dies de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,5	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Nombre d'hores anuals treballades dels i les treballadors/es de l'equip de fires per dies de fira	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la disponibilitat de recursos humans per dirigir, gestionar, coordinar i organitzar la fira a través del personal propi de l'equip de fires.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'hores treballades de treballador/a de l'equip de fires}}{\text{Nombre de dies de fires locals}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'hores treballades de treballador/a de l'equip de fires: Nombre d'hores laborals a l'any del conjunt de treballadors/res municipals de l'equip de fires (s'inclouen els contractes mercantils periòdics, els/les AODL i fórmules similars) que s'han destinat a la direcció, gestió, coordinació i organització de les fires locals. S'inclouen tant les hores de la jornada mínima segons conveni com les hores extres. S'exclouen les hores que els i les treballadors/es de l'equip de fires hagin destinat a d'altres activitats no vinculades amb la fira. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de dies de fires locals: Nombre de dies en què la fira està oberta als i les visitants independentment de l'horari, és a dir, dies publicitats d'obertura al públic. S'exclouen els dies necessaris per al muntatge i desmuntatge. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi (s'inclouen les fires que transcorren entre dos anys diferents -desembre/gener- sempre i quan més d'un 50% de la fira se celebri durant l'any d'estudi). En cas de diverses fires, la suma de dies de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 257	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Millora de les habilitats dels/les treballadors/es

Nombre d'hores de formació (cursos especialitzats) per nombre de treballadors/es municipals de l'equip de fires	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores anuals que els treballadors/es municipals de l'equip de fires han rebut formació i, pretén ser una aproximació a l'esforç que fa l'equip de fires per millorar les habilitats del seu personal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'hores de formació anuals (treballadors/es municipals de l'equip de fires)}}{\text{Nombre de treballadors/es municipals de l'equip de fires}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'hores de formació anuals (treballadors/es municipals de l'equip de fires): Hores de formació anuals, ja siguin ofertes pel sector públic o pel sector privat, realitzades per treballadors/es municipals (o assimilats) de l'equip de fires. La formació ha d'estar relacionada amb el desenvolupament d'habilitats i capacitats que siguin útils per a la realització de les seves funcions. En cas de diferents persones, la suma d'hores anuals de totes elles. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de treballadors/es municipals de l'equip de fires: Nombre de treballadors/es en plantilla de l'Ajuntament que treballen en la direcció, gestió, coordinació i organització de les fires locals. Són els i les treballadors/es municipals que es pressuposten a través del capítol I (despeses en personal) que dediquen almenys un 30% de la seva ocupació anual a les fires. S'exclouen la resta de treballadors/es municipals que no destinin almenys el 30% de la seva ocupació anual a les fires, així com els i les treballadors/es subcontractats/des per a la fira. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins el 31 de desembre de l'any en estudi. Nota: s'exclouen els contractes mercantils periòdics, els/les AODL i fórmules similars. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 22	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

% de treballadors/es municipals de l'equip de fires assistents a cursos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la quantitat de persones que treballen a l'equip de fires que fan ús efectiu de la formació oferta.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de treballadors/es de l'equip de fires assistents a cursos}}{\text{Nombre de treballadors/es municipals de l'equip de fires}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de treballadors/es de l'equip de fires assistents a cursos: Nombre de treballadors/es municipals de l'equip de fires que han assistit als cursos formatius organitzats pel sector públic o pel sector privat, en l'any d'anàlisi. Els cursos han d'estar relacionats amb el desenvolupament d'habilitats i capacitats que siguin útils per a la realització de les seves funcions. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de treballadors municipals de l'equip de fires: Nombre de treballadors/es en plantilla de l'Ajuntament que treballen en la direcció, gestió, coordinació i organització de les fires locals. Són els i les treballadors/es municipals que es pressuposten a través del capítol I (despeses en personal) que dediquen almenys un 30% de la seva ocupació anual a les fires. S'exclouen la resta de treballadors/es municipals que no destinin almenys el 30% de la seva ocupació anual a les fires, així com els i les treballadors/es subcontractats/des per a la fira. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins el 31 de desembre de l'any en estudi. Nota: s'inclouen els contractes mercantils periòdics, els/les AODL i fórmules similars. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 69%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent del servei de fira local per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir, la despesa mitjana del servei de fires locals per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del servei: Despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades a les fires. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4,4€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

% de la despesa corrent sobre el pressupost municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que representa la despesa corrent del servei de fires locals sobre el total de les despeses corrents de l'Ajuntament. Mostra la disponibilitat de recursos per a la gestió de les fires, entesa com el pes del servei en el conjunt de la despesa municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Despeses corrents del Pressupost Municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del servei: Despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades a les fires. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del Pressupost Municipal: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat de l'any en estudi (s'inclouen l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i s'exclouen les empreses municipals). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,5%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Finançar adequadament els recursos

% d'autofinançament per taxes, preus públics i altres ingressos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de les fires locals que són finançades amb taxes, preus públics (entrades) o altres ingressos com poden ser els provinents d'espònsors. En aquest sentit, és una valoració del pes dels ingressos propis en relació al cost del servei i, per tant, reflecteix el grau d'autofinançament.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes, preus públics i quotes}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Ingressos per taxes, preus públics i quotes: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos; també s'inclouen ingressos per patrocinadors). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades a les fires. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 32,5%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

% de finançament per part d'altres institucions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents de les fires locals que són finançades amb aportacions d'altres institucions que no són l'Ajuntament. En aquest sentit, és una valoració del pes dels ingressos públics diferents dels municipals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions d'altres institucions}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Aportacions d'altres institucions: Ingressos (drets reconeguts) del capítol IV (Transferències corrents) d'altres institucions: DIUE (Departament d'Innovació, Universitats i Empresa de la Generalitat de Catalunya), Diputació de Barcelona, etc. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. S'hi exclouen les transferències de l'Ajuntament a l'entitat de gestió, en cas de gestió indirecta. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades a les fires. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4,8%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

% de finançament per part de l'Ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el percentatge de les despeses corrents del servei de fires locals que són finançades amb aportació municipal. L'indicador reflecteix el grau de finançament municipal dels servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions de l'Ajuntament}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Aportacions de l'Ajuntament: S'obté automàticament com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents del servei - Ingressos per taxes i preus públics - Aportacions d'altres institucions. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades a les fires. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 62,6%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Gestionar adequadament els recursos

Despesa en campanyes de comunicació, difusió i publicitat per cada 100 visites	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura els recursos que es destinen a publicitat i comunicació en relació a les visites que la fira rep i, per tant, és una aproximació a l'impacte que aquestes tenen en la captació de públic.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en campanyes de comunicació, difusió i publicitat}}{\text{Nombre de visites}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa en campanyes de comunicació, difusió i publicitat: Despesa anual destinada a dissenyar i crear els productes de comunicació - disseny de marca, logotip, cartelleria, banderoles, aplicacions en diferents suports (impremta), etc., i a la difusió de la fira als diferents mitjans de comunicació (premsa, televisió local, ràdio, Internet, etc.). En cas de diverses fires, la despesa total realitzada a totes les fires. S'inclou IVA i altres impostos. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de visites: Nombre total de visites rebudes a la fira (any en estudi). Es tindrà en compte el nombre de visites i no el nombre total de visitants, és a dir, si una persona accedeix al recinte firal més d'un dia s'imputarà tants cops com aquesta hi accedeixi. Per al càlcul de les visites de la fira només es poden utilitzar alguna de les fonts de recompte que es recullen a continuació: 1. Recompte realitzat segons estimacions de la policia local del municipi. 2. Recompte realitzat per una empresa externa (estudi-enquesta o compta-persones). 3. Recompte realitzat pel personal de l'Ajuntament (sistema de compta-persones, estudi-enquesta o similar). 4. Recompte a través de les entrades i/o invitacions. Aquestes quatre fonts són les úniques vàlides per a l'obtenció de la informació requerida. En cas de diverses fires locals, la suma total de visites de totes les fires i de tots els dies. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 21€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Preu hora dels serveis externs (vigilància o seguretat) contractats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el preu/hora que es paga des de les fires per contractar el servei de vigilància i seguretat del recinte firal.	
Fórmula de càlcul: <i>Preu hora dels serveis externs (vigilància/seguretat) contractats</i>	
Variables emprades: ➤ Preu hora dels serveis externs (vigilància/seguretat) contractats: Preu hora dels serveis subcontractats per l'Ajuntament per a la prestació del servei de vigilància i seguretat de les instal·lacions de la fira. En cas de diferents categories es farà la mitjana entre el preu/hora dels/les guàrdies jurats i els/les auxiliars. Per fer el càlcul del preu/hora s'ha d'agafar la despesa total de la contractació del servei i dividir-lo pel nombre total d'hores que el servei ha estat efectivament prestat. En cas de diverses fires, es farà la mitjana del preu (suma de preus/hora de la contractació del servei a cada fira dividit pel nombre de fires). Inclou IVA i altres impostos. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 15,8€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent del servei de fires locals per M² de recinte firal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el cost unitari de la despesa corrent del servei de fires locals per m² de recinte firal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del servei}}{\text{M}^2 \text{ de superfície de recinte firal}}$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del servei: Despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades a les fires. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ M² de superfície de recinte firal: Conjunt de superfície (en m²), delimitada en l'espai i destinada a l'activitat firal, ja sigui en pavelló o a la via pública (a cel obert), que inclou la suma de tots els espais que configuren la fira. S'inclou, únicament, l'espai reservat als expositors (estands i parades o similar, pels que s'ha llogat l'ocupació de sòl), els espais comuns, els passadissos (o carrer, en cas que la fira se celebri a cel obert), l'espai per a la prestació dels serveis comuns a l'activitat firal. Per calcular la superfície se seguirà la fórmula següent: 1. Per als pavellons: la superfície construïda. 2. Per determinar la superfície de l'espai ocupat a la via pública: es multiplicaran els metres lineals de via pública ocupada per la secció (amplada) del carrer. 3. Per determinar la superfície de l'espai ocupat a la via pública, sempre i quan es tracti d'una plaça, es tractarà igual que si fos un recinte tancat (o pavelló). La suma de les 3 fórmules de càlcul, si escau, és el valor de la superfície del recinte firal. En cas de diverses fires, la superfície total de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 14,3€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Despesa corrent del servei de fires locals per nombre d'expositors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el cost unitari del servei de fires locals per cada expositor.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent del servei}}{\text{Nombre total d'expositors (Nombre d'expositors en estands + Nombre d'expositors en espai lliure)}}$
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del servei: Despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents) destinades a les fires. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'expositors en estands: Nombre total d'expositors en estands, és a dir, amb estructura modular (o carpa d'estructura modular) facilitada per l'Ajuntament, que estiguin destinats a la venda o exposició de productes i serveis. Es tindrà en compte com un únic expositor en stand el conjunt de m² amb estructura modular que, de manera conjunta, conformin un únic punt d'exposició i que, per tant, estiguin connectats internament. S'inclouen de manera indistinta tant els estands interns a un pavelló com els externs. S'exclouen els estands destinats al proveïment de serveis propis de la fira (punts d'informació, venda d'entrades, espais per a activitats infantils, carpes polivalents o escenaris, etc.). En cas de diverses fires, el nombre total d'expositors en estands de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'expositors en espai lliure: Nombre d'expositors en espai lliure, és a dir, nombre total de parades, taulells, o espais similars pels que s'ha llogat l'ocupació de sòl destinat a la venda o exposició de productes i serveis. Es tindrà en compte tot l'espai ocupat per un únic operador, sempre i quan es tracti d'un espai continu. S'inclouen de manera indistinta tant els espais interns a un pavelló com els externs. S'exclouen les parades destinades al proveïment de serveis propis de la fira (punts d'informació, venda d'entrades, espais per a activitats infantils, carpes polivalents o escenaris, etc.). En cas de diverses fires, el nombre total d'expositors en espai lliure de totes les fires. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1.657€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Preu per metre lineal de sòl per a expositors en espai lliure i per dia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el preu que l'Ajuntament fixa per llogar un metre lineal de sòl per a expositors en espai lliure i per dia.	
Fórmula de càlcul:	$\text{Preu per metre lineal de sòl d'expositor en espai lliure (per a parades) i per dia}$
Variables emprades: ➤ Preu per metre lineal de sòl d'expositor en espai lliure (per a parades) i per dia: Preu per metre lineal de sòl d'expositor en espai lliure per dia, en concepte de cobrament de la taxa per a l'ús privatiu o aprofitament especial de l'espai públic, pel que fa a la modalitat de pagament concret dels expositors no modulars. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 12

Preu per M² d'expositor en estand i per dia	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador mostra el preu que l'Ajuntament fixa per llogar un m ² d'expositor en estand i per dia.	
Fórmula de càlcul: <i>Preu per M² d'expositor en estand i per dia</i>	
Variables emprades: ➤ Preu per M² d'expositor en estand i per dia: Preu per M² d'expositor en estand i per dia, en concepte de cobrament de la taxa per a l'ús privatiu o aprofitament especial de l'espai públic per a fires, pel que fa a la modalitat de pagament concret dels estands, és a dir dels expositors en estand amb estructura modular. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 19,1€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 15

V. VARIABLES D'ENTORN

Població	
Explicació del indicador: Aquest indicador mesura indica la grandària d'un municipi en termes de nombre d'habitants.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre d'habitants</i>	
Variables emprades: ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 49.755	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Densitat de població (hab. /km² municipi)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és, globalment, un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Superfície municipal}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i> ➤ Superfície Municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. <i>Font: INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2.235	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
Fórmula de càlcul: <i>Renda familiar bruta disponible</i>	
Variables emprades: ➤ Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. <i>Font: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia).</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12.115€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Nombre de fires locals municipals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de fires locals per municipi que s'han tingut en compte en aquest estudi.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre de fires locals</i>	
Variables emprades: ➤ Nombre de fires locals: Nombre del conjunt de fires locals celebrades al municipi, d'àmbit local i comarcal, adreçades al públic general i/o professional, amb una marcada vocació de tradició, de continuïtat i identitàries, destinades a l'intercanvi comercial, majoritàriament, de productes i serveis autòctons i singulars, que esdevenen aparadors de la ciutat, en reforcen les activitats econòmiques predominants, i tenen com a finalitat la dinamització econòmica del municipi. S'exclouen 1. Les fires en que l'Ajuntament no té cap paper ni directa ni indirectament en la gestió de la mateixa. 2. Les activitats promocionals de qualsevol tipus organitzades pels establiments comercials: forestoc, comerç al carrer, etc. 3. Les fires de vehicles, brocanters, antiguitats i nuvis quan el nombre d'estands d'aquest sector	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

SERVEIS SOCIALS

SERVEIS SOCIALS

S. Socials Bàsics			SBAS					
Enclàrec polític	Adequar el servei a la demanda ciutadana		Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura general)		Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura col·lectius específics)		Utilitzar els recursos adequadament	
	Pes dels Serveis socials en el pressupost municipal (%)	4-5 % 4,3 %	Nombre d'habitants per cada Educador/a social en actiu	7.500 7.725	% de persones usuàries estrangeres ateses sobre el total de persones usuàries ateses al SBAS	-- 22,0 %	Persones usuàries del SBAS per professional	-- 432
	Pes dels Serveis socials en el pressupost municipal de despesa corrent (%)	-- 5,7 %	Nombre d'habitants per cada Treballador/a social en actiu	5.000 4.957	% de persones usuàries estrangeres ateses sobre el total d'estrangers residents al municipi	-- 19,0 %	Mitjana estimada d'hores setmanal destinades a entrevistes per Educador/a social	-- 11
	Despesa corrent dels SSB per habitant	-- 46,2 €	Nombre de persones usuàries ateses als SBAS per cada 1.000 habitants	100 ‰ 142 ‰	Nombre de beneficiaris de RMI per cada 1.000 habitants	-- 13,6 ‰	Mitjana estimada d'hores setmanal destinades a entrevistes per Treballador/a social	-- 13
					Nombre de persones usuàries amb PIA aprovat per a cada 1.000 hab	-- 17,2 ‰		
Usuari / Client	Ofertir un servei accessible als usuaris				Ofertir un servei accessible als usuaris		Ofertir un servei de qualitat als usuaris	
	% de queixes i reclamacions fetes per les persones usuàries	-- 0,3 %			Temps mitjà (dies) entre petició i primera visita	7 17	Temps estimat de duració d'una entrevista de primera visita o acollida	-- 40
					% de primeres visites fallides	0% 16 %	Temps estimat de duració d'una entrevista de seguiment	-- 43
							% PIA realitzat l'any en curs sobre PIA a gestionar	-- 85,4 %
Valors Organitzatius / RRIH	Ofertir un servei de qualitat (model de gestió)		Satisfereix als treballadors		Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		Millorar les habilitats dels treballadors	
	% de comandaments respecte els professionals dels SSB	-- 8,9 %	Sou brut base anual d'un/a educador/a social	-- 29.257	% d'hores de baixa sobre hores de conveni de tot el personal de l'SBAS	-- 4,4 %	Hores anuals de formació per professional d'SBAS	40-50 32
	% de personal de suport respecte els professionals dels SSB	-- 16,8 %	Sou brut base anual d'un/a treballador/a social	-- 29.606			% de professionals que fan supervisió externa de casos	100% 82 %
	Reflectir l'estructura de gènere del personal		% de professionals del servei fixes respecte el total de professionals	-- 61 %				
	% de personal dona amb comandament respecte el total de comandaments	-- 84,2 %						
	% de personal dona respecte el total de professionals del SSB	-- 86,0 %						
Economia	Disposar dels recursos adequats		Disposar dels recursos adequats		Finançar adequadament el servei		Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats	
	Pes de l'estructura dins del pressupost municipal dels SSB (%)	-- 10,8 %	Despesa corrent del servei d'SBAS per habitant	16€-18€ 21 €	% d'autofinançament per taxes i preus públics	-- 0,2 %	Despesa corrent del servei d'SBAS per persona usuària	200€ - 240€ 144 €
			Pes del servei d'SBAS dins del pressupost dels SSB (%)	40% - 50% 44,3 %	% de finançament per aportacions d'altres institucions	-- 49,3 %	Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social per unitat de convivència beneficiària	-- 244 €
	Finançar adequadament el servei		Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social per habitant	-- 3 €	% finançament per part de l'ajuntament	-- 50,5 %		
	% d'autofinançament per taxes i preus públics	-- 2,4 %						
	% de finançament per aportacions d'altres institucions	-- 53,1 %						
	% finançament per part de l'ajuntament	-- 44,5 %						
Entorn		Població	54.703	Densitat de població (hab. / km² municipi)	1.308			

QUADRE RESUM D'INDICADORS

SSAD				Centres Oberts			
General		Servei d'Ajuda a Domicili i Servei de Teleassistència Domiciliària					
Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura)		Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura)		Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura)		Adequar el servei a la demanda ciutadana	
% de persones usuàries de SSAD de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més	8% - 10% 12,3 %	Nombre de persones usuàries d'ajuda domiciliària per cada 1.000 habitants	7‰ 7,3 ‰	% de persones usuàries d'ajuda domiciliària per raó de la seva situació de dependència	-- 43,2 %	Places de CO per cada 1.000 habitants menors d'edat	5,7‰ 5,9 ‰
% de persones usuàries de SSAD de 85 anys i més sobre el total d'habitants de 85 anys i més	-- 34,3 %	% de persones usuàries del servei de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més	4,0 % 4,1 %	% de persones usuàries d'ajuda domiciliària per raó de la seva situació social	-- 59,7 %	Taxa d'ocupació de CO a l'any	-- 133,4 %
% de persones usuàries de SSAD sobre el total d'habitants	-- 2,1 %	Hores mensuals de prestació d'ajuda domiciliària per persona usuària	16 - 22 12,2	% persones usuàries amb PIA que contempli SAD	16% 18,5 %		
				Servei de Teleassistència Domiciliària			
				% de persones usuàries d'aparells teleassistència de 65 anys i més, sobre total d'hab. de 65 anys i més		7% - 10% 10,7 %	
Oferir un servei accessible als usuaris		Oferir un servei accessible als usuaris		Oferir un servei accessible als usuaris de teleassistència		Oferir un servei accessible als usuaris	
% de persones usuàries SSAD exemptes de copagament	-- 54,7 %	Temps mitjà (dies) transcorregut entre la sol·licitud aprovada i la prestació del SAD social	7 14	Temps mitjà (dies) transcorregut entre la sol·licitud i la prestació del servei de teleassistència	-- 76	Hores setmanals d'assistència al CO per persona usuària	-- 7
		Temps mitjà (dies) transcorregut entre la sol·licitud aprovada i la prestació del SAD dependència	-- 14				
Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		Millorar les habilitats dels treballadors				Promoure un clima laboral positiu pels treballadors	
% d'hores de baixa sobre hores de conveni de tot el personal dels SSAD	-- 8,4 %	% d'hores de prestació directa amb personal propi sobre el total d'hores d'atenció directa	-- 9,5 %			Places de CO per professional	-- 15
Disposar dels recursos adequats		Oferir el servei a uns costos unitaris adequats				Disposar dels recursos adequats	
Despesa corrent del SSAD per habitant	15€ 16 €	Mitjana anual de cost hora del servei d'ajuda a domicili externalitzat	17€ - 19€ 16 €			Despesa corrent anual del servei de CO per habitant d'entre 0 i 17 anys (€)	-- 11 €
Pes del SSAD dins del pressupost SSB (%)	20% - 30% 35 %						
Finançar adequadament el servei						Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	
% d'autofinançament per taxes i preus públics	-- 6,5 %					Despesa corrent anual del servei de CO per persona usuària (€)	-- 884 €
% de finançament per aportacions d'altres institucions	-- 59,7 %						
% finançament per part de l'ajuntament	-- 33,8 %						
		Renda per càpita	13.114,7 €	% Atur	15,3 %		

SERVEIS SOCIALS BÀSICS

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS

Els Serveis Socials Bàsics constitueixen el punt d'accés immediat al primer nivell del sistema català de serveis socials, el més proper a l'usuari i als àmbits familiar i social. Aquests serveis es presten mitjançant equips multiprofessionals.

Els Serveis Socials Bàsics estan formats pels serveis següents:

- ♦ Serveis bàsics d'atenció social
- ♦ Serveis d'atenció domiciliària
- ♦ Servei de telealarma i teleassistència
- ♦ Serveis de residència d'estada limitada
- ♦ Serveis de menjador
- ♦ Serveis de centres oberts per a infants i adolescents
- ♦ Serveis de suport i assessorament tècnic dels diferents professionals d'atenció primària.

Les seves funcions són:

- ♦ Detecció i prevenció de situacions de risc o d'exclusió.
- ♦ Recepció i anàlisi de les demandes relatives a les necessitats socials de l'àrea corresponent.
- ♦ Informació, orientació i assessorament.
- ♦ Aplicació del tractament de suport a persones, famílies o grups.
- ♦ Gestionen els altres serveis que es presten a l'atenció primària (els professionals dels serveis bàsics d'atenció primària són el canal d'accés als altres serveis).
- ♦ Tramitació i seguiment de programes i prestacions que requereixen la seva intervenció.
- ♦ Treball social comunitari.
- ♦ Tramitació de propostes de derivació als serveis socials d'atenció especialitzada.

METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats per un grup de tècnics municipals en el marc de la Vuitena Edició de Cercles de Comparació Intermunicipal, amb la participació de l'Oficina de Suport Tècnic de Serveis Socials de l'Àrea de Benestar Social i del Servei de Programació de l'Àrea d'Hisenda i Recursos Interns, i s'estructuren en quatre dimensions de meta:

- ♦ Encàrrec Polític / Estratègic
- ♦ Usuari / Client
- ♦ Valors Organitzatius / Recursos Humans
- ♦ Econòmica

Així mateix, s'incorporen alguns indicadors d'entorn, que ajuden a contextualitzar el municipi.

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos Ajuntaments, que les van remetre a l'Oficina de Suport Tècnic de Serveis Socials de l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona. La validació de les dades es va realitzar per part de la mateixa Àrea de Benestar Social.

Han participat 53 municipis de la província de Barcelona, així com Reus i Lleida.

QUADRE RESUM D'INDICADORS

S. Socials Bàsics	
Encàrrec polític	Adequar el servei a la demanda ciutadana
	4-5%
	Pes dels Serveis socials en el pressupost municipal (%)
	4,3 %
	Pes dels Serveis socials en el pressupost municipal de despesa corrent (%)
	-- 5,7 %
	Despesa corrent dels SSB per habitant
	-- 46,2 €
Usuari / Client	Oferir un servei accessible als usuaris
	--
	% de queixes i reclamacions fetes per les persones usuàries
Valors Organitzatius / RRHH	Oferir un servei de qualitat (model de gestió)
	--
	% de comandaments respecte els professionals dels SSB
	8,9 %
	% de personal de suport respecte els professionals dels SSB
	-- 16,8 %
	Reflectir l'estructura de gènere del personal
	--
	% de personal dona amb comandament respecte el total de comandaments
	84,2 %
	% de personal dona respecte el total de professionals del SSB
	--
	86,0 %
Economia	Disposar dels recursos adequats
	--
	Pes de l'estructura dins del pressupost municipal dels SSB (%)
	10,8 %
	Finançar adequadament el servei
	--
	% d'autofinançament per taxes i preus públics
	2,4 %
	% de finançament per aportacions d'altres institucions
	-- 53,1 %
	% finançament per part de l'ajuntament
	-- 44,5 %

Valor bench
Mitjana global 2010

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Adeuar el servei a la demanda ciutadana

Pes dels Serveis Socials en el pressupost municipal (%)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa en Serveis Socials Bàsics, sobre el total de les despeses del pressupost municipal. Mostra la importància relativa atorgada als Serveis Socials respecte el pressupost total de l'ajuntament.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa total dels SSB}}{\text{Total pressupost de despeses municipals}} \times 100$
Variables emprades: - Despesa total dels SSB: Sumatori del total de despeses (obligacions reconegudes) del pressupost liquidat i consolidat dels Serveis Socials Bàsics incloses en: el Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), Capítol 2 (Manteniment, béns corrents i serveis), Capítol 4 (Prestacions Individuals i Subvencions), Capítol 6 (Inversions reals, despeses d'inversions reals, destinades principalment a infraestructures, equipaments i habitatges, i a la compra de béns de naturalesa inventariable i Capítol 7 (Transferències de capital), transferències que es realitzen a tercers per tal que les destinin a finançar despeses de capital. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Total pressupost de despeses municipals: És la suma de totes les partides previstes per part del municipi en relació amb el pressupost liquidat i consolidat (Capítols 1,2,4,6 i 7) de l'Ajuntament. Font: Ajuntaments (Intervenció).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4,3%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53
Valor de referència (bench): De 4 a 5%	

Pes dels Serveis Socials en el pressupost municipal de despesa corrent (%)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el pes de la despesa corrent en Serveis Socials Bàsics respecte el Pressupost corrent municipal.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent dels SSB: Capítol I (SSB) + Capítol II (SSB) + Capítol IV (SSB)}}{\text{Pressupost de despesa corrent municipal}} \times 100$
Variables emprades: - Despesa corrent dels SSB: Sumatori del total de despeses (obligacions reconegudes) del pressupost liquidat i consolidat dels Serveis Socials Bàsics, incloses en: Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), Capítol 2 (Manteniment, béns corrents i serveis), el Capítol 4 (Prestacions Individuals i Subvencions). Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Pressupost de despesa corrent municipal: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels Capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Manteniment, béns corrents i serveis) i 4 (Prestacions Individuals i Subvencions) del pressupost municipal. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. No s'inclouen amortitzacions, ni despeses financeres. Font: Ajuntaments (Intervenció).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 5,7%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

Despesa corrent dels SSB per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent en Serveis Socials Bàsics respecte els habitants del municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent dels SSB: Capítol I (SSB) + Capítol II (SSB) + Capítol IV (SSB)}}{\text{Habitants}} \times 100$
Variables emprades: - Despesa corrent dels SSB: Sumatori del total de despeses (obligacions reconegudes) del pressupost liquidat i consolidat dels Serveis Socials Bàsics, incloses en: Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), Capítol 2 (Manteniment, béns corrents i serveis), el Capítol 4 (Prestacions Individuals i Subvencions). Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 46,2 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 54

II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

Oferir un servei accessible als usuaris

% de queixes i reclamacions de les persones usuàries	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el grau de satisfacció dels usuaris/àries respecte l'atenció rebuda per part dels Serveis Socials Bàsics (Equips bàsics d'atenció social primària, Serveis socials d'atenció domiciliària, Centres oberts i Centres residencials d'estada limitada).	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de queixes o reclamacions de persones usuàries enregistrades a qualsevol servei}}{\text{Nombre de persones usuàries ateses pels serveis socials bàsics}} \times 100$
Variables emprades: • Nombre de queixes o reclamacions de persones usuàries enregistrades a qualsevol servei: Nombre de comunicacions d'insatisfacció documentades formulades per part de persones usuàries dels SSB a qualsevol servei depenent dels mateixos, ja sigui per acció o omissió de servei, enregistrades per qualsevol mitjà (instància, fulls de reclamacions o queixes, actes dels consells de participació, registres professionals, protocols d'incidències, fax, correu electrònic, entre d'altres). No es tindran en compte suggeriments ni agraïments, com tampoc queixes que arribin per mitjà verbal i que no hagin estat documentades posteriorment. Font: Sistema d'informació del SSB. • Nombre de persones usuàries ateses pels Serveis Socials Bàsics: Nombre de persones ateses i/o subjectes d'intervenció per part dels serveis socials en qualsevol dels serveis que els formen i que estan inclosos a l'epígraf 1.1. (Serveis Socials Bàsics) i 2.3 (Prestacions Socials d'Urgència) de la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 durant l'any en estudi. Inclou les persones usuàries de les diferents metodologies de treball individual, familiar i grupal. S'inclouen tant les persones que hagin rebut una atenció per part del professional (treballador/a o educador/a social) com les que siguin beneficiàries d'un servei (teleassistència, àpats, neteges), malgrat no hagin rebut l'assistència d'un/a professional durant l'any. És imprescindible que: - Se n'hagi efectuat una intervenció, actuació o servei: orientació, tractament social, prestació de serveis i recursos propis (prestacions, etc.) i del Sistema o acció per accedir/derivar a recursos aliens. - La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una ÚNICA vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se li hagi prescrit. Font: Sistema d'informació del SSB.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,3%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 48

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)

% de comandaments respecte el personal dels SSB		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el pes de la direcció en l'estructura organitzativa dels Serveis Socials Bàsics.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de personal amb comandament dels SSB}}{\text{Plantilla dels SSB}} \times 100$	
Variables emprades: - Nombre total de personal amb comandament dels SSB: Nombre de persones que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió dels Serveis Socials, de qualsevol dels serveis i/o prestacions que els formin que correspongui entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. En el cas de dedicacions parcials, comptabilitzar la part proporcional. Font: Epígraf 3 de la Fitxa dels Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Plantilla dels SSB: Nombre de persones que treballen en els Serveis Socials Bàsics (ja siguin comandaments, personal de suport, personal d'atenció directa, personal de nivell auxiliar i de nivell tècnic), a nivell general, o bé en algun dels serveis que el componen (SBAS, SSAD, Centres Oberts, Centres Residencials d'Estades Limitades), entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. Concretament és el nombre de places efectivament ocupades, incloent interins i qualsevol tipus de contractació atribuïble al Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social). Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).		
Valor mitjà de l'indicador 2010: 8,9%		Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 54

% de personal de suport respecte el personal dels SSB	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el pes del personal de suport en l'estructura organitzativa dels Serveis Socials Bàsics.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de personal de suport que treballa al servei dels SSB}}{\text{Plantilla del SSB}} \times 100$
Variables emprades: - Nombre de personal de suport: Nombre de persones que ocupen places de suport administratiu als SSB, com ara administratius/ves, auxiliars administratius/ves, informadors/es, conserges, etc. en els Serveis Socials Bàsics, a nivell general, o bé en algun dels serveis que el componen (SBAS, SSAD, Centres Oberts, Centres Residencials d'Estades Limitades), entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. Concretament, és el nombre de places efectivament ocupades, incloent interins i qualsevol tipus de contractació atribuïble al Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social). Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional a la seva dedicació. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Plantilla dels SSB: Nombre de persones que treballen en els Serveis Socials Bàsics (ja siguin comandaments, personal de suport, personal d'atenció directa, personal de nivell auxiliar i de nivell tècnic), a nivell general, o bé en algun dels serveis que el componen (SBAS, SSAD, Centres Oberts, Centres Residencials d'estades limitades), entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. Concretament és el nombre de places efectivament ocupades, incloent interins i qualsevol tipus de contractació atribuïble al Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social). Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional a la seva dedicació. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 16,8%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 54

Reflectir l'estructura de gènere del personal

% de personal dona amb comandament respecte el total de comandaments	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el pes de les dones en els càrrecs de coordinació i gestió en l'estructura organitzativa dels Serveis Socials Bàsics.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de dones amb comandament dels SSB}}{\text{Nombre total de personal de comandament dels SSB}} \times 100$
Variables emprades: - Nombre total de dones amb comandament dels SSB: nombre total de dones dedicades a la direcció, coordinació i la gestió dels SSB. En el cas de dedicacions parcials, comptabilitzar la part proporcional que correspongui. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Nombre de comandaments: Nombre total de persones que desenvolupen funcions de coordinació i/o gestió en els Serveis Socials Bàsics, a nivell general, o bé en algun dels serveis que el componen (SBAS, SSAD, Centres Oberts, Centres Residencials d'Estades Limitades), entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. Concretament, és el nombre de places efectivament ocupades, incloent interins i qualsevol tipus de contractació atribuïble al Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social). Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 84,2%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 52

% de personal dona respecte el total de professionals dels SSB	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el pes de les dones respecte totes les places del personal (personal de comandament, personal de suport i personal d'atenció directa) de qualsevol dels serveis de Serveis Socials Bàsics .	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de personal dona}}{\text{Plantilla dels SSB}} \times 100$
Variables emprades: • Nombre total de personal dona: Nombre total de dones que ocupen places als SSB (personal de comandament, personal de suport, personal d'atenció directa, personal de nivell auxiliar i de nivell tècnic) de qualsevol dels serveis inclosos en els SSB (SBAS, SSAD, Centres Oberts i CREL). Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). • Plantilla dels SSB: Nombre de persones que treballen en els Serveis Socials Bàsics (ja siguin comandaments, personal de suport o d'atenció directa, personal de nivell auxiliar i de nivell tècnic), a nivell general, o bé en algun dels serveis que el componen (SBAS, SSAD, Centres Oberts, Centres Residencials d'Estades Limitades), entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. Concretament és el nombre de places efectivament ocupades, incloent interins i qualsevol tipus de contractació atribuïble al Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social). Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 86%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 54

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats

Pes de l'estructura dins del pressupost municipal dels SSB (%)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la despesa en estructura pressupostària dels Serveis Socials Bàsics.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents en estructura}}{\text{Despesa corrent de SSB: (Capítol I (SSB) + Capítol II (SSB) + Capítol IV (SSB))}} \times 100$	
Variables emprades: - Despeses corrents en estructura: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels Capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) destinades al suport tècnic, administratiu, coordinació i serveis d'assessorament tècnic d'atenció primària. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Epígraf 1.1.2 de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL), suport administratiu (epígraf 1.1.3) i serveis d'assessorament tècnic d'atenció social (epígraf 1.5). - Despesa corrent de SSB: Sumatori del total de despeses (obligacions reconegudes) del pressupost liquidat i consolidat dels Serveis Socials Bàsics, incloses en: Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), Capítol 2 (Béns corrents i serveis), i el Capítol 4 (Transferències corrents). Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).		
Valor mitjà de l'indicador 2010: 10,8%		Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 52

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SSB que són finançades amb taxes i preus públics. És una valoració del pes dels ingressos aportats per les persones usuàries en el finançament del servei i una mostra del grau d'autofinançament del SSB.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Ingressos provinents de taxes i preus públics (SSB)}}{\text{Despesa corrent de SSB: Capítol I (SSB) + Capítol II (SSB) + Capítol IV (SSB)}} \times 100$	
Variables emprades: - Ingressos per taxes i preus públics (SSB): Ingressos directes meritats (ingressos reconeguts) per l'actuació del SSB. S'inclouen els ingressos reconeguts del Capítol 3 (taxes, preus públics i altres ingressos), provinents de les persones usuàries com a contraprestació de qualsevol servei del SSB (SBAS, SSAD, Centres Oberts, Centres Residencials d'Estades Limitades). Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Despesa corrent de SSB: Sumatori del total de despeses (obligacions reconegudes) del pressupost liquidat i consolidat dels Serveis Socials Bàsics, incloses en: Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), Capítol 2 (Béns corrents i serveis), i el Capítol 4 (Transferències corrents). Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).		
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,4%		Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 54

% de finançament extern finalista (per aportacions d'altres institucions)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents del SSB que són finançades amb aportació d'altres institucions. És una valoració del pes dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal i una mostra del grau d'autofinançament del servei.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportacions d'altres institucions (SSB)}}{\text{Despesa corrent de SSB: Capítol I (SSB) + Capítol II (SSB) + Capítol IV (SSB)}} \times 100$
Variables emprades: - Aportacions d'altres institucions (SSB): Ingressos directes meritats (ingressos reconeguts), en el Capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions: Ex: Ingressos provinents del Consell Comarcal, Diputació, Generalitat i qualsevol altra institució, etc. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Despesa corrent de SSB: Sumatori del total de despeses (obligacions reconegudes) del pressupost liquidat i consolidat dels Serveis Socials Bàsics, incloses en: Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), Capítol 2 (Béns corrents i serveis), i el Capítol 4 (Transferències corrents). Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 53,1%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 54

% de finançament per part de l'Ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el percentatge de les despeses corrents del SSB que són finançades amb aportació municipal. És una aproximació al grau de finançament municipal del servei.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportacions de l'Ajuntament (SSB)}}{\text{Despesa corrent de SSB: Capítol I (SSB) + Capítol II (SSB) + Capítol IV (SSB)}} \times 100$
Variables emprades: - Aportacions de l'Ajuntament (SSB): Es calcula com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents del servei (SSB) - Ingressos per taxes i preus públics (SSB) - Aportacions d'altres institucions (SSB). Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Despesa corrent de SSB: Sumatori del total de despeses (obligacions reconegudes) del pressupost liquidat i consolidat dels Serveis Socials Bàsics, incloses en: Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), Capítol 2 (Béns corrents i serveis), i el Capítol 4 (Transferències corrents). Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 44,5%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 54

SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS

Un Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS) és un conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals, realitzades mitjançant el respectiu equip tècnic, que tenen per objecte promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir en persones.

Les seves funcions són:

- ♦ Detectar i prevenir les situacions de risc social o d'exclusió.
- ♦ Rebre i analitzar les demandes relatives a les necessitats socials.
- ♦ Informar, orientar i assessorar a persones, famílies o grups.
- ♦ Aplicar tractament de suport a persones, famílies o grups.
- ♦ Gestionar els serveis d'atenció domiciliària.
- ♦ Tramitar i fer el seguiment de programes i prestacions que requereixin de la seva intervenció.
- ♦ Desenvolupar treball social comunitari.
- ♦ Tramitar propostes de derivació als serveis socials d'atenció especialitzada.

Així mateix, s'incorporen alguns indicadors d'entorn, que ajuden a contextualitzar el municipi.

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos Ajuntaments, que les van remetre a l'Oficina de Suport Tècnic de Serveis Socials de l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona. La validació de les dades es va realitzar per part de la mateixa Àrea de Benestar Social.

Han participat 53 municipis de la província de Barcelona, així com Reus i Lleida.

METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats per un grup de tècnics municipals en el marc de la Setena Edició dels Cercles de Comparació Intermunicipal, amb la participació de l'Oficina de Suport Tècnic de Serveis Socials de l'Àrea de Benestar Social i del Servei de Programació de l'Àrea d'Hisenda i Recursos Interns, i s'estructuren en quatre dimensions de meta:

- ♦ Encàrrec Polític / Estratègic
- ♦ Usuari / Client
- ♦ Valors Organitzatius / Recursos Humans
- ♦ Econòmica

QUADRE RESUM D'INDICADORS

SBAS					
Enclavament polític	Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura general)		Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura col·lectius específics)		Utilitzar els recursos adequadament
	Nombre d'habitants per cada Educador/a social en actiu	7.500	% de persones usuàries estrangeres ateses sobre el total de persones usuàries ateses al SBAS	--	Persones usuàries del SBAS per professional
		7.725		22,0 %	432
	Nombre d'habitants per cada Treballador/a social en actiu	5.000	% de persones usuàries estrangeres ateses sobre el total d'estrangers residents al municipi	--	Mitjana estimada d'hores setmanal destinades a entrevistes per Educador/a social
		4.957		19,0 %	11
	Nombre de persones usuàries ateses als SBAS per cada 1.000 habitants	100 ‰	Nombre de beneficiaris de RMI per cada 1.000 habitants	--	Mitjana estimada d'hores setmanal destinades a entrevistes per Treballador/a social
		142 ‰		13,6 ‰	13
			Nombre de persones usuàries amb PIA aprovat per a cada 1.000 hab	--	
				17,2 ‰	
Usuari / Client	Ofert un servei accessible als usuaris		Ofert un servei de qualitat als usuaris		
	Temps mitjà (dies) entre petició i primera visita	7	Temps estimat de duració d'una entrevista de primera visita o acollida	--	
		17		40	
	% de primeres visites fallides	0%	Temps estimat de duració d'una entrevista de seguiment	--	
		16 %		43	
			% PIA realitzat l'any en curs sobre PIA a gestionar	--	
				85,4 %	
Valors Organitzatius / RREH	Satisfer als treballadors		Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		Millorar les habilitats dels treballadors
	Sou brut base anual d'un/a educador/a social	--	% d'hores de baixa sobre hores de conveni de tot el personal de l'SBAS	--	Hores anuals de formació per professional d'SBAS
		29.257		4,4 %	40-50
	Sou brut base anual d'un/a treballador/a social	--			32
		29.606			100%
	% de professionals del servei fixes respecte el total de professionals	--			82 %
		61 %			
Economia	Disposar dels recursos adequats		Finançar adequadament el servei		Ofert el servei a uns costos unitaris adequats
	Despesa corrent del servei d'SBAS per habitant	16€-18€	% d'autofinançament per taxes i preus públics	--	Despesa corrent del servei d'SBAS per persona usuària
		21 €		0,2 %	200€ - 240€
	Pes del servei d'SBAS dins del pressupost dels SSB (%)	40% - 50%	% de finançament per aportacions d'altres institucions	--	Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social per unitat de convivència beneficiària
		44,3 %		49,3 %	--
	Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social per habitant	--	% finançament per part de l'ajuntament	--	244 €
		3 €		50,5 %	
Entorn	Població	54.703	Densitat de població (hab. / km² municipi)	1.308	
				Valor bench Mitjana global 2010	

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura general)

Nombre d'habitants per cada educador/a social en actiu	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la dotació de recursos humans (educadors/es socials) del SBAS, en relació amb la població destinatària. És una aproximació al nivell de qualitat del servei (SBAS).	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Habitants}}{\text{Nombre total d'educadors/es socials dels SBAS}}$
Variables emprades: - Habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística. - Nombre total d'educadors/es socials dels SBAS: Nombre de professionals que han ocupat als SBAS places d'educador/a social entre 01/01 i 31/12 de l'any en estudi. Concretament, és el nombre de persones que han ocupat places d'Educadors/es socials (ES), incloent interins. Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 7.725	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 54
Valor de referència (bench): 7.500 hab.	

Nombre d'habitants per cada treballador/a social en actiu	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la dotació de recursos humans (treballadors/es socials) del SBAS en relació amb la població destinatària. És una aproximació al nivell de qualitat del servei (SBAS).	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Habitants}}{\text{Nombre total de treballadors/es socials dels SBAS}}$
Variables emprades: - Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística. - Nombre total de treballadors/as socials dels SBAS: Nombre de professionals que han ocupat als SBAS places de treballador/a social entre 01/01 i 31/12 de l'any en estudi. Concretament, és el nombre de persones que han ocupat places de Treballadors/es socials incloent interins. Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional. Font: epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4.957	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 54
Valor de referència (bench): 5.000 hab.	

Nombre de persones usuàries ateses al SBAS per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la cobertura de la població per part dels Serveis Bàsics d'Atenció Social ja que recull el nombre de persones usuàries ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social per cada 1.000 habitants residents al municipi.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Persones usuàries ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social}}{\text{Habitants}} \times 1000$	
Variables emprades: - Persones usuàries ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social: Nombre total de persones que han estat ateses per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social durant l'any (Treballador/a social i/o Educador/a social). Els elements imprescindibles per considerar una persona com usuària del servei són: - Que hagin estat atesos per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social: Treballadors/es socials o Educadors/es socials. - Se n'hagi efectuat una intervenció o actuació: orientació/assessorament, tractament social, prestació de recursos propis o del sistema, acció per accedir/derivar a recursos aliens. - La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. L'atenció donada pot usar qualsevol de les metodologies d'intervenció que es preveuen en el marc dels Serveis Socials: individual, familiar i grupal. Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una única vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se l'hi hagi prescrit. Font: Epígraf 1.1 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.		
Valor mitjà de l'indicador 2010: 142 ‰		Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 52
Valor de referència (bench): 100 usuaris per 1.000 hab.		

Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura col·lectius específics)

% de persones usuàries estrangeres ateses sobre el total de persones usuàries ateses al SBAS		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el percentatge de persones usuàries dels SBAS que tenen nacionalitat diferent a l'espanyola i identifica el perfil de la població atesa pels Serveis Bàsics d'Atenció Social pel que fa a necessitats específiques d'integració i multiculturalitat.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Persones usuàries estrangeres ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social}}{\text{Persones usuàries ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social}} \times 100$	
Variables emprades: - Persones usuàries estrangeres ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social: S'entendran totes les persones usuàries dels SBAS que no tinguin la nacionalitat espanyola. En el cas que no es tingui registrada la nacionalitat de les persones usuàries, es comptabilitzarà el nombre total de persones usuàries procedents de fora d'Espanya. Font: Sistema d'informació del SBAS. - Persones usuàries ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social: Nombre total de persones que han estat ateses per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social durant l'any (Treballador/a social i/o Educador/a social). Els elements imprescindibles per considerar una persona com usuària del servei són: - Que hagin estat atesos per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social: Treballadors/es socials o Educadors/es socials. - Se n'hagi efectuat una intervenció o actuació: orientació/assessorament, tractament social, prestació de recursos propis o del Sistema, acció per accedir/derivar a recursos aliens. - La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. L'atenció donada pot usar qualsevol de les metodologies d'intervenció que es preveuen en el marc dels Serveis Socials: individual, familiar i grupal. Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una ÚNICA vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se l'hi hagi prescrit. Font: Epígraf 1.1 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).		
Valor mitjà de l'indicador 2010: 22%		Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 43

% de persones usuàries estrangeres ateses sobre el total d'estrangers residents al municipi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de persones usuàries estrangeres dels SBAS, respecte al col·lectiu de residents estrangers del municipi. Identifica el perfil de la població atesa pels Serveis Bàsics d'Atenció Social Primària i la seva cobertura respecte aquest col·lectiu.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Persones usuàries estrangeres ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social}}{\text{Nombre d'habitants estrangers}} \times 100$
Variables emprades: - Persones usuàries estrangeres ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social: S'entendran totes les persones usuàries dels SBAS que no tinguin la nacionalitat espanyola. En el cas que no es tingui registrada la nacionalitat de la persona usuària, es comptabilitzarà el nombre total de persones usuàries procedents de fora d'Espanya. Font: Sistema d'informació del SBAS. - Nombre d'habitants estrangers: Nombre de persones que no disposen de la nacionalitat espanyola, empadronades al municipi, a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 19%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 46

Nombre de persones beneficiàries de RMI, per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el nombre de persones beneficiàries de Renda Mínima d'Inserció per cada 1.000 habitants i és una aproximació al grau de necessitat econòmica de la població.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Beneficiaris/àries de RMI durant l'any}}{\text{Habitants}} \times 1000$
Variables emprades: - Beneficiaris/àries de RMI durant l'any: Nombre de persones beneficiàries (no només titulars) de Rendes Mínimes d'Inserció (RMI) actives a 31 de desembre conjuntament amb el nombre de persones beneficiàries (no només titulars) de RMI suspeses o extingides durant l'any. Font: Expedients de les persones usuàries. - Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 13,6‰	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

Nombre de persones usuàries amb PIA vigent per a cada 1.000 hab.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el nombre de persones usuàries del SBAS amb Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent per cada 1.000 habitants, i és una aproximació al grau d'atenció i incidència de les situacions de dependència.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent}}{\text{Habitants}} \times 1000$
Variables emprades: - Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent: Nombre de persones usuàries dels SBAS que tinguin un Pla Individual d'Atenció vigent. Cal tenir en compte tots els PIAS actius, a 31/12 de l'any en estudi, dels què sigui responsable del seu seguiment el SBAS. Font: Sistema d'informació del SBAS. - Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 17,2‰	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 54

Utilitzar els recursos adequadament

Persones usuàries del SBAS per professional (TS i ES)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador relaciona el nombre de persones ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social amb els recursos humans de què disposa el servei. És una aproximació a la càrrega de treball dels/de les professionals.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Persones usuàries ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social}}{\text{Nombre total de treballadors/es socials i educadors/es socials dels SBAS}}$
Variables emprades: - Persones usuàries ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social: Nombre total de persones que han estat ateses per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social durant l'any (Treballador/a social i/o Educador/a social). Els elements imprescindibles per considerar una persona com usuària del servei són: - Que hagin estat atesos per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social: Treballadors/es socials o Educadors/es socials. - Se n'hagi efectuat una intervenció o actuació: orientació/assessorament, tractament social, prestació de recursos propis o del Sistema, acció per accedir/derivar a recursos aliens. - La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. L'atenció donada pot usar qualsevol de les metodologies d'intervenció que es preveuen en el marc dels Serveis Socials: individual, familiar i grupal. Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una única vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se l'hi hagi prescrit. Font: Epígraf 1.1 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Nombre total de treballadors/es socials i educadors/es socials dels SBAS: Nombre de professionals que han ocupat als SBAS places de treballador/a social i educador/a social, entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. Concretament, és el nombre de places efectivament ocupades, incloent interins. Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 432	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 52

Mitjana estimada d'hores setmanals d'entrevistes d'atenció directa per Educador/a Social	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores mitjà (pot ser real, estimat o estàndard) dedicat a entrevistes durant una setmana per un/a educador/a social (estimat a jornada complerta) amb les persones usuàries del SBAS a les dependències municipals. És una aproximació a la càrrega de treball dels/de les educadors/es socials.	
Fórmula de càlcul: Mitjana estimada d'hores per setmana destinades a entrevistes per Educador/a Social	
Variable emprada: Mitjana estimada d'hores per setmana destinades a entrevistes per Educador Social: Nombre d'hores mitjà (pot ser el real, estimat o estàndard) dedicat a entrevistes durant una setmana per un/a educador/a social (estimat a jornada complerta) amb les persones usuàries del SBAS a les dependències municipals. S'exclou el temps destinat a atendre trucades telefòniques i visites domiciliàries. Font: Sistema d'informació del SBAS.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 11	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 51

Mitjana estimada d'hores setmanals d'entrevistes d'atenció directa per Treballador/a Social	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores mitjà (pot ser el real, estimat o estàndard) dedicat a entrevistes durant una setmana per un/a treballador/a social (estimat a jornada complerta) amb les persones usuàries del SBAS a les dependències municipals. És una aproximació a la càrrega de treball dels/de les treballadors/es socials.	
Fórmula de càlcul: Mitjana estimada d'hores per setmana destinades a entrevistes per Treballador/a Social	
Variable emprada: Mitjana estimada d'hores per setmana destinades a entrevistes per Treballador/a Social: És el nombre d'hores mitjà (pot ser el real, estimat o estàndard) dedicat a entrevistes durant una setmana per un/a treballador/a social (estimat a jornada complerta) amb les persones usuàries del SBAS a les dependències municipals. S'exclou el temps destinat a atendre trucades telefòniques i visites domiciliàries. Font: Sistema d'informació del SBAS.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 13	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 50

II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

Oferir un servei accessible als usuaris

Temps mitjà transcorregut (dies) entre petició i primera visita al SBAS	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull la mitjana de dies naturals que transcorren entre les sol·licituds d'atenció i les primeres acollides per part dels Serveis Bàsics d'Atenció Social. Informa sobre la capacitat de reacció del servei municipal per prestar una primera atenció a les persones demandants.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Sumatori del total de dies d'espera entre sol·licituds i realització de primeres visites}}{\text{Nombre total de primeres visites realitzades durant l'any}}$
Variables emprades: - Sumatori del total de dies d'espera entre sol·licituds i realització de primeres visites: Suma dels dies naturals d'espera de totes les persones usuàries que han sol·licitat una primera entrevista amb un/a professional del servei d'SBAS, durant l'any. Font: Sistema d'informació del SBAS. - Nombre total de primeres visites realitzades durant l'any: Es tracta de les primeres visites efectivament realitzades durant l'any. No s'inclouran les visites citades per altres institucions (p. ex: jutjats...). Font: Sistema d'informació del servei d'SBAS.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 17	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 46
Valor de referència (bench): 7 dies naturals	

% de primeres visites fallides	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quin tant per cent de les primeres visites programades no es realitzen perquè la persona usuària no hi assisteix.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de primeres visites fallides durant l'any}}{\text{Nombre total de primeres visites programades durant l'any}} \times 100$
Variables emprades: - Nombre total de primeres visites fallides durant l'any: Es considera una visita fallida quan una visita programada no es pot realitzar per la no assistència de la persona usuària. No es comptabilitzen aquells casos en què l'usuari/ària avisa prèviament excusant-se. Font: Sistema d'informació del SBAS. - Nombre total de primeres visites programades durant l'any: Es considera visita programada l'acord entre el servei i la persona usuària sobre un dia i hora per tal de realitzar una entrevista amb professional del servei d'SBAS. Font: Sistema d'informació del servei d'SBAS.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 16%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 41
Valor de referència (bench): 0%	

Oferir un servei de qualitat als usuaris

Temps estimat de duració d'una entrevista de primera visita o acollida	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el temps de duració estimat o estàndard d'una entrevista de primera visita o d'acollida de professionals (Educadors/es socials i Treballadors/es socials) a les persones usuàries del Servei Bàsic d'Atenció Social realitzada a les dependències municipals.	
Fórmula de càlcul:	Temps estimat de duració d'una entrevista de primera visita o acollida
Variable emprada: Temps estimat de duració d'una entrevista de primera visita o acollida: Es tracta del temps de duració estimat o estàndard d'una entrevista de primera visita o d'acollida de professionals (Educadors/es socials i Treballadors/es socials) a les persones usuàries del Servei Bàsic d'Atenció Social realitzada a les dependències municipals. Font: Sistema d'informació del servei d'SBAS.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 40	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 55

Temps estimat de duració d'una entrevista de seguiment	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el temps de duració estimat d'una entrevistes de seguiment (Educadors/es socials i Treballadors/es socials) a les persones usuàries del Servei Bàsic d'Atenció Social a les persones usuàries del Servei Bàsic d'Atenció Social realitzada a les dependències municipals.	
Fórmula de càlcul:	Temps estimat de duració d'una entrevista de seguiment
Variable emprada: Temps estimat de duració d'una entrevista de seguiment: Es tracta del temps de duració estimat d'una entrevista de seguiment (educadors/es socials i treballadors/es socials) a les persones usuàries del Servei Bàsic d'Atenció Social a les persones usuàries del Servei Bàsic d'Atenció Social realitzada en les dependències municipals. Font: Sistema d'informació del SBAS.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 43	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 55

% d'acords PIA realitzat l'any en curs sobre PIA a gestionar	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull quina proporció dels Plans Individuals d'Atenció (PIA) a gestionar pel SBAS durant l'any d'estudi s'han aconseguit realitzar en el període. Expressa, doncs, la capacitat de resolució de PIA que ha aconseguit el servei d' SBAS.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'acords PIA's realitzats a l'any en curs}}{\text{Nombre de persones comunicades pel PRODEP amb resolució de grau de dependència amb PIA pendent de realitzar} + \text{Nombre d'acords PIA's realitzats a l'any en curs}} \times 100$
Variables emprades: • Nombre d'acords PIA's realitzats a l'any en curs: S'entén el nombre dels acords PIA's i revisions de PIA's realitzats en l'any en curs i que han estat recepcionats per PRODEP. En el cas de que una persona usuària tingui més d'un acord, s'han de comptabilitzar la totalitat dels acords. Font: Sistema d'informació del servei d'SBAS. • Nombre de persones comunicades pel PRODEP amb resolució de grau de dependència amb PIA pendent de realitzar: Es tracta del nombre de persones comunicades pel PRODEP, l'any en curs, que tinguin resolució de grau i que el servei d'SBAS, o a qui s'hagi delegat la seva realització, tingui l'obligació de realitzar el PIA i no s'hagi pogut efectuar a 31/12 de l'any en estudi. A aquestes persones es sumaran aquelles que siguin provinents d'anys anteriors i que no tinguin el PIA realitzat. S'entén per PIA realitzat aquell que ha estat recepcionat pel PRODEP. Font: Sistema d'informació del PRODEP.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 85,4%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

III. VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS

Satisfer als treballadors

Sou brut base d'un/a educador/a social a l'any (euros)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el salari brut del lloc de treball d'un educador/a social del servei d'SBAS. És un factor que incideix en la satisfacció dels treballadors del servei d'SBAS.	
Fórmula de càlcul: Sou brut base d'un educador/a social del servei d'SBAS	
Variables emprades: Salari brut base d'un educador/a social del servei d'SBAS: Salari brut anual del lloc de treball d'un educador/a social del servei d'SBAS (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. Font: "Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona, a partir de les dades facilitades per part dels departaments de recursos humans dels municipis respectius. Diputació de Barcelona (Recursos Humans). Recursos Humans dels Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 29.257	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

Sou brut base d'un/a treballador/a social a l'any (euros)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el salari brut del lloc de treball d'un treballador/a social del SBAS. És un factor que incideix en la satisfacció dels treballadors del servei d'SBAS.	
Fórmula de càlcul: Sou brut base d'un treballador/a social del SBAS	
Variables emprades: Salari brut base d'un treballador/a social del servei d'SBAS: Salari brut anual del lloc de treball de treballador/a social del SBAS (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. Font: "Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona, a partir de les dades facilitades per part dels departaments de recursos humans dels municipis respectius. Diputació de Barcelona (Recursos Humans). Recursos Humans dels Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 29.606	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 54

% de professionals del servei fixes respecte el total de professionals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el total de professionals del servei d'SBAS que ocupen places d'educador/a social i treballador/a social (entre 01/01 i 31/12 de l'any en estudi) de tipus fix respecte el nombre total de treballadors/es socials i educadors/es socials del servei d'SBAS.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de treballador/es socials i educador/es socials fixes}}{\text{Nombre total de treballadors/es socials i educadors/es socials dels SBAS}} \times 100$
Variables emprades: - Nombre total de treballador/es socials i educador/es socials fixes: Són les persones que han ocupat als SBAS places d'educador/a social i treballador/a social (entre 01/01 i 31/12 de l'any en estudi) de tipus fix: relació contractual directa amb l'ens local de caràcter indefinit (independentment que la relació contractual sigui laboral o funcional). En cas de dedicació parcial es comptabilitzarà proporcionalment. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Nombre total de treballadors/es socials i educadors/es socials del servei d'SBAS: Nombre de professionals que han ocupat als SBAS places de treballador/a social i educador/a social, entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. Concretament és el nombre de places efectivament ocupades, incloent interins. Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 61%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 52

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors

% d'hores de baixa sobre hores de conveni de tot el personal dels SBAS	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el percentatge d'hores de baixa de tot el personal del servei d'SBAS, respecte les hores ordinàries previstes per conveni. És un element per analitzar el clima laboral del servei (SBAS).	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'hores de baixa de totes les persones que treballen als SBAS, al llarg de l'any}}{\text{Nombre total d'hores anuals de conveni per tots/es els/les treballadors/es socials, al llarg de l'any} + \text{Nombre total d'hores anuals de conveni per tots/es els/les educadors/es socials, al llarg de l'any}} \times 100$
Variables emprades: - Hores anuals de baixa i indisposició del personal (SBAS): S'inclou el total d'hores de baixa i d'indisposicions (indisposició laboral transitòria i accidents de treball) del conjunt de persones que treballen al servei d'SBAS, durant tot l'any. No es consideren les hores de permís per maternitat/paternitat ni totes les llicències (matrimoni, examen, malaltia de familiar, etc.). Font: Sistema d'informació del servei d'SBAS. - Nombre total d'hores anuals de conveni per tots/es els/les treballadors/es socials, al llarg de l'any: Nombre total d'hores de servei per conveni als SSB per professionals d'aquesta categoria durant tot l'any. En el cas de dedicacions parcials, es comptabilitza la part que correspongui. Font: Sistema d'informació del servei d'SBAS. - Nombre total d'hores anuals de conveni per tots/es els/les educadors/es socials, al llarg de l'any: Nombre total d'hores de servei per conveni a l'SBAS per professionals d'aquesta categoria durant tot l'any. En el cas de dedicacions parcials, es comptabilitza la part que correspongui. Font: Sistema d'informació del servei d'SBAS.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4,4%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 48

Millorar les habilitats dels treballadors

Hores anuals de formació per professional del servei d'SBAS	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador identifica la durada i/o intensitat de la formació que reben els professionals del servei d'SBAS. És una aproximació a l'esforç municipal per garantir una formació continuada als treballadors/es i educadors/es socials dels Serveis Bàsics d'Atenció Social.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'hores de formació de treballadors/res socials i educadors/es socials dels SBAS}}{\text{Nombre total de treballadors/es socials i educadors/es socials dels SBAS}}$
Variables emprades: - Nombre total d'hores de formació de treballadors/res socials i educadors/es socials del servei d'SBAS: Sumatori de les hores d'assistència i participació a activitats de formació continuada de treballadors/es socials i educadors/es socials del servei d'SBAS relacionades amb el lloc de treball. S'entendrà per hores de formació les proposades i/o autoritzades per l'Ajuntament, i que estiguin justificades documentalment. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Nombre total de treballadors/es socials i educadors/es socials del servei d'SBAS: Nombre de professionals que han ocupat als SBAS places de treballador/a social i educador/a social, entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. Concretament, és el nombre de places efectivament ocupades, incloent interins. Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 32	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 54
Valor de referència (bench): 40-50 hores anuals	

% de professionals que han realitzat supervisió externa de casos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de personal tècnic (educadors/es socials i treballadors/es socials) que han participat en la supervisió externa de casos i és una aproximació a l'esforç municipal de suport als professionals en el desenvolupament de la seva tasca.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de professionals del servei d'SBAS que han realitzat supervisió externa de casos}}{\text{Nombre total de treballadors/es socials i educadors/es socials dels SBAS}} \times 100$
Variables emprades: - Nombre total de professionals del servei d'SBAS que han realitzat supervisió externa de casos: Es comptabilitzaran aquells/es professionals (educadors/es i treballadors/es socials) que hagin fet supervisió externa de casos. Tot i que l'indicador mesura el nombre de professionals individuals que van rebre supervisió externa, una sessió de supervisió d'equip es comptabilitzarà per a tots els membres de l'equip. En el cas que el o la professional que hagi participat de la supervisió tingui una dedicació parcial es comptabilitzarà la part proporcional que correspongui. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Nombre total de treballadors/es socials i educadors/es socials del servei d'SBAS: Nombre de professionals que han ocupat als SBAS places de treballador/a social i educador/a social, entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. Concretament, és el nombre de places efectivament ocupades, incloent interins. Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional. Font: Sistema d'informació del SBAS.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 82%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 54
Valor de referència (bench): 100%	

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent del servei d'SBAS per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la despesa corrent dels Serveis Bàsics d'Atenció Social per habitant i l'esforç municipal respecte un dels serveis centrals dels Serveis Socials.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents del Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS)}}{\text{Habitants}}$
Variables emprades: - Despeses corrents del servei (SBAS): Inclou les obligacions reconegudes consolidades (pressupost liquidat) de la despesa corrent, és a dir, dels Capítols 1, 2 i 4 del servei del SBAS. No inclou SSAD, centres oberts, ni centres residencials d'estada limitada. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 21€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 54
Valor de referència (bench): 16€ -18 €	

Pes del servei d' SBAS dins del pressupost municipal dels Serveis Socials Bàsics (SSB)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del SBAS, sobre el total de les despeses corrents del pressupost de Serveis Socials Bàsics (SSB). Mostra la disponibilitat de recursos pel SBAS, en relació amb la resta de Serveis Socials Bàsics.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents del servei (SBAS)}}{\text{Despesa corrent dels SSB: Capítol I (SSB) + Capítol II (SSB) + Capítol IV (SSB)}} \times 100$
Variables emprades: - Despeses corrents del servei (SBAS): Inclou les obligacions reconegudes consolidades (pressupost liquidat) de la despesa corrent, és a dir, dels Capítols 1, 2 i 4 del servei del SBAS. No inclou SSAD, centres oberts, ni centres residencials d'estada limitada. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Despesa corrent dels SSB: Sumatori del total de despeses (obligacions reconegudes) del pressupost liquidat i consolidat dels Serveis Socials Bàsics, incloses en: Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), Capítol 2 (Béns corrents i serveis) i el Capítol 4 (Transferències corrents). Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 44,3%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53
Valor de referència (bench): 40%-50%	

Despesa corrent del servei d' SBAS destinada a prestacions econòmiques d'urgència social per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la despesa corrent dels Serveis Bàsics d'Atenció Social per habitant destinada a les prestacions econòmiques d'urgència social.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social SBAS}}{\text{Habitants}}$
Variables emprades: - Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social SBAS: Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social per tal de donar suport econòmic a persones usuàries del SBAS, al llarg de l'any. Font: Dades de l'epígraf 1.7 de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 54

Finançar adequadament els recursos

% d'autofinançament per taxes i preus públics	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SBAS que són finançades amb taxes i preus públics. És una valoració del pes dels ingressos aportats per les persones usuàries en el finançament del servei i una mostra del grau d'autofinançament del SBAS.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Ingressos per taxes i preus públics (SBAS)}}{\text{Despeses corrents del servei (SBAS)}} \times 100$
Variables emprades: - Ingressos per taxes i preus públics (SBAS): Ingressos directes meritats (ingressos reconeguts) per l'actuació del SBAS. S'inclouen els ingressos reconeguts del Capítol 3 (taxes, preus públics i altres ingressos), provinents de les persones usuàries com a contraprestació de qualsevol servei del SBAS. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Despeses corrents del servei (SBAS): Inclou les obligacions reconegudes consolidades (pressupost liquidat) de la despesa corrent, és a dir, dels Capítols 1, 2 i 4 del servei del SBAS. No inclou SSAD, centres oberts, ni centres residencials d'estada limitada. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,2%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 54

% de finançament per aportacions d'altres institucions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents del servei d'SBAS que són finançades amb aportació d'altres institucions. És una valoració del pes dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal i una mostra del grau d'autofinançament del servei.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportacions d'altres institucions (SBAS)}}{\text{Despeses corrents del servei (SBAS)}} \times 100$
Variables emprades: - Aportacions d'altres institucions (SBAS): Ingressos directes reconeguts en el Capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions atribuïbles als Equips Bàsics d'Atenció Social. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Despeses corrents del servei (SBAS): Inclou les obligacions reconegudes consolidades (pressupost liquidat) de la despesa corrent, és a dir, dels Capítols 1, 2 i 4 del servei d'SBAS. No inclou SSAD, centres oberts, ni centres residencials d'estada limitada. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 49,3%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 54

% de finançament per part de l'Ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el percentatge de les despeses corrents del servei d'SBAS que són finançades amb aportació municipal. És una aproximació al grau de finançament municipal del servei.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportacions de l'Ajuntament (SBAS)}}{\text{Despeses corrents del servei (SBAS)}} \times 100$
Variables emprades: - Aportacions de l'Ajuntament (SBAS): Es calcula com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents del servei (SBAS) - Ingressos per taxes i preus públics (SBAS) - Aportacions d'altres institucions (SBAS). Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Despeses corrents del servei (SBAS): Inclou les obligacions reconegudes consolidades (pressupost liquidat) de la despesa corrent, és a dir, dels Capítols 1, 2 i 4 del servei d'SBAS. No inclou SSAD, centres oberts, ni centres residencials d'estada limitada. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 50,5%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 54

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent del servei d'SBAS per persona usuària	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la despesa corrent per persona usuària, és a dir, la despesa unitària per persona usuària dels Serveis Bàsics d'Atenció Social.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents del servei (SBAS)}}{\text{Persones usuàries ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social}}$
Variables emprades: - Despeses corrents del servei (SBAS): Inclou les obligacions reconegudes consolidades (pressupost liquidat) de la despesa corrent, és a dir, dels Capítols 1, 2 i 4 del servei del SBAS. No inclou SSAD, centres oberts, ni centres residencials d'estada limitada. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Persones usuàries ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social: Nombre total de persones que han estat ateses per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social durant l'any (Treballador/a social i/o Educador/a social). Els elements imprescindibles per considerar una persona com usuària del servei són: - Que hagin estat atesos per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social: Treballadors/es socials o Educadors/es socials. - Se n'hagi efectuat una intervenció o actuació: orientació/assessorament, tractament social, prestació de recursos propis o del Sistema, acció per accedir/derivar a recursos aliens. - La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. L'atenció donada pot usar qualsevol de les metodologies d'intervenció que es preveuen en el marc dels Serveis Socials: individual, familiar i grupal. Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una ÚNICA vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se l'hi hagi prescrit. Font: Epígraf 1.1 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 144€	
Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 51	
Valor de referència (bench): 200 € - 240€	

Despesa corrent del servei d'SBAS destinada a prestacions econòmiques d'urgència social per unitat de convivència beneficiària	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la despesa corrent dels Serveis Bàsics d'Atenció Social per unitat de convivència beneficiària destinada a les prestacions econòmiques d'urgència social.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social dels SBAS}}{\text{Nombre total d'unitats de convivència beneficiària de prestacions econòmiques d'urgència social}}$
Variables emprades: - Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social del servei d'SBAS: Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social per tal de donar suport econòmic a persones usuàries del SBAS, al llarg de l'any. Font: Epígraf 1.7 de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Nombre total d'unitats de convivència beneficiària de prestacions econòmiques d'urgència social: És la formada per la persona sol·licitant de la prestació d'urgència social i, si escau, aquells qui visquin amb ella en un mateix habitatge o allotjament, ja sigui per unió matrimonial o per qualsevol altra forma de relació estable anàloga a la conjugal, per parentiu civil de consanguinitat i / o afinitat, fins al segon grau en línia recta i col·lateral, o per adopció, tutela o acolliment familiar. Cada unitat de convivència s'ha de comptabilitzar una única vegada, independentment del nombre de prestacions econòmiques que se l'hi hagi prescrit. Font: Font: Sistema d'informació del SBAS.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 244€	
Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53	

SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS

Els Serveis Socials d'Atenció Domiciliària (SSAD) és un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal. El Servei d'Ajuda Domiciliària pot complementar-se amb altres modalitats d'atenció com és el servei de bugaderia, podologia, menjador a domicili, teleassistència, ajudes tècniques i adaptatives de la llar, serveis d'altres xarxes assistencials, entre d'altres.

Els objectius dels SSAD són:

- ♦ Promoure una millor qualitat de vida de les persones residents en el municipi.
- ♦ Evitar l'internament a centres assistencials de les persones (ancians, adults o infants), sempre que sigui possible i desitjable de romandre en el seu entorn sociofamiliar habitual.
- ♦ Prevenir situacions de crisi familiar que perjudiquin alguns membres.
- ♦ Proporcionar elements formatius i estructuradors a famílies desorganitzades o desestructurades.
- ♦ Proporcionar suport tècnic i assistencial a famílies en situació de crisi perquè la qualitat de vida no es deteriori.
- ♦ Elevar i estimular els nivells d'autonomia i independència de les persones.
- ♦ Donar suport i desenvolupar les capacitats personals per a la integració en la convivència familiar i comunitària.
- ♦ Facilitar els mitjans necessaris que possibilitin el retorn al seu entorn natural d'aquelles persones que, per manca de recursos socials o per determinades circumstàncies socials, no trobaren resposta a la seva demanda en el propi hàbitat i hagueren d'abandonar-lo.

- ♦ Comptar amb un ventall més ample de possibilitats i serveis socials de caràcter preventiu i de diagnòstic.

METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats per un grup de tècnics municipals en el marc de la Vuitena Edició de Cercles de Comparació Intermunicipal, amb la participació de l'Oficina de Suport Tècnic de Serveis Socials de l'Àrea de Benestar Social i del Servei de Programació de l'Àrea d'Hisenda i Recursos Interns, i s'estructuren en quatre dimensions de meta:

- ♦ Encàrrec Polític / Estratègic
- ♦ Usuari / Client
- ♦ Valors Organitzatius / Recursos Humans
- ♦ Econòmica

Així mateix, s'incorporen alguns indicadors d'entorn, que ajuden a contextualitzar el municipi.

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos Ajuntaments, que les van remetre a l'Oficina de Suport Tècnic de Serveis Socials de l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona. La validació de les dades es va realitzar per part de la mateixa Àrea de Benestar Social.

Han participat 53 municipis de la província de Barcelona, així com Reus i Lleida.

QUADRE RESUM D'INDICADORS

SSAD						
General		Servei d'Ajuda a Domicili i Servei de Teleassistència Domiciliària				
Encaixec polític	Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura)		Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura)		Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura)	
	% de persones usuàries de SSAD de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més	8% - 10% 12,3 %	Nombre de persones usuàries d'ajuda domiciliària per cada 1.000 habitants	7‰ 7,3 ‰	% de persones usuàries d'ajuda domiciliària per raó de la seva situació de dependència	-- 43,2 %
	% de persones usuàries de SSAD de 85 anys i més sobre el total d'habitants de 85 anys i més	-- 34,3 %	% de persones usuàries del servei de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més	4,0 % 4,1 %	% de persones usuàries d'ajuda domiciliària per raó de la seva situació social	-- 59,7 %
	% de persones usuàries de SSAD sobre el total d'habitants	-- 2,1 %	Hores mensuals de prestació d'ajuda domiciliària per persona usuària	16 - 22 12,2	% persones usuàries amb PIA que contempli SAD	16% 18,5 %
					Servei de Teleassistència Domiciliària	
					% de persones usuàries d'aparells teleassistència de 65 anys i més, sobre total d'hab. de 65 anys i més	7% - 10% 10,7 %
Usuari / Client	Oferir un servei accessible als usuaris		Oferir un servei accessible als usuaris		Oferir un servei accessible als usuaris de teleassistència	
	% de persones usuàries SSAD exemptes de copagament	-- 54,7 %	Temps mitjà (dies) transcorregut entre la sol·licitud aprovada i la prestació del SAD social	7 14	Temps mitjà (dies) transcorregut entre la sol·licitud i la prestació del servei de teleassistència	-- 76
			Temps mitjà (dies) transcorregut entre la sol·licitud aprovada i la prestació del SAD dependència	-- 14		
Valors Organitzatiu / RRH	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		Millorar les habilitats dels treballadors			
	% d'hores de baixa sobre hores de conveni de tot el personal dels SSAD	-- 8,4 %	% d'hores de prestació directa amb personal propi sobre el total d'hores d'atenció directa	-- 9,5 %		
Economia	Disposar dels recursos adequats		Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats			
	Despesa corrent del SSAD per habitant	15€ 16 €	Mitjana anual de cost hora del servei d'ajuda a domicili externalitzat	17€ - 19€ 16 €		
	Pes del SSAD dins del pressupost SSB (%)	20% - 30% 35 %				
	Finançar adequadament el servei					
	% d'autofinançament per taxes i preus públics	-- 6,5 %				
	% de finançament per aportacions d'altres institucions	-- 59,7 %				
% finançament per part de l'ajuntament	-- 33,8 %					
Entorn	Renda per càpita		13.114,7 €	% Atur		15,3 %
		Valor bench				
		Mitjana global 2010				

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

GENERAL

Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura)

% persones usuàries de SSAD de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de persones de 65 anys o més que són usuàries dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària. Identifica el grau de cobertura de la població municipal inclosa en aquest tram d'edat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries dels SSAD de 65 anys i més}}{\text{Habitants de 65 anys i més}} \times 100$	
Variables emprades: - Persones usuàries dels SSAD de 65 anys i més: S'inclouen totes les persones de 65 anys i més que siguin usuàries del servei de SSAD. El SSAD inclou els serveis de: servei d'ajuda domiciliària, teleassistències, àpats a domicili, neteges, altres (inclou arranjaments). S'inclouen les persones usuàries ateses per serveis propis i externalitzats. En cas que una persona rebi diferents serveis SSAD, tan sols s'ha de comptabilitzar UNA vegada. El nombre de persones usuàries pot ser diferent del nombre de domicilis atesos, perquè pot haver més d'una persona usuària –amb un pla d'intervenció actiu- en un mateix domicili. Font: Protocol de dades estadístiques dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària 2010. - Nombre d'habitants de 65 anys i més: Nombre de persones empadronades al municipi que a 1 de gener de l'any en estudi tenen 65 anys o més (d'acord amb la població oficial aprovada pel ple municipal). Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12,3%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 55
Valor de referència (bench): 8% - 10%	

% de persones usuàries de SSAD de 85 anys i més sobre el total d'habitants de 85 anys i més	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de persones de 85 anys o més que són usuàries dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària. Identifica el grau de cobertura de la població municipal inclosa en aquest tram d'edat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries dels SSAD de 85 anys i més}}{\text{Habitants de 85 anys i més}} \times 100$	
Variables emprades: - Persones usuàries dels SSAD de 85 anys i més: S'inclouen totes les persones de 85 anys i més que siguin usuàries del servei de SSAD. El SSAD inclou els serveis de: servei d'ajuda domiciliària, teleassistències, àpats a domicili, neteges, altres (no s'inclouen els arranjaments). S'inclouen les persones usuàries ateses per serveis propis i externalitzats. En cas que una persona rebi diferents serveis SSAD, tan sols s'ha de comptabilitzar UNA vegada. El nombre de persones usuàries pot ser diferent del nombre de domicilis atesos, perquè pot haver més d'una persona usuària –amb un pla d'intervenció actiu- en un mateix domicili. Font: Aquesta dada es prendrà del Protocol de dades estadístiques dels serveis socials d'atenció domiciliària 2010 o, en defecte, de l'epígraf 5.1 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Habitants de 85 anys i més: Nombre de persones empadronades al municipi que a 1 de gener de l'any en estudi tenen 85 anys o més (d'acord amb la població oficial aprovada pel ple municipal). Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 34,3%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 52

% persones usuàries de SSAD sobre el total d'habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de persones usuàries dels Serveis Socials d'Atenció a Domicili respecte els habitants totals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de persones usuàries de SSAD}}{\text{Habitants}} \times 100$	
Variables emprades: - Nombre de persones usuàries de SSAD: S'inclouen totes les persones que siguin usuàries del servei de SSAD. El SSAD inclou els serveis de: servei d'ajuda domiciliària, teleassistències, àpats a domicili, neteges, altres (inclou arranjaments). S'inclouen les persones usuàries ateses per serveis propis i externalitzats. En cas que una persona rebi diferents serveis SSAD, tan sols s'ha de comptabilitzar una vegada. El nombre de persones usuàries pot ser diferent del nombre de domicilis atesos, perquè pot haver més d'una persona usuària –amb un pla d'intervenció actiu– en un mateix domicili. Font: Protocol de dades estadístiques dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària 2010. - Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,1%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 55

SERVEI D'AJUDA A DOMICILI I SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura)

Nombre de persones usuàries d'ajuda domiciliària per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una aproximació al grau de cobertura del servei d'ajuda domiciliària sobre la població.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili}}{\text{Habitants}} \times 1000$	
Variables emprades: - Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili: S'entén per ajuda a domicili totes les accions de suport i cura a la persona i la llar realitzades pels professionals de treball familiar, auxiliar de gerontologia i auxiliar de la llar. S'inclouen tots els usuaris/àries atesos per serveis propis i externalitzats. El nombre d'usuaris/àries no té perquè coincidir amb el nombre de domicilis atesos, ja que pot haver-hi més d'un usuari/ària –amb un pla d'intervenció actiu– en un mateix domicili. S'exclouen els/les usuaris/àries de teleassistències, menjars a domicili i neteges esporàdiques. Font: Protocol de Dades Estadístiques dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària 2010 o, en defecte, de l'epígraf 5.1 Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 7,3 ‰	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53
Valor de referència (bench): 7 ‰	

% de persones usuàries del servei d'ajuda domiciliària de 65 anys i més sobre d'habitants de 65 anys i més	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de persones de 65 anys o més que són usuàries del servei d'ajut a domicili. Identifica el grau de cobertura del servei sobre la població municipal inclosa en aquest tram d'edat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili de 65 anys i més}}{\text{Habitants de 65 anys i més}} \times 100$	
Variables emprades: - Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili de 65 anys i més: S'entén per ajuda a domicili totes les accions de suport i cura a la persona i la llar realitzades pels professionals de treball familiar, auxiliar de gerontologia i auxiliar de la llar. S'inclouen totes les persones usuàries de 65 anys i més ateses per serveis propis i externalitzats. El nombre d'usuaris/ àries no té perquè coincidir amb el nombre de domicilis atesos, ja que pot haver-hi més d'un usuari/ ària –amb un pla d'intervenció actiu– en un mateix domicili. S'exclouen els usuaris/ àries de teleassistències, menjars a domicili i neteges esporàdiques. Font: Protocol de Dades Estadístiques dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària 2010 o, en defecte, de l'epígraf 5.1 Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Habitants de 65 anys i més: Nombre de persones empadronades al municipi que a 1 de gener de l'any en estudi tenen 65 anys o més (d'acord amb la població oficial aprovada pel ple municipal). Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4,1%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 54
Valor de referència (bench): 4%	

Hores mensuals de prestació d'ajuda domiciliària per persona usuària atesa	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la mitja mensual d'hores d'ajuda domiciliària que rep un usuari/ària, de manera que permet observar la intensitat del servei prestat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\sum_{X=1}^{X=12} \text{Mitjana, del mes X, de les hores d'intervenció efectivament prestades en ajuda domiciliària}}{12}$	
Variables emprades: Mitjana, del mes X, de les hores d'intervenció efectivament prestades en ajuda domiciliària: Aquesta variable es calcula dividint, per cada mes de l'any, el total d'hores prestades en ajuda domiciliària entre el nombre d'usuaris que l'han rebuda. S'inclouen tant els serveis propis com els externalitzats. No s'inclou el temps de formació, els desplaçaments ni les coordinacions. Font: Sistema d'informació del SSAD.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12,2	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 52
Valor de referència (bench): de 16-22 hores /mes a l'any 2008.	

% de persones usuàries d'ajuda domiciliària per raó de la seva situació de dependència	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la proporció de persones usuàries del servei d'ajuda a domicili que ho són per raó de comptar amb el reconeixement de la seva situació de dependència (amb PIA de SAD). Permet observar, de forma directa, el pes de les persones dependents en els serveis d'ajuda a domicili i indirectament, conèixer el pes del SAD social.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili per raó de la seva situació de dependència}}{\text{Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili}} \times 100$
Variables emprades: - Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili per raó de la seva situació de dependència: són les persones usuàries ateses per serveis propis i externalitzats, que reben el servei d'ajuda a domicili i el tenen acordat al Pla Individual d'Atenció (PIA). Font: Protocol de Dades Estadístiques dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària 2010 o, en defecte, de l'epígraf 5.1 Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili: S'entén per ajuda a domicili totes les accions de suport i cura a la persona i la llar realitzades pels professionals de treball familiar, auxiliar de gerontologia i auxiliar de la llar. S'inclouen tots els usuaris/ àries atesos per serveis propis i externalitzats. El nombre d'usuaris/ àries no té perquè coincidir amb el nombre de domicilis atesos, ja que pot haver-hi més d'un usuari/ ària –amb un pla d'intervenció actiu- en un mateix domicili. S'exclouen els usuaris/ àries de teleassistències, menjars a domicili i neteges esporàdiques. Font: Protocol de Dades Estadístiques dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària 2010 o, en defecte, de l'epígraf 5.1 Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 43,2%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

% de persones usuàries d'ajuda domiciliària per raó de la seva situació social	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la proporció de persones usuàries del servei d'ajuda a domicili que ho són per raó de la seva situació de vulnerabilitat i risc social. Permet observar, de forma directa, el pes de les persones dependents en els serveis d'ajuda a domicili i indirectament, conèixer el pes del SAD social.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili per raó social}}{\text{Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili}} \times 100$	
Variables emprades: - Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili per raó social: Nombre total de persones usuàries ateses per serveis propis i externalitzats, que reben el servei d'ajuda a domicili per raó de la seva situació de vulnerabilitat i risc social. No s'inclouen les persones beneficiàries de la LAPAD i amb PIA, però sí aquelles que puguin esdevenir beneficiaris de prestacions de la LAPAD en exercicis posteriors. Font: Epígraf 5.1 Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili: S'entén per ajuda a domicili totes les accions de suport i cura a la persona i la llar realitzades pels professionals de treball familiar, auxiliar de gereotologia i auxiliar de la llar. S'inclouen tots els usuaris/ àries atesos per serveis propis i externalitzats. El nombre d'usuaris/ àries no té perquè coincidir amb el nombre de domicilis atesos, ja que pot haver-hi més d'un usuari/ ària –amb un pla d'intervenció actiu- en un mateix domicili. S'exclouen els usuaris/ àries de teleassistències, menjars a domicili i neteges esporàdiques. Font: Protocol de Dades Estadístiques dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària 2010 o, en defecte, de l'epígraf 5.1 Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 59,7%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 51

% de persones usuàries amb PIA que contempli SSAD	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la proporció de persones amb PIA Individual d'Atenció (PIA) que contempli el servei d'ajuda a domicili respecte totes les persones amb PIA aprovat actiu en el municipi. Quantifica doncs, el grau d'atorgament del servei d'ajuda a domicili en els PIA municipals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de persones usuàries del servei d'ajuda a domicili per raó de la situació de dependència}}{\text{Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent}} \times 100$	
Variables emprades: - Nombre total de persones usuàries del servei d'ajuda a domicili per raó de la situació de dependència: són les persones usuàries ateses per serveis propis i externalitzats, que reben el servei d'ajuda a domicili i que el tenen acordat al Pla Individual d'Atenció (PIA). Font: Protocol de Dades Estadístiques dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària 2010 o, en defecte, de l'epígraf 5.1 Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent: Nombre de persones usuàries de les SBAS que tinguin un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent. Cal tenir en compte tots els PIAS actius, a 31/12 de l'any en estudi, dels què sigui responsable del seu seguiment del SBAS. Font: Sistema d'informació del SBAS.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 18,5%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 52
Valor de referència (bench): 16%	

SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

% de persones usuàries d'aparells de teleassistència de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el percentatge de persones de 65 anys o més que són usuàries d'aparells de teleassistència. Identifica el grau de cobertura del servei sobre la població municipal inclosa en aquest tram d'edat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries amb els què s'ha iniciat el servei de teleassistència, durant l'any}}{\text{Habitants de 65 anys i més}} \times 100$	
Variables emprades: - Persones usuàries amb les què s'ha iniciat el servei de teleassistència, durant l'any: Es consideraran la suma de les persones usuàries amb teleassistència instal·lada (el determinant és la disponibilitat per part de la persona d'un polsador -activador de la teleassistència) a 31/12 de l'any en estudi, més les baixes registrades durant l'any. Inclou els aparells de teleassistència subvencionats per l'Ajuntament a usuaris perquè contractin un servei privat, així com aparells cedits per altres administracions o entitats. Font: Registre de gestió del servei de teleassistència de la Diputació de Barcelona i es contrastarà amb la informació del Protocol de dades estadístiques dels serveis social d'atenció domiciliària 2010. - Habitants de 65 anys i més: Nombre de persones empadronades al municipi que a 1 de gener de l'any en estudi tenen 65 anys o més (d'acord amb la població oficial aprovada pel ple municipal). Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 10,7%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 55
Valor de referència (bench): 7% - 10%	

II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

GENERAL

Oferir un servei accessible als usuaris

% de persones usuàries SSAD exemptes de copagament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el percentatge de persones usuàries SSAD exemptes de copagament. Identifica el grau de cobertura del servei sobre la població municipal inclosa en aquest tram d'edat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de persones usuàries SSAD exemptes de copagament}}{\text{Nombre de persones usuàries de SSAD}} \times 100$	
Variables emprades: - Nombre de persones usuàries SSAD exemptes de copagament: Es comptabilitzaran totes les persones usuàries dels serveis SSAD (Servei ajuda a domicili, teleassistències, àpats a domicili, neteges, arranjaments, etc.) que hagin restat EXEMPTES (o cost zero) d'efectuar una aportació econòmica —a l'ajuntament o empresa prestadora— per a finançar una part del cost del servei/s rebut/s. Font: Sistema d'informació del SSAD. - Nombre de persones usuàries de SSAD: S'inclouen totes les persones que siguin usuàries del servei de SSAD. El SSAD inclou els serveis de: servei d'ajuda domiciliària, teleassistències, àpats a domicili, neteges, altres (inclou arranjaments). S'inclouen les persones usuàries ateses per serveis propis i externalitzats. En cas que una persona rebi diferents serveis SSAD, tan sols s'ha de comptabilitzar una vegada. El nombre de persones usuàries pot ser diferent del nombre de domicilis atesos, perquè pot haver més d'una persona usuària —amb un pla d'intervenció actiu— en un mateix domicili. Font: Protocol de dades estadístiques dels serveis socials d'atenció domiciliària 2010.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 54,7%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 50

SERVEI D'AJUDA A DOMICILI I SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

Oferir un servei accessible als usuaris

Temps mitjà (dies) transcorregut entre la sol·licitud aprovada i la prestació del SAD social	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull la mitja de dies naturals que transcorren entre la sol·licitud d'atenció aprovada i la prestació d'ajut domiciliari social. Informa sobre la capacitat de reacció del servei municipal per atendre la demanda i, per tant, és una indicació de la llista d'espera.	
Fórmula de càlcul:	Total dies transcorreguts entre sol·licitud aprovada i prestació del SAD social
	Nombre total de persones usuàries amb els què s'ha iniciat SAD social, durant l'any
Variables emprades: - Total de dies transcorreguts entre sol·licitud aprovada i prestació del SAD social: Sumatori de tots els dies naturals transcorreguts per a tots els usuaris/ àries demandants, entre les sol·licituds d'atenció aprovada i la prestació d'ajut domiciliari social. Els terminis d'espera començaran a comptar a partir del coneixement i conformitat de l'usuari/ ària i professional, i en el moment en què el professional té a les seves mans tota la documentació necessària. L'inici de la prestació correspondrà amb el començament del tractament o inici de l'atenció en el domicili de l'usuari/ària. Font: Sistema d'informació del SSAD. - Nombre total de persones usuàries amb els què s'ha iniciat SAD social: Total de persones usuàries que han demanat el servei per primera vegada durant l'any. El número d'usuaris/àries no té perquè coincidir amb el número de domicilis atesos, ja que pot haver-hi més d'un usuari/ ària –amb un pla d'intervenció actiu- en un mateix domicili (ajuts de lloguer, etc). S'exclouen els usuaris/ àries de teleassistències, menjars a domicili i neteges esporàdiques. Font: Sistema d'informació del SSAD.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 14	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 45
Valor de referència (bench): 7 dies naturals	
Temps mitjà (dies) transcorregut entre la sol·licitud aprovada i la prestació del SAD dependència	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull la mitja de dies naturals que transcorren entre la sol·licitud i la prestació d'ajut domiciliari dependència. Informa sobre la capacitat de reacció del servei municipal per atendre la demanda i, per tant, és una indicació de la llista d'espera.	
Fórmula de càlcul:	Total dies transcorreguts entre sol·licitud d'atenció aprovada i la prestació del SAD dependència
	Nombre total de persones usuàries amb els què s'ha iniciat SAD dependència, durant l'any
Variables emprades: - Total dies transcorreguts entre sol·licitud d'atenció aprovada i la prestació del SAD dependència: Sumatori de tots els dies naturals transcorreguts per a tots els usuaris/ àries demandants, entre les sol·licituds d'atenció aprovada i la prestació d'ajut domiciliari dependència. Els terminis d'espera començaran a comptar a partir del coneixement i conformitat de l'usuari/ària i professional, i en el moment en què el professional té a les seves mans tota la documentació necessària. Font: Sistema d'informació del SSAD. - Nombre total de persones usuàries amb els què s'ha iniciat SAD dependència, durant l'any: Total de persones usuàries que han demanat el servei per primera vegada durant l'any. El número d'usuaris/àries no té perquè coincidir amb el número de domicilis atesos, ja que pot haver-hi més d'un usuari/ ària –amb un pla d'intervenció actiu- en un mateix domicili. S'exclouen els usuaris/ àries de teleassistències, menjars a domicili i neteges esporàdiques. Font: Sistema d'informació del SSAD.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 14	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 46

Oferir un servei accessible als usuaris de teleassistència

Temps mitjà (dies) transcorreguts entre la sol·licitud aprovada i la prestació del servei de teleassistència	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull la mitja de dies naturals que transcorren entre la sol·licitud aprovada i la prestació del servei de teleassistència. Informa sobre la capacitat de reacció del servei municipal per atendre la demanda i, per tant, és una indicació de la llista d'espera.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud aprovada i prestació del servei de teleassistència}}{\text{Nombre total de persones usuàries amb els què s'ha iniciat el servei de teleassistència, durant l'any}}$	
Variables emprades: - Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud aprovada i prestació del servei de teleassistència: Sumatori total de dies naturals transcorreguts per a tots els usuaris/àries demandants, entre les sol·licituds d'atenció aprovades i l'inici de la prestació del servei de teleassistència. Els terminis d'espera començaran a comptar a partir del moment en què la persona realitza la demanda. En el cas que sigui el professional el que determina la necessitat d'aquest servei, es comptabilitzarà a partir de la data en què s'obté la conformitat del ciutadà. L'inici del servei correspondrà amb el començament de l'atenció/assistència. Font: Sistema d'informació del SSAD. - Nombre total de persones usuàries amb els què s'ha iniciat el servei de teleassistència, durant l'any: Es consideraran la suma de les persones usuàries amb teleassistència instal·lada (el determinant és la disponibilitat per part de la persona d'un polsador -activador de la teleassistència) a 31/12 de l'any en estudi, més les baixes registrades durant l'any. Inclou els aparells de teleassistència subvencionats per l'Ajuntament a les persones usuàries perquè contractin un servei privat, així com aparells cedits per altres administracions o entitats. Font: Registre de gestió del servei de teleassistència de la Diputació de Barcelona i es contrastarà amb la informació del Protocol de dades estadístiques dels serveis social d'atenció domiciliària 2010.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 76	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 42
Valor de referència (bench): 7 dies naturals	

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS

GENERAL

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors

% d'hores de baixa sobre hores de conveni de tot el personal dels SSAD	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el percentatge d'hores de baixa de tot el personal dels SSAD, respecte les hores ordinàries previstes per conveni. És un element per analitzar el clima laboral del servei (SSAD).	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'hores de baixa de totes les persones d'atenció directa del SSAD, al llarg de l'any (personal propi)}}{\text{Nombre total d'hores anuals de conveni per personal atenció directa SSAD}} \times 100$
Variables emprades: • Nombre total d'hores de baixa de totes les persones d'atenció directa del SSAD, al llarg de l'any (personal propi): S'inclou el total d'hores de baixa i d'indisposicions (indisposició laboral transitòria i accidents de treball) del conjunt de treballadors/es d'atenció a les persones i d'atenció a la llar amb contracte laboral directe que treballen als SSAD, durant tot l'any. No es consideren les hores de permís per maternitat/paternitat ni totes les llicències (matrimoni, examen, malaltia de familiar, etc.). Font: Sistema d'informació del SSAD. • Nombre total d'hores anuals de conveni per personal d'atenció directa SSAD: Sumatori del total d'hores anuals treballades per la totalitat de treballadors/es d'atenció a les persones i d'atenció a la llar propis/es, entre 01/01 i 31/12 de l'any en estudi (s'han de sumar les hores de les places efectivament ocupades, incloent interins). Font: Sistema d'informació del SSAD.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 8,4%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 39

SERVEI D'AJUDA A DOMICILI I SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

Millorar les habilitats dels treballadors

% d'hores de prestació directa amb personal propi sobre el total d'hores d'atenció directa		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el percentatge d'hores de prestació directa amb personal propi, respecte el total d'hores d'atenció directa.		
Fórmula de càlcul:	Nombre total d'hores anuals de conveni per personal atenció directa SSAD	
	$\frac{\text{Nombre total d'hores anuals de conveni per personal atenció directa SSAD}}{\text{Nombre total d'hores anuals de conveni per personal atenció directa SSAD} + \text{Nombre total d'hores de prestació de serveis per treballadors/es familiars externs/es}} \times 100$	
Variables emprades: - Nombre total d'hores anuals de conveni per personal d'atenció directa SSAD: Sumatori del total d'hores anuals treballades per la totalitat de treballadors/es d'atenció a les persones i d'atenció a la llar propis/es, entre 01/01 i 31/12 de l'any en estudi (s'han de sumar les hores de les places efectivament ocupades, incloent interins). Font: Sistema d'informació del SSAD. - Nombre total d'hores de prestació de serveis per treballadors/es familiars externs/es: Es tracta del nombre d'hores anuals contractades de treballadors/es familiars externs/es que s'han contractat entre el 01/01 i el 31/12 de l'any en estudi. Font: Sistema d'informació del SSAD.		
Valor mitjà de l'indicador 2010: 9,5%		Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 50

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

GENERAL

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent del SSAD per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir la despesa mitja dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària per habitant.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent del Servei d'Atenció al Domicili (SSAD) + Total d'ingressos recaptats per les empreses prestadores de SSB}}{\text{Habitants}}$
Variables emprades: - Despesa corrent del Servei d'Atenció al Domicili (SSAD): Es consideraran les obligacions reconegudes consolidades o el pressupost executat en els seus Capítols 1, 2 i 4. S'inclou tant la despesa per gestió directa com per gestió indirecta de tots els serveis següents: d'ajuda domiciliària, teleassistències, àpats a domicili i neteges esporàdiques. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Total d'ingressos recaptats per les empreses prestadores de SSB: Ingressos provinents de les persones usuàries recaptats directament per les empreses prestadores de SSB de l'01/01 de l'any en estudi al 31/12 de l'any en estudi. Font: Empreses prestadores - Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 16 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53
Valor de referència (bench): 15 €	

Pes dels SSAD dins del pressupost dels SSB (%)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària sobre el total de les despeses corrents dels Serveis Socials Bàsics.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents dels (SSAD) + Total d'ingressos recaptats per les empreses prestadores de SSB}}{\text{Despesa corrent dels SSB: Capítol I (SSB) + Capítol II (SSB) + Capítol IV (SSB)}} \times 100$
Variables emprades: - Despeses corrents dels SSAD: Obligacions reconegudes consolidades dels Capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns corrents i serveis, incloses les despeses externalitzades de les partides 227) i 4 (Transferències corrents). S'inclou la despesa per gestió directa i indirecta, mitjançant contractació, per a prestar els serveis d'ajuda domiciliària, teleassistències, àpats a domicili i neteges periòdiques. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. No s'inclouen els pagaments que recaptin les empreses prestadores directament. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Total d'ingressos recaptats per les empreses prestadores de SSB: Ingressos provinents de les persones usuàries recaptats directament per les empreses prestadores de SSB de l'01/01 de l'any en estudi al 31/12 de l'any en estudi. Font: Empreses prestadores. - Despesa corrent dels SSB: Sumatori del total de despeses (obligacions reconegudes) del pressupost liquidat i consolidat dels Serveis Socials Bàsics, incloses en: Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), Capítol 2 (Béns corrents i serveis) i el Capítol 4 (Transferències corrents). Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 35%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53
Valor de referència (bench): 20%-30%	

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SSAD que són finançades amb taxes i preus públics i recaptats per les empreses prestadores de SSB. És una valoració del pes dels ingressos aportats per les persones usuàries en el finançament del servei i una mostra del grau d'autofinançament del SSAD.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Ingressos per usuaris/àries (SSAD)} + \text{Total d'ingressos recaptats per les empreses prestadores de SSB}}{\text{Despeses corrents dels (SSAD)}} \times 100$
Variables emprades: - Ingressos provinents de persones usuàries del SSAD: Aportació econòmica o pagaments realitzats per usuaris/ àries de tots els serveis de SSAD, és a dir, serveis d'ajuda domiciliària, teleassistència, àpats i neteges esporàdiques. S'inclouran els ingressos provinents de les persones usuàries, recaptats directament per l'ajuntament mitjançant taxes i preus públics. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Total d'ingressos recaptats per les empreses prestadores de SSB: Ingressos provinents de les persones usuàries recaptats directament per les empreses prestadores de SSB de l'01/01 de l'any en estudi al 31/12 de l'any en estudi. Font: Empreses prestadores. - Despeses corrents del (SSAD): Obligacions reconegudes consolidades dels Capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns corrents i serveis, incloses les despeses externalitzades de les partides 227) i 4 (Transferències corrents). S'inclou la despesa per gestió directa i indirecta, mitjançant contractació, per a prestar els serveis d'ajuda domiciliària, teleassistències, àpats a domicili i neteges periòdiques. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6,5%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 52

% de finançament per aportacions d'altres institucions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents del SSAD que són finançades amb aportació d'altres institucions. És una valoració del pes dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal i una mostra del grau d'autofinançament del servei.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Ingressos d'altres institucions (SSAD)}}{\text{Despesa corrent dels (SSAD)}} \times 100$
Variables emprades: - Ingressos d'altres institucions (SSAD): Ingressos directes reconeguts en el Capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions atribuïbles als Serveis Socials d'Atenció Domiciliària. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). - Despesa corrent del Servei d'Atenció al Domicili: Es consideraran les obligacions reconegudes consolidades o el pressupost executat en els seus Capítols 1, 2 i 4. S'inclou tant la despesa per gestió directa com per gestió indirecta de tots els serveis següents: d'ajuda domiciliària, teleassistències, àpats a domicili i neteges esporàdiques. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 59,7%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 53

% finançament per part de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el percentatge de les despeses corrents del SSAD que són finançades amb aportació municipal. És una aproximació al grau de finançament municipal del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions de l'ajuntament (SSAD)}}{\text{Despeses corrents dels SSAD}} \times 100$	
Variables emprades: - Aportació de l'Ajuntament (SSAD): Es calcula com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents del servei (SSAD) - Ingressos per taxes i preus públics (SSAD) – Aportacions d'altres institucions (SSAD). Font: Ajuntament (Intervenció). - Despeses corrents dels SSAD: Obligacions reconegudes consolidades dels Capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns corrents i serveis, incloses les despeses externalitzades de les partides 227) i 4 (Transferències corrents). S'inclou la despesa per gestió directa i indirecta, mitjançant contractació, per a prestar els serveis d'ajuda domiciliària, teleassistències, àpats a domicili i neteges periòdiques. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 33,8%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 52

SERVEI D'AJUDA A DOMICILI I SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Mitjana anual del cost per hora de compra del servei d'ajuda a domicili externalitzat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una aproximació a la despesa econòmica de la prestació externalitzada del servei d'ajuda a domicili.	
Fórmula de càlcul: $\frac{(\text{Preu hora inicial del servei d'ajuda a domicili externalitzat} \times \text{dies de contracte inicial}) + (\text{Preu hora del servei d'ajuda a domicili externalitzat rectificat} \times \text{dies de contracte rectificat})}{365}$	
Variables emprades: - Preu hora inicial del servei d'ajuda a domicili externalitzat: És el preu/hora establert al contracte vigent amb empreses externes per a la prestació d'ajuda domiciliària. S'entendrà per contracte inicial aquell vigent a 01/01 de l'any en estudi. Font: Ajuntaments (Intervenció). - Preu hora rectificat del servei d'ajuda a domicili externalitzat rectificat: És aquell que es produeix per un nou contracte o per l'aplicació de l'increment de preu anual establert en el contracte vigent amb empreses externes per a la prestació d'ajuda domiciliària. El contracte rectificat és aquell vigent fins al 31/12 de l'any en estudi. En el cas que s'hagi mantingut un mateix preu/hora durant tot l'any no caldrà recollir aquesta dada, ja que el preu anual serà l'inicial de l'any en estudi. Font: Ajuntaments (Intervenció). - Dies de contracte: Es calcularan a partir de la data d'entrada en vigència del preu/hora d'ajuda domiciliària rectificat. En el cas que s'hagi mantingut un mateix preu/hora durant tot l'any no caldrà recollir aquesta dada. Font: Ajuntaments (Intervenció).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 16 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 51
Valor de referència (bench): 17€ -19 €	

CENTRES OBERTS

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS

Els serveis de Centres Oberts (CO) per a infants i adolescents són serveis diürns que realitzen una tasca preventiva, fora de l'horari escolar, que donen suport, estimulen i potencien l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensen les deficiències socioeducatives de les persones.

Objectius:

- ♦ Atendre tots els menors en situació de risc.
- ♦ Desenvolupament personal i la integració social.
- ♦ Prevenir i evitar el deteriorament de les situacions de risc.
- ♦ Compensar dèficits socioeducatius.
- ♦ Adquisició d'aprenentatges.

Funcions:

- ♦ Acol·liment i convivència.
- ♦ Atenció individual i en grup.
- ♦ Derivació i integració a recursos normalitzats de la comunitat.
- ♦ Coordinació amb l'atenció primària pel treball familiar.

Els serveis de Centres Oberts s'adrecen a infants i adolescents, que viuen en l'àmbit de l'àrea bàsica respectiva, que requereixen suport assistencial o formatiu, prioritàriament aquells que estan en situació de risc.

METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats per un grup de tècnics municipals en el marc de la Vuitena edició dels Cercles de Comparació Intermunicipal, amb la participació de l'Oficina de Suport Tècnic de Serveis Socials de l'Àrea de Benestar Social i del Servei de Programació de l'Hisenda i Recursos Interns, i s'estructuren en dos dimensions de meta:

- ♦ Encàrrec Polític / Estratègic
- ♦ Usuari/Client
- ♦ Valors organitzatius/RRHH
- ♦ Econòmica

Així mateix, s'incorporen alguns indicadors d'entorn, que ajuden a contextualitzar el municipi.

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos Ajuntaments, que les van remetre a l'Oficina de Suport Tècnic de Serveis Socials de l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona. La validació de les dades es va realitzar per part de la mateixa Àrea de Benestar Social.

Han participat 53 municipis de la província de Barcelona, així com Reus i Lleida.

QUADRE RESUM D'INDICADORS

Centres Oberts		
Encàrrec polític	Adequar el servei a la demanda ciutadana	
	Places de CO per cada 1.000 habitants menors d'edat	5,7‰
		5,9 ‰
	Taxa d'ocupació de CO a l'any	-- 133,4 %
Usuari / Client	Oferir un servei accessible als usuaris	
	Hores setmanals d'assistència al CO per persona usuària	-- 7
Valors Organitzatius / RRHH	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors	
	Places de CO per professional	-- 15
Economia	Disposar dels recursos adequats	
	Despesa corrent anual del servei de CO per habitant d'entre 0 i 17 anys (€)	-- 11 €
	Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	
	Despesa corrent anual del servei de CO per persona usuària (€)	-- 884 €

Valor bench
Milijana global 2010

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Adequar el servei a la demanda ciutadana

Places de CO per cada 1000 habitants menors d'edat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el grau de cobertura del servei de Centres Oberts, respecte la població objectiu (de 0 a 17 anys).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de places disponibles de CO a l'any}}{\text{Nombre d'habitants entre 0 i 17 anys}} \times 1000$	
Variables emprades: - Nombre total de places disponibles de CO a l'any: Es comptabilitzarà el nombre total de places de CO ofertades per l'ens local amb finançament públic (es consideraran els CO propis i els conveniats que reuneixen els requeriments inclosos a la cartera de serveis). El nombre de places disponibles és independent de l'assistència de les persones. Font: Fitxa del Servei d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin en compte Centres Oberts de titularitat privada i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar únicament la dada corresponent als CO de titularitat municipal. - Nombre d'habitants entre 0 i 17 anys: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi d'aquest grup d'edat. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 5,9‰	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 39
Valor de referència (bench): 5,7‰	

Taxa d'ocupació d'ocupació CO a l'any	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull la taxa d'ocupació dels Centres Oberts durant l'any, i per tant, reflecteix la capacitat dels Serveis Socials per mantenir coberta l'oferta de places dels centres del municipi, adequant-la a la demanda d'aquest tipus de serveis.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de persones usuàries de CO a l'any}}{\text{Nombre total de places disponibles de CO a l'any}} \times 100$	
Variables emprades: - Nombre de persones usuàries de CO a l'any: Es comptabilitzarà el nombre total de persones usuàries ateses als CO durant l'any. En el cas que s'utilitzin els centres per torns, el nombre d'usuàries/àries podrà superar el nombre de places disponibles. Font: Fitxa del Servei d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin en compte Centres Oberts de titularitat privada i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar únicament la dada corresponent als CO de titularitat municipal. - Nombre total de places de Centres Oberts: Es comptabilitzarà el nombre total de places de CO ofertades per l'ens local amb finançament públic (es consideraran els CO propis i els conveniats que reuneixen els requeriments inclosos a la cartera de serveis). El nombre de places disponibles és independent de l'assistència de les persones. Font: Fitxa del Servei d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin en compte Centres Oberts de titularitat privada i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar únicament la dada corresponent als CO de titularitat municipal.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 133,4%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 39

II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

Oferir un servei de qualitat als usuaris

Hores setmanals d'assistència al CO per persona usuària	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull la mitja d'hores d'assistència al CO per persona usuària. Informa sobre la intensitat del servei de Centre Obert, entenent que aquest és un dels factors més rellevants per a mesurar la qualitat d'aquesta prestació.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\sum_{X=1}^{X=12} \text{Mitjana, del mes X, de les hores d'assistència}}{12}$	...efectives de les persones usuàries als Centres Oberts
Variables emprades: Mitjana, del mes X, de les hores d'assistència efectives: Aquesta variable es calcula dividint, per cada mes de l'any, el total d'hores d'assistència efectives de totes les persones usuàries dels Centres Oberts, entre el nombre de persones usuàries del mes al Centre Obert (com a mínim han assistit un cop). S'inclouen tant els serveis propis com els externalitzats. No s'inclou el temps de formació, els desplaçaments ni les coordinacions. Font: Sistema d'informació del CO.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 7	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 40

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors

Places de CO per professional	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de places de Centre Obert que pertoqueu per a cada professional assignat als centres. Aquest indicador aporta informació sobre la suficiència de professionals per a desenvolupar adequadament la finalitat del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de places disponibles de CO a l'any}}{\text{Nombre de professionals del CO amb responsabilitat sobre un grup d'infants}}$	
Variables emprades: • Nombre total de places disponibles de Centres Oberts, a l'any: Es comptabilitzarà el nombre total de places de CO ofertades per l'ens local amb finançament públic (es consideraran els CO propis i els conveniats que reuneixen els requeriments inclosos a la cartera de serveis). El nombre de places disponibles és independent de l'assistència de les persones. Font: Fitxa del Servei d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin en compte Centres Oberts de titularitat privada i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar únicament la dada corresponent als CO de titularitat municipal. • Nombre de professionals del CO amb responsabilitat sobre un grup d'infants: És la suma dels professionals, amb perfil professional d'educador/a social o d'integrador social i amb una dedicació mínima de 20 hores. Els professionals amb perfil de monitor/a de temps lliure (destinats a activitats lúdiques o de suport) no s'han de comptabilitzar. Font: l'epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin en compte Centres Oberts de titularitat privada i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar únicament la dada corresponent als CO de titularitat municipal.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 15	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 34

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent anual del servei de CO sobre el total d'habitants d'entre 0 i 17 anys (euros)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix l'esforç municipal en l'atenció adreçada al col·lectiu infantil i adolescent.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del servei de Centres Oberts (CO)}}{\text{Nombre d'habitants entre 0 i 17 anys}}$	
Variables emprades: - Despesa corrent del servei de Centres Oberts (CO): Cal considerar les obligacions reconegudes consolidades (Capítols 1, 2 i 4). El Capítol 1 inclou la quota patronal de la Seguretat Social. En el Capítol 2 de despeses s'inclouran les despeses de manteniment. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin en compte Centres Oberts de titularitat privada i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar únicament la dada corresponent als CO de titularitat municipal. - Nombre d'habitants entre 0 i 17 anys: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi d'aquest grup d'edat. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 11€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 43

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent anual per persona usuària (euros)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'esforç municipal en la dotació de recursos per atendre una plaça de Centre Obert.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del servei de Centres Oberts (CO)}}{\text{Nombre de persones usuàries de CO a l'any}}$	
Variables emprades: - Despeses corrents dels Centres Oberts: Obligacions reconegudes consolidades (Capítols 1, 2 i 4). El Capítol 1 inclou la quota patronal de la Seguretat Social. En el Capítol 2 de despeses s'inclouran les despeses de manteniment. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin en compte Centres Oberts de titularitat privada i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar ÚNICAMENT la dada corresponent als CO de titularitat municipal. - Nombre de persones usuàries de CO a l'any: Es comptabilitzarà el nombre total d'usuaris atesos als CO durant l'any. En el cas que s'utilitzin els centres per torns, el nombre d'usuaris/àries podrà superar el nombre de places disponibles. Font: Fitxa del Servei d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2010 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin en compte Centres Oberts de titularitat privada i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar únicament la dada corresponent als CO de titularitat municipal.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 884€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 41

IV. INDICADORS D'ENTORN

Habitants	
Explicació del indicador: Aquest indicador mesura indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul: Habitants	
Variables emprades: Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 54.703	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 55

Densitat de població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Habitants}}{\text{Superfície municipal}}$	
Variables emprades: - Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. - Superfície Municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1.308	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 55

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació que hi ha entre la renda familiar bruta disponible del municipi i el nombre d'habitants i ens reflexa el nivell de riquesa econòmica del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Habitants}}$	
Variables emprades: - Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. Font: Diputació de Barcelona (SIEM, Elaboració pròpia). - Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 13.114,7€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 55

% d'atur	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'aturats envers la població total activa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aturats}}{\text{Població activa}} \times 100$	
Variables utilitzades: - Aturats: Nombre de persones que estan aturades, és a dir que no disposa de feina. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. - Població activa: Nombre de persones que s'han incorporat al mercat laboral, és a dir que tenen una feina o que la busquen actualment. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 15,3%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 55

SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS DE MESURA

El Servei Local d'Ocupació és un servei públic local, adreçat tant a persones preferentment en edat de treballar que cerquen feina, com a les empreses.

La finalitat d'aquest servei és millorar la competitivitat del mercat de treball del territori.

Es treballa mitjançant accions de millora de l'ocupabilitat de les persones (informació, orientació, formació, recerca de feina, entre d'altres) i oferint serveis a les empreses per a la selecció dels seus recursos humans, la seva capacitat i oferint-los informació i assessorament professional i especialitzat en el mercat de treball.

de la Diputació de Barcelona. La validació de les dades es va realitzar per part del mateix Servei de Mercat de Treball.

En l'edició d'enguany, han participat 30 municipis de la província de Barcelona.

METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats per un grup de municipis en el marc del 2n Cercle de Comparació Intermunicipal dels Serveis Locals d'Ocupació, amb la participació del Servei de Mercat de Treball de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic i Ocupació i del Servei de Programació de l'Àrea d'Hisenda i Recursos Interns, i s'estructuren en quatre dimensions de meta:

- ◆ Encàrrec Polític / Estratègic.
- ◆ Usuari / Client.
- ◆ Valors Organitzatius / Recursos Humans.
- ◆ Econòmica.

Així mateix, s'incorporen alguns indicadors d'entorn, que ajuden a contextualitzar el municipi.

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos ajuntaments, que les van remetre al Servei de Mercat de Treball de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic i Ocupació

QUADRE RESUM D'INDICADORS

Diputació Barcelona Quadre Resum d'Indicadors SLO 2010						
Endàrrec polític	Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (I)	2010	Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (II)	2010	Fomentar la cooperació amb el teixit empresarial	2010
	% persones ateses sobre la població d'entre 16 i 64 anys.	10,2 %	% persones noves ateses	36,4 %	% empreses usuàries sobre total empreses del municipi.	65,8 %
	% persones aturades ateses sobre el total de la població municipal aturada	65,5 %	% persones ateses no residents al municipi	10,9 %	% empreses que han rebut una primera visita	9,4 %
	% persones aturades ateses sobre el total persones ateses.	80,3 %			% empreses usuàries ateses del municipi	80,0 %
Usuari / Client	Oferir un servei accessible a les persones usuàries del SLO	2010	Orientar adequadament les persones i les empreses envers el mercat de treball	2010	Agilitar els processos en la intermediació laboral	2010
	% entrevistes ocupacionals fallides	4,9 %	% persones ateses que han fet orientació	26,8 %	Temps mig (dies) d'espera pel tancament d'una oferta.	54,5
	% persones ateses que han generat autocandidatures via web	22,5 %	Mitjana d'actuacions realitzades per empresa	3	Temps mig (dies) d'espera per fer l'entrevista ocupacional	7,0
	% ofertes publicades via web cobertes amb autocandidatures	18,0 %	Mitjana d'actuacions realitzades per persona	5		
Valors Organitzatius / RRHH	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2010	Disposar dels recursos humans adequats per oferir un servei de qualitat	2010	Millorar els processos de gestió del SLO	2010
	Gestió directa (%). (Ajuntament, OAAA)	99,4 %	Nombre de persones i empreses ateses per professional amb perfil tècnic	211	% persones ateses en el període sobre el total de persones usuàries	54,6 %
	Gestió indirecta (%). (Concessió)	0,6 %	Mitjana d'actuacions realitzades per professional amb perfil tècnic.	954	% empreses ateses en el període sobre total empreses usuàries	32,3 %
	% de professionals amb perfil tècnic sobre el total de professionals del SLO.	68,3 %	% professionals amb perfil tècnic A1 i A2 sobre total de professionals amb perfil tècnic.	72,1 %		
Economia	Disposar dels recursos econòmics adequats	2010	Finançar adequadament el servei	2010	Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	2010
	Despesa corrent del SLO per habitant.	20,5	% d'autofinançament per taxes i preus públics.	1,6 %	Despesa corrent anual del SLO per persona usuària atesa.	296
	% Despesa corrent del SLO sobre el pressupost corrent municipal.	2,3 %	% finançament per aportacions d'altres institucions.	62,2 %	Despesa corrent anual del SLO per persona usuària atesa del SLO que ha trobat feina.	1.732
	% Despesa corrent associada als programes que suposen contractació sobre despesa corrent del SLO.	50,0 %	% autofinançament per part de l'ajuntament.	36,2 %		
Entorn	Població	38.593	Densitat de població (hab. / km² municipi)	1.515	Renda per càpita	12.880

Fomentar l'ocupació de les persones usuàries demandants d'ocupació	2010	Fomentar la cobertura de llocs de treball a les empreses	2010
% persones ateses que han trobat feina	17,1 %	% llocs de treball coberts sobre total de llocs de treball gestionats	54,7 %
% persones ateses que han trobat feina (oferta gestionada).	27,4 %		
Impulsar la capacitat de la demanda	2010	Donar suport a les persones usuàries demandants d'ocupació en la recerca de treball	2010
% places de formació ofertades i cobertes de cursos organitzats pel SLO	19,4 %	Promig d'assistències al Club de feina per hora	7
Hores de formació per persona usuària que fa curs de formació organitzat pel SLO	248	Promig d'assistències al Club de feina per persona	6
		Oferir un servei de qualitat	2010
		Grau de satisfacció de les persones ateses.	8,5
Promoure un clima laboral positiu entre els professionals del SLO	2010	Millorar les habilitats dels professionals del SLO	2010
% d'hores de baixa sobre total hores de conveni.	2,4 %	Hores anuals de formació per professional	13
Sou brut base anual d'un professional inseridor / orientador	26.538	% de professionals assistents a cursos sobre el total de professionals	54,1 %
Sou brut base anual d'un AODL	27.193		
% de professionals amb perfil tècnic amb plaça creada de plantilla	28,8 %		
		% de dones sobre el total de professionals	76,9 %
Taxa d'atur masculí	14,7 %	Taxa d'atur femení	17,7 %
		Mitjana grupal	

Com a informació addicional, en aquesta edició, el color dels indicadors del Quadre Resum d'Indicadors reflecteix un criteri de valoració que té en compte tant el valor de l'indicador respecte a la mitjana com el tipus d'interpretació de la seva tendència, tal i com es mostra a continuació.

- ♦ En **verd**: valors dels indicadors un 50% per sobre de la mitjana municipal i que tenen una interpretació positiva (punt fort).
- ♦ En **taronja**: valors dels indicadors un 50% per sobre de la mitjana municipal i que tenen una interpretació d'oportunitat de millora.
- ♦ En **groc**: aquells valors un 50% per sobre o sota de la mitjana i que no es consideren ni punt fort ni oportunitat de millora.

ELS CRITERIS DE VALORACIÓ DELS INDICADORS SLO

La majoria dels indicadors tenen una interpretació positiva a mesura que l'indicador augmenta de valor i es situa per sobre de la mitjana. Alguns exemples d'aquest grup d'indicadors són els següents:

- ♦ % persones aturades ateses sobre el total de la població municipal aturada.
- ♦ % persones ateses que han trobat feina
- ♦ Mitjana d'actuacions realitzades per empresa
- ♦ Despesa corrent del SLO per habitant

Ara bé, alguns indicadors s'interpreten positivament quan el seu valor disminueix i se situen per sota de la mitjana. En aquest grup trobem els següents indicadors:

- ♦ % entrevistes ocupacionals fallides
- ♦ Temps mig (dies) d'espera pel tancament d'una oferta
- ♦ Temps mig (dies) d'espera per fer l'entrevista ocupacional
- ♦ Nombre de persones i empreses ateses per professional amb perfil tècnic
- ♦ Mitjana d'actuacions realitzades per professional amb perfil tècnic
- ♦ Hores de baixa sobre hores de conveni
- ♦ Despesa corrent anual del SLO per persona usuària atesa del SLO que ha trobat feina

Finalment, en altres indicadors no s'estableix un criteri d'interpretació prèviament determinat i no es pot considerar que la situació és millor o pitjor respecte a la mitjana. És el cas dels següents indicadors:

- ♦ % persones aturades ateses sobre el total persones ateses.
- ♦ % persones ateses no residents al municipi
- ♦ % gestió directa
- ♦ % gestió indirecta

- ♦ % de dones sobre el total de professionals
- ♦ % despesa corrent associada als programes que suposen contractació sobre despesa corrent del SLO
- ♦ % d'autofinançament per taxes i preus públics, aportacions d'altres institucions i per part de l'ajuntament
- ♦ % de finançament per aportacions d'altres institucions
- ♦ % de finançament per part de l'ajuntament

A partir d'aquests valors, es va realitzar una anàlisi dels punts forts / oportunitats de millora de cada municipi que va validar cada tècnic municipal participant en els Cercles (veure apartat Fase d'Avaluació).

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació

% persones ateses sobre la població d'entre 16 i 64 anys.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la demanda del Servei Local d'Ocupació (a partir d'ara SLO), entesa com el volum de persones ateses pel SLO sobre la població entre 16 i 64 anys. Es pot considerar com una aproximació a la demanda ciutadana.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries ateses del SLO}}{\text{Població resident al municipi entre 16 i 64 anys}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Persones usuàries ateses del SLO:</i> Persones inscrites al Servei Local d'Ocupació (SLO) que durant l'any 2010 han realitzat algunes de les accions següents: participació en accions grupals (acollida demandants, actualització base dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfics, sessió inicial acció formativa, sessió final acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònica, telemàtica) o ser candidat a ofertes de treball. No es consideren persones usuàries ateses aquelles que durant el 2010 només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Població resident al municipi entre 16 i 64 anys:</i> Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any d'estudi amb edat compresa entre 16 i 64 anys. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 10,2%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

% persones aturades ateses sobre el total de la població municipal aturada.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la demanda del SLO per part de la població aturada, entesa com el volum de persones usuàries ateses del SLO en situació d'atur sobre el total de població aturada.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries ateses al SLO en situació d'atur}}{\text{Població aturada en el municipi}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Persones usuàries ateses al SLO en situació d'atur:</i> Persones usuàries ateses durant l'any 2010 que es troben en situació d'atur a data de 31/12/10. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Població aturada en el municipi:</i> Nombre de persones que es troben en situació d'atur i que estan registrats en les oficines de treball de la Generalitat. <i>Font:</i> Observatori del Treball, Generalitat de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 65,5%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

% persones aturades ateses sobre el total persones ateses.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la proporció de persones usuàries ateses durant el període i que tenen una situació laboral d'atur en el moment del càlcul.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries ateses al SLO en situació d'atur}}{\text{Persones usuàries ateses del SLO}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Persones usuàries ateses al SLO en situació d'atur:</i> Persones usuàries ateses durant l'any 2010 que es troben en situació d'atur a data de 31/12/10. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Persones usuàries ateses del SLO:</i> Nombre de persones inscrites al Servei Local d'Ocupació (SLO) que durant l'any 2010 han realitzat algunes de les accions següents: participació en accions grupals (acollida demandants, actualització base dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfics, sessió inicial acció formativa, sessió final acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònica, telemàtica) o ser candidat a ofertes de treball. No es consideren persones usuàries ateses aquelles que durant el 2010 només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 80,3%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

% persones noves ateses.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la proporció de noves persones usuàries ateses durant el període.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Noves persones usuàries ateses al SLO durant el període}}{\text{Persones usuàries ateses del SLO}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Noves persones usuàries ateses al SLO durant el període:</i> Persones usuàries ateses que s'adrecen al SLO per primer cop durant l'any 2010 i que, per tant, realitzen una entrevista ocupacional. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Persones usuàries ateses del SLO:</i> Nombre de persones inscrites al Servei Local d'Ocupació (SLO) que durant l'any 2010 han realitzat algunes de les accions següents: participació en accions grupals (acollida demandants, actualització base dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfics, sessió inicial acció formativa, sessió final acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònica, telemàtica) o ser candidat a ofertes de treball. No es consideren persones usuàries ateses aquelles que durant el 2010 només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 36,4%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

% persones ateses no residents al municipi.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la proporció d'usuaris atesos que no resideixen en l'àrea d'influència del SLO. Aquesta informació és una aproximació a la distribució de la mobilitat de la demanda en el territori i també del grau de projecció de l'activitat del SLO sobre la població d'altres municipis.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries ateses al SLO no residents al municipi}}{\text{Persones usuàries ateses del SLO}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Persones usuàries ateses al SLO no residents al municipi:</i> Nombre de persones usuàries ateses que resideixen en un municipi fora dels municipis d'influència del SLO. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Persones usuàries ateses del SLO:</i> Nombre de persones inscrites al Servei Local d'Ocupació (SLO) que durant l'any 2010 han realitzat algunes de les accions següents: participació en accions grupals (acollida demandants, actualització base dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfics, sessió inicial acció formativa, sessió final acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònica, telemàtica) o ser candidat a ofertes de treball. No es consideren persones usuàries ateses aquelles que durant el 2010 només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 10,9%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Fomentar la cooperació amb el teixit empresarial

% empreses usuàries sobre total empreses del municipi.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la demanda del SLO per part de les empreses del municipi, entesa com el volum d'empreses usuàries del SLO sobre el total d'empreses del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Empreses usuàries del SLO}}{\text{Empreses existents en el municipi}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Empreses usuàries del SLO:</i> Empreses registrades a les bases de dades del SLO, a data de 31/12/10. <i>Font:</i> Ajuntaments (SLO). ➤ <i>Empreses existents en el municipi:</i> Nombre d'empreses amb raó social al municipi. <i>Font:</i> Observatori del Mercat de Treball. Generalitat de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 65,8%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

% empreses que han rebut una primera visita.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nivell de prospecció que es fa des del SLO, entès com el nombre d'empreses que han rebut una primera visita sobre el total d'empreses del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Primeres visites a empreses durant el període}}{\text{Empreses existents en el municipi}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Primeres visites a empreses durant el període:</i> Nombre d'entrevistes inicials de prospecció realitzades pel SLO a empreses durant l'any 2010. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Empreses existents en el municipi:</i> Nombre d'empreses amb raó social al municipi. <i>Font:</i> Observatori del Mercat de Treball. Generalitat de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 9,4%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

% empreses usuàries ateses del municipi.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el grau d'utilització del serveis del SLO per part de les empreses del municipi. S'entén com el volum d'empreses usuàries del municipi que han tingut alguna activitat amb el servei sobre el total d'empreses ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Empreses usuàries del municipi ateses durant el període}}{\text{Empreses usuàries ateses durant el període}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Empreses usuàries del municipi ateses durant el període:</i> Empreses usuàries ateses durant el 2010 que tenen l'adreça de referència al municipi del SLO. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Empreses usuàries ateses durant el període:</i> Empreses registrades al SLO que durant l'any 2010 han realitzat algunes de les accions següents: realització de visites (primera visita, visita de seguiment, sol·licitud d'informació), realització de seguiment (telefònic, personal o altres), posar una oferta de treball. No es consideren empreses usuàries ateses aquelles que durant el 2010 només han tingut en el seu expedient un seguiment que com a resultat suposi la baixa de l'expedient per tancament de l'empresa. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 80,0%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Fomentar l'ocupació de les persones usuàries demandants d'ocupació

% persones ateses que han trobat feina.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el grau d'assoliment d'un dels objectius del SLO, donar suport a la recerca de feina. S'entén com el volum de persones usuàries del SLO que han trobat feina en el període sobre el total de persones usuàries del SLO.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries ateses que han trobat feina en el període}}{\text{Persones usuàries ateses al SLO}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Persones usuàries ateses del SLO que han trobat feina durant el període:</i> Nombre de persones inscrites al SLO a data de càlcul que han trobat feina durant el període, independentment de la via d'inserció i de la seva situació laboral prèvia. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Persones usuàries ateses al SLO:</i> Nombre de persones inscrites al Servei Local d'Ocupació (SLO) que durant l'any 2010 han realitzat algunes de les accions següents: participació en accions grupals (acollida demandants, actualització base dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfics, sessió inicial acció formativa, sessió final acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònica, telemàtica) o ser candidat a ofertes de treball. No es consideren persones usuàries ateses aquelles que durant el 2010 només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 17,1%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

% persones ateses que han trobat feina (oferta gestionada).	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra els canals de recerca de feina de les persones usuàries inserides, mesurant el volum de persones usuàries ateses que durant el període han trobat feina a través d'una oferta gestionada pel SLO sobre el total de persones usuàries ateses que han trobat feina en el període.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries ateses que han trobat feina per una oferta gestionada pel SLO en el període}}{\text{Persones usuàries ateses que han trobat feina en el període}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Persones usuàries ateses del SLO que han trobat feina per una oferta gestionada pel SLO durant el període:</i> Nombre de persones usuàries ateses que han trobat feina durant l'any 2010 a conseqüència de la gestió d'oferta del SLO. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Persones usuàries del SLO que han trobat feina durant el període:</i> Nombre de persones inscrites al SLO a data de càlcul que han trobat feina durant el període, independentment de la via d'inserció i de la seva situació laboral prèvia. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 27,4%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Fomentar la cobertura de llocs de treball a les empreses

% llocs de treball coberts sobre total de llocs de treball gestionats.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el grau de cobertura dels llocs de treball gestionats i, per tant, mostra el grau d'assoliment d'un dels objectius del SLO, donar resposta a la demanda de professionals per part de les empreses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Llocs de treball coberts en el període}}{\text{Llocs de treball gestionats durant el període}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Llocs de treball coberts al SLO durant el període:</i> Llocs de treball demandats per les empreses en les ofertes rebudes durant l'any i que han estat cobertes amb persones candidates del SLO. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Llocs de treball gestionats durant el període:</i> Llocs de treball registrats al SLO durant el període sobre els quals s'ha realitzat algun tipus d'acció per cobrir-los. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 54,7%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

Oferir un servei accessible a les persones usuàries del SLO

% entrevistes ocupacionals fallides.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quin percentatge de les primeres entrevistes programades no es realitzen perquè la persona usuària no s'ha presentat i no ha avisat. És una aproximació al grau d'expectativa de les persones usuàries respecte el SLO. A l'interpretar aquest indicador, cal tenir present l'indicador "Temps mig (dies) d'espera per fer l'entrevista ocupacional".	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Entrevistes ocupacionals programades però no realitzades per no presentació de la persona usuària}}{\text{Entrevistes ocupacionals programades en el període}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Entrevistes ocupacionals programades però no realitzades per no presentació de la persona usuària durant el període:</i> Entrevistes inicials a noves persones usuàries que s'adrecen al SLO, que s'han programat per realitzar durant el període però que no s'han realitzat perquè la persona usuària no s'ha presentat i no ha avisat. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Entrevistes ocupacionals programades durant el període:</i> Entrevistes inicials a noves persones usuàries que s'adrecen al SLO i que s'han programat per realitzar durant el període. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4,9%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

471

% persones ateses que han generat autocandidatures via web.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el grau d'autonomia de les persones usuàries en la gestió de les seves candidatures a ofertes de treball a través d'internet. S'entén com el nombre de persones usuàries ateses que han generat autocandidatures a ofertes de treball via web sobre el total de persones usuàries ateses del SLO.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries ateses que han generat autocandidatures via web durant el període}}{\text{Persones usuàries ateses al SLO}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Persones usuàries ateses que han generat autocandidatures via web durant el període:</i> Nombre de persones usuàries ateses que durant el període han generat autocandidatures via web en ofertes publicades en web, previ a la validació. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Persones usuàries ateses pel SLO:</i> Nombre de persones inscrites al Servei Local d'Ocupació (SLO) que durant l'any 2010 han realitzat algunes de les accions següents: participació en accions grupals (acollida demandants, actualització base dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfics, sessió inicial acció formativa, sessió final acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònica, telemàtica) o ser candidat a ofertes de treball. No es consideren persones usuàries ateses aquelles que durant el 2010 només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 22,5%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

% ofertes publicades via web cobertes amb autocandidatures.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el grau d'eficàcia de la web en la gestió de les ofertes de treball, en tant que indica el nombre d'ofertes publicades via web cobertes amb autocandidatures sobre el total d'ofertes publicades en web.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ofertes publicades pel SLO via web en el període cobertes amb autocandidatures}}{\text{Ofertes publicades pel SLO via web}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Ofertes publicades pel SLO via web en el període cobertes amb autocandidatures:</i> Nombre d'ofertes de treball que les empreses usuàries del SLO han fet arribar durant l'any 2010 al SLO, el qual ha fet difusió via web i han estat cobertes per persones usuàries que han presentat la seva candidatura a l'oferta mitjançant la mateixa web. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Ofertes publicades pel SLO via web durant el període:</i> Nombre d'ofertes de treball que les empreses usuàries del SLO han fet arribar durant l'any 2010 al SLO, el qual ha fet difusió via web. <i>Font:</i> Ajuntaments (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 18,0%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 28

Orientar adequadament les persones i les empreses envers el mercat de treball

% persones ateses que han fet orientació.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de persones usuàries ateses que han rebut orientació laboral sobre el total de persones usuàries ateses. És un indicador que reflecteix la importància de les accions d'orientació del SLO enfront altres accions (per exemple, ocupació o formació).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries ateses durant el període que han rebut orientació laboral}}{\text{Persones usuàries ateses al SLO}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Persones usuàries ateses del SLO registrades durant el període que han rebut orientació laboral:</i> Nombre de persones inscrites en el SLO que han participat en un procés d'orientació (entrevistes d'orientació i sessions de tècniques de recerca de feina, ja sigui a nivell individual i/o grupal) durant l'any 2010. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Persones usuàries ateses al SLO:</i> Nombre de persones inscrites al Servei Local d'Ocupació (SLO) que durant l'any 2010 han realitzat algunes de les accions següents: participació en accions grupals (acollida demandants, actualització base dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfics, sessió inicial acció formativa, sessió final acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònica, telemàtica) o ser candidat a ofertes de treball. No es consideren persones usuàries ateses aquelles que durant el 2010 només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 26,8%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Mitjana d'actuacions realitzades per empresa.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el volum mig d'actuacions que realitza el SLO amb les empreses usuàries ateses. És un indicador que mostra el grau de relació i de treball entre el SLO i les empreses així com la fidelització d'aquestes amb el SLO.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Actuacions realitzades amb les empreses del SLO}}{\text{Empreses usuàries ateses durant el període}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Actuacions realitzades amb les empreses usuàries del SLO durant el període:</i> Nombre d'actuacions amb les empreses usuàries del SLO (visites de seguiment, sol·licituds d'informació, seguiment, etc.) realitzades durant el període. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Empreses usuàries ateses durant el període:</i> Empreses registrades al SLO que durant l'any 2010 han realitzat algunes de les accions següents: realització de visites (primera visita, visita de seguiment, sol·licitud d'informació), realització de seguiment (telefònic, personal o altres), posar una oferta de treball. No es consideren empreses usuàries ateses aquelles que durant el 2010 només han tingut en el seu expedient un seguiment que com a resultat suposi la baixa de l'expedient per tancament de l'empresa. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Mitjana d'actuacions realitzades per persona.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el volum mig d'actuacions que realitza cada persona usuària del SLO. És un indicador que mostra el grau d'utilització dels serveis que s'ofereixen i de la fidelització de les persones usuàries.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Actuacions realitzades amb persones usuàries ateses del SLO durant el període}}{\text{Persones usuàries ateses al SLO}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Actuacions realitzades amb persones usuàries ateses del SLO durant el període:</i> Nombre d'actuacions realitzades amb les persones usuàries ateses del SLO. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Persones usuàries ateses al SLO:</i> Nombre de persones inscrites al Servei Local d'Ocupació (SLO) que durant l'any 2010 han realitzat algunes de les accions següents: participació en accions grupals (acollida demandants, actualització base dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfics, sessió inicial acció formativa, sessió final acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònica, telemàtica) o ser candidat a ofertes de treball. No es consideren persones usuàries ateses aquelles que durant el 2010 només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 5	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Agilitar els processos en la intermediació laboral

Temps mig (dies) d'espera pel tancament d'una oferta.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull la mitja de dies naturals que transcorren entre el registre i el tancament d'una oferta de treball. Informa sobre la capacitat de reacció del SLO per atendre les demandes de les empreses del municipi i per gestionar una oferta de treball.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Temps d'espera entre la data de registre de l'oferta de treball i la data de tancament de l'oferta de treball}}{\text{Ofertes tancades al SLO durant el període}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Temps d'espera entre la data de registre de l'oferta de treball i la data de tancament de l'oferta de treball rebuda en el període:</i> Sumatori dels dies naturals que passen entre que una oferta de treball es registra, i la data de tancament de l'oferta, de les ofertes tancades durant el període. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Ofertes tancades al SLO durant el període:</i> Ofertes que es tanquen durant l'any 2010 perquè s'han cobert, o per decisió de l'empresa, o per decisió del personal tècnic. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 54,5	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Temps mig (dies) d'espera per fer l'entrevista ocupacional.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull la mitja de dies naturals que transcorren entre la sol·licitud i la realització de l'entrevista ocupacional. Informa sobre la capacitat de reacció del SLO per atendre les demandes de les persones usuàries i, per tant, és un indicador d'eficiència ja que mostra el volum de la llista d'espera.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Temps d'espera entre la data en què una persona usuària demana una primera entrevista i la data prevista de realització de l'entrevista ocupacional}}{\text{Entrevistes ocupacionals programades en el període}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Temps d'espera entre la data en què una persona usuària demana una primera entrevista i la data de realització de l'entrevista ocupacional:</i> Sumatori dels dies que passen entre que una nova persona usuària del SLO sol·licita una primera entrevista i la data de realització de dita entrevista. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Entrevistes ocupacionals programades en el període:</i> Entrevistes inicials a noves persones usuàries que s'adrecen al SLO i que s'han programat per realitzar durant l'any. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 7,0	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

Impulsar la capacitat de la demanda

% places de formació ofertades i cobertes de cursos organitzats pel SLO.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de places de formació ofertades i cobertes de cursos organitzats pel SLO en el període.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Places de formació ofertades i cobertes de cursos organitzats pel SLO en el període}}{\text{Persones usuàries ateses del SLO}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Places de formació ofertades i cobertes de cursos organitzats pel SLO en el període:</i> Places de formació ofertades i cobertes en el període d'accions formatives organitzades pel SLO de, com a mínim 20 hores i amb assistència mínima assolida. Inclou: Formació ocupacional (FO) i formació contínua (FC); Programa de qualificació professional inicial (PQPI); Escola taller, Casa d'oficis, Noves Cases per a Nous Oficis, Tallers d'ocupació; Itinerari socioprofessional adreçat a persones acollides a la renda mínima d'inserció (RMI); Programes d'Igualtat d'Oportunitats; Altres programes i/o projectes que incloguin formació especialitzada. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Persones usuàries ateses pel SLO:</i> Nombre de persones inscrites al Servei Local d'Ocupació (SLO) que durant l'any 2010 han realitzat algunes de les accions següents: participació en accions grupals (acollida demandants, actualització base dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfics, sessió inicial acció formativa, sessió final acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònica, telemàtica) o ser candidat a ofertes de treball. No es consideren persones usuàries ateses aquelles que durant el 2010 només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 19,4%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Hores de formació per persona usuària que fa curs de formació organitzat pel SLO.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'hores de formació per cada plaça de formació oferta i coberta per cursos organitzats pel SLO en el període.	
$\text{Fórmula de càlcul: } \frac{\text{Hores de formació ofertades de cursos organitzats pel SLO durant el període}}{\text{Places de formació ofertades i cobertes de cursos organitzats pel SLO en el període}}$	
Variables emprades: ➤ Hores de formació ofertades de cursos organitzats pel SLO durant el període: Sumatori de les hores de formació dels cursos de, com a mínim 20 hores, que s'organitzen des del SLO i que siguin de: Formació ocupacional (FO) i formació contínua (FC); Programa de qualificació professional inicial (PQPI); Escola taller, Casa d'oficis, Noves Cases per a Nous Oficis, Tallers d'ocupació; Itinerari socioprofessional adreçat a persones acollides a la renda mínima d'inserció (RMI); Programes d'Igualtat d'Oportunitats; Altres programes i/o projectes que incloguin formació especialitzada. Per exemple, si s'ha fet un curs de 30 hores per a 20 persones, serien 30*20 = 600 hores. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ Places de formació ofertades i cobertes de cursos organitzats pel SLO en el període: Places de formació ofertades i cobertes en el període d'accions formatives organitzades pel SLO de, com a mínim 20 hores i amb assistència mínima assolida. Inclou: Formació ocupacional (FO) i formació contínua (FC); Programa de qualificació professional inicial (PQPI); Escola taller, Casa d'oficis, Noves Cases per a Nous Oficis, Tallers d'ocupació; Itinerari socioprofessional adreçat a persones acollides a la renda mínima d'inserció (RMI); Programes d'Igualtat d'Oportunitats; Altres programes i/o projectes que incloguin formació especialitzada. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 248	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Donar suport a les persones usuàries demandants d'ocupació en la recerca de treball

Promig d'assistències al Club de feina per hora.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de visites que les persones usuàries (independentment del SLO de procedència) fan al Club de feina per cada hora que està obert el Club de feina. És una aproximació al grau d'utilització dels recursos del Club de feina que es posen a disposició de les persones usuàries.	
$\text{Fórmula de càlcul: } \frac{\text{Assistències al Club de feina de persones usuàries ateses durant el període}}{\text{Hores anuals d'obertura del Club de feina}}$	
Variables emprades: ➤ Assistències al Club de feina durant el període: Nombre total d'assistències al Club de feina de persones usuàries (independentment del SLO de procedència) que fan ús d'algun dels recursos que s'ofereixen en el Club de feina, durant l'any 2010. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ Hores anuals d'obertura del Club de feina durant el període: Total d'hores que el SLO té obert el Club de Feina durant l'any 2010. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 7	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 28

Promig d'assistències al Club de feina per persona.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de visites al Club de feina que fa cada persona usuària (independentment del SLO de procedència). És una aproximació de la intensitat d'utilització per part de les persones usuàries dels recursos del Club de feina.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Assistències al Club de feina de persones usuàries ateses durant el període}}{\text{Persones usuàries ateses que utilitzen el Club de Feina durant el període}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Assistències al Club de feina de persones usuàries ateses durant el període:</i> Nombre total de visites que fan ús d'algun dels recursos que s'ofereixen en el Club de feina, durant l'any 2010. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Persones usuàries ateses del SLO que utilitzen el Club de feina durant el període:</i> Nombre de persones que han assistit al Club de la feina durant l'any 2010, independentment del SLO de procedència. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 28

Oferir un servei de qualitat

Grau de satisfacció de les persones ateses.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica el grau de satisfacció de les persones que utilitzen el SLO, en una escala de 0 (cap satisfacció) a 10 (màxima satisfacció). Mostra la percepció que tenen els usuaris de la qualitat del servei.	
Fórmula de càlcul: $\text{Grau de satisfacció de les persones usuàries}$	
Variables emprades: ➤ <i>Grau de satisfacció de les persones usuàries:</i> Es calcula a partir de la mitjana de les notes obtingudes en les enquestes de satisfacció realitzades, en una escala del 0 (cap satisfacció) al 10 (màxima satisfacció). <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 8,5	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 20

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

Gestió directa (%). (Ajuntament, OOAA)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa (ja sigui per una sola administració local o en col·laboració amb d'altres administracions).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Gestió directa (Ajuntament, OOAA)}}{\text{Gestió directa (Ajuntament, OOAA)} + \text{Gestió indirecta (Concessió)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Gestió directa (Ajuntament, OOAA): Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb d'altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font:</i> Ajuntament (Intervenció). ➤ Gestió indirecta (Concessió): Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada, o societat d'economia mixta). <i>Font:</i> Ajuntament (Intervenció).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 99,4%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Gestió indirecta (%) (Concessió)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió indirecta (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Gestió indirecta (Concessió)}}{\text{Gestió directa (Ajuntament, OOAA)} + \text{Gestió indirecta (Concessió)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Gestió indirecta (Concessió): Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada, o societat d'economia mixta). <i>Font:</i> Ajuntament (Intervenció). ➤ Gestió directa (Ajuntament, OOAA): Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb d'altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font:</i> Ajuntament (Intervenció).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,6%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

% de professionals amb perfil tècnic sobre el total de professionals del SLO.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el pes dels professionals amb perfil tècnic sobre el total dels professionals del SLO.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Professionals del SLO amb perfil tècnic d'atenció a persones i empreses usuàries}}{\text{Professionals del SLO}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Professionals del SLO amb perfil tècnic d'atenció a persones i empreses usuàries:</i> Professionals del SLO que facin tasques d'atenció a l'usuari (inclou informació, preparació, execució, seguiment i avaluació), sol·licitud i justificació de projectes, gestió de la formació, gestió de l'oferta i prospecció, almenys un 50% de la seva jornada laboral. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Professionals del SLO:</i> Total de professionals que treballen en el SLO durant com a mínim el 50% de la seva jornada. El contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 68,3%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Disposar dels recursos humans adequats per oferir un servei de qualitat

Nombre de persones i empreses ateses per professional amb perfil tècnic.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de persones i empreses usuàries ateses per professional del SLO i pretén ser un indicador que ens aproxima a la càrrega de treball dels professionals del SLO davant la situació del mercat laboral del període.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries ateses al SLO + Empreses usuàries ateses en el període}}{\text{Nombre de professionals del SLO amb perfil de tècnic d'atenció.}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Persones usuàries ateses al SLO:</i> Persones inscrites al Servei Local d'ocupació (SLO) que durant l'any 2010 han realitzat algunes de les accions següents: participació en accions grupals (acollida demandants, actualització base dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfics, sessió inicial acció formativa, sessió final acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònica, telemàtica) o ser candidat a ofertes de treball. No es consideren persones usuàries ateses aquelles que durant el 2010 només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Empreses usuàries ateses durant el període:</i> Empreses registrades al SLO que durant l'any 2010 han realitzat algunes de les accions següents: realització de visites (primera visita, visita de seguiment, sol·licitud d'informació), realització de seguiment (telefònic, personal o altres), posar una oferta de treball. No es consideren empreses usuàries ateses aquelles que durant el 2010 només han tingut en el seu expedient un seguiment que com a resultat suposi la baixa de l'expedient per tancament de l'empresa. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Professionals del SLO amb perfil tècnic d'atenció:</i> Professionals del SLO que facin tasques d'atenció a l'usuari (inclou informació, preparació, execució, seguiment i avaluació), sol·licitud i justificació de projectes, gestió de la formació, gestió de l'oferta i prospecció, almenys un 50% de la seva jornada laboral. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 211	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Mitjana d'actuacions realitzades per professional amb perfil tècnic.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'actuacions realitzades a persones i empreses usuàries durant el període per professional del SLO amb perfil tècnic d'atenció i pretén ser un indicador de la càrrega de treball vinculat a la situació del mercat laboral dels professionals del SLO d'un determinat perfil.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Actuacions realitzades amb les empreses usuàries ateses del SLO} + \text{Actuacions realitzades amb persones usuàries ateses del SLO durant el període}}{\text{Nombre de professionals del SLO amb perfil tècnic d'atenció}}$	
Variables emprades: ➤ Actuacions realitzades amb les empreses usuàries ateses del SLO: Accions amb les empreses usuàries del SLO realitzades durant l'any 2010: realització de visites (primera visita, visita de seguiment, sol·licitud d'informació), realització de seguiment (telefònic, personal o altres), posar una oferta de treball. No es consideren actuacions els seguiments que com a resultat suposi la baixa de l'expedient per tancament de l'empresa. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ Actuacions realitzades amb persones usuàries ateses del SLO durant el període: Accions amb les persones usuàries del SLO realitzades durant el 2010: participació en accions grupals (acollida demandants, actualització base dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfics, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònica, telemàtica) o ser candidat a ofertes de treball. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ Professionals del SLO amb perfil tècnic d'atenció: Professionals del SLO que facin tasques d'atenció a l'usuari (inclou informació, preparació, execució, seguiment i avaluació), sol·licitud i justificació de projectes, gestió de la formació, gestió de l'oferta i prospecció, almenys un 50% de la seva jornada laboral. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 954	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

% professionals amb perfil tècnic A1 i A2 sobre total de professionals amb perfil tècnic	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el grau d'adequació entre la categoria de contractació dels professionals amb perfil tècnic i les seves tasques i responsabilitats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Professionals del SLO amb perfil tècnic d'atenció a persones i empreses usuàries amb categoria A1 i A2}}{\text{Professionals del SLO amb perfil tècnic d'atenció a persones i empreses usuàries}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Professionals del SLO amb perfil tècnic d'atenció a persones i empreses usuàries amb categoria A1 i A2: Professionals del SLO contractats amb categoria laboral A1 i A2 que facin tasques d'atenció a l'usuari (inclou informació, preparació, execució, seguiment i avaluació), sol·licitud i justificació de projectes, gestió de la formació, gestió de l'oferta i prospecció, almenys un 50% de la seva jornada laboral. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ Professionals del SLO amb perfil tècnic d'atenció a persones i empreses usuàries: Professionals del SLO que facin tasques d'atenció a l'usuari (inclou informació, preparació, execució, seguiment i avaluació), sol·licitud i justificació de projectes, gestió de la formació, gestió de l'oferta i prospecció, almenys un 50% de la seva jornada laboral. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 72,1%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Millorar els processos de gestió del SLO

% persones ateses en el període sobre el total de persones usuàries.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la proporció de persones registrades a les bases de dades del SLO que fan ús del servei durant el període. Reflecteix, per tant, el grau d'actualització de la base de dades de persones usuàries.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries ateses al SLO}}{\text{Persones usuàries del SLO}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de persones usuàries ateses pel SLO: Persones inscrites al Servei Local d'ocupació (SLO) que durant l'any 2010 han realitzat algunes de les accions següents: participació en accions grupals (acollida demandants, actualització base dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfics, sessió inicial acció formativa, sessió final acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònica, telemàtica) o ser candidat a ofertes de treball. No es consideren persones usuàries ateses aquelles que durant el 2010 només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ Persones usuàries del SLO: Persones inscrites al Servei Local d'ocupació (SLO) a data de 31/12/10, tant si estan actives com si estan inactives. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 54,6%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

% empreses ateses en el període sobre total empreses usuàries.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la proporció d'empreses registrades a les bases de dades del SLO que fan ús del servei durant el període. Reflecteix, per tant, el grau d'actualització de la base de dades d'empreses usuàries.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Empreses usuàries ateses al SLO}}{\text{Empreses usuàries del SLO}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Empreses usuàries ateses durant el període: Empreses registrades al SLO que durant l'any 2010 han realitzat algunes de les accions següents: realització de visites (primera visita, visita de seguiment, sol·licitud d'informació), realització de seguiment (telefònic, personal o altres), posar una oferta de treball. No es consideren empreses usuàries ateses aquelles que durant el 2010 només han tingut en el seu expedient un seguiment que com a resultat sigui baixa de l'expedient per tancament de l'empresa. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ Empreses usuàries del SLO: Empreses registrades a les bases de dades del SLO, a data de 31/12/10. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 32,3%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Promoure un clima laboral positiu entre els professionals del SLO

% d'hores de baixa sobre total hores de conveni.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el percentatge d'hores de baixa del personal del SLO, respecte les hores ordinàries previstes per conveni. És un indicador útil per analitzar el clima laboral del SLO.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de baixa i d'indisposició dels professionals del SLO}}{\text{Total hores de conveni dels professionals del SLO}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores anuals de baixa i d'indisposició dels professionals del SLO:</i> S'inclou el total d'hores de baixa i d'indisposicions (indisposició laboral transitòria i accidents de treball), del conjunt del personal del SLO. No es consideren les hores de baixa per maternitat, paternitat ni permisos i llicències. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Total hores de conveni dels professionals del SLO:</i> Sumatori de les hores anuals laborals per conveni del conjunt de treballadors del SLO. S'obté de la multiplicació de les "hores anuals segons conveni d'un professional del SLO" pel "Nombre total de professionals del SLO". En cas de mitja jornada és considera mig professional i les hores anuals de mitja jornada. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,4%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 28

Sou brut base anual d'un professional inseridor/orientador	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el salari brut del lloc de treball d'un professional inseridor/orientador del SLO. És un indicador que ens aproxima a la satisfacció de les persones treballadores del SLO.	
Fórmula de càlcul: <i>Sou brut base anual d'un inseridor/orientador del SLO</i>	
Variables emprades: ➤ <i>Sou brut base anual d'un inseridor/orientador del SLO:</i> Sou brut anual del lloc de treball d'un inseridor/orientador del SLO (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. <i>Font:</i> "Estudi de les retribucions de personal" de la Diputació de Barcelona (dades 2010).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 26.538€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Sou brut base anual d'un AODL	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el salari brut del lloc de treball d'un professional Agent d'Ocupació i Desenvolupament Local del SLO. És un indicador que ens aproxima a la satisfacció de les persones treballadores del SLO.	
Fórmula de càlcul: <i>Sou brut base anual d'un AODL del SLO</i>	
Variables emprades: ➤ <i>Sou brut base anual d'un AODL del SLO:</i> Sou brut anual del lloc de treball d'un AODL del SLO (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. <i>Font:</i> "Estudi de les retribucions de personal" de la Diputació de Barcelona (dades 2010).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 27.193€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 17

% de professionals amb perfil tècnic amb plaça creada de plantilla	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la proporció de professionals amb perfil tècnic d'atenció a persones i empreses usuàries, amb plaça creada sobre el total dels professionals del SLO, reflectint l'estabilitat laboral dels professionals del SLO.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Professionals amb perfil tècnic d'atenció del SLO amb plaça creada de plantilla}}{\text{Professionals amb perfil tècnic d'atenció del SLO}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Professionals amb perfil tècnic d'atenció del SLO amb plaça creada de plantilla:</i> Total de professionals amb perfil tècnic d'atenció a persones i empreses usuàries que treballen en el SLO durant com a mínim el 50% de la seva jornada i que ocupen una plaça creada de plantilla, ja sigui personal laboral funcionari o interí, o bé altres fórmules de contractació. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Professionals amb perfil tècnic d'atenció del SLO:</i> Total de professionals amb perfil tècnic d'atenció a persones i empreses usuàries que treballen en el SLO durant com a mínim el 50% de la seva jornada. El contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 28,8%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Millorar les habilitats dels/les professionals del SLO

Hores anuals de formació per professional	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la durada i/o intensitat de la formació que reben els professionals del SLO. És un indicador que ens mostra l'esforç municipal per la millora de la capacitat dels seus professionals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de formació en el període destinades als professionals del SLO}}{\text{Professionals del SLO}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Hores de formació en el període destinades als professionals del SLO:</i> Hores d'assistència i participació a activitats de formació continuada del personal del SLO relacionades amb el lloc de treball. S'entén per hores de formació: les hores de cursos, jornades, tallers i seminaris, proposades i/o autoritzades per l'Ajuntament i/o entitat, que estiguin justificades documentalment i d'especialitats relacionades amb tasques del SLO. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Professionals del SLO:</i> Total de professionals que treballen en el SLO durant com a mínim el 50% de la seva jornada. El contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 13	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

% de professionals assistents a cursos sobre el total de professionals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'abast de la participació a cursos de formació entre els professionals del SLO. S'entén com el nombre de professionals del SLO assistents a cursos en relació amb el total de professionals del SLO.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Professionals del SLO assistents a cursos en el període}}{\text{Professionals del SLO}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Professionals dels SLO assistents a cursos en el període:</i> Nombre de professionals del SLO que han assistit i/o participat en activitats de formació continuada relacionades amb el seu lloc de treball. S'entén per cursos de formació: els cursos, jornades, tallers i seminaris, proposats i/o autoritzats per l'Ajuntament i/o entitat, que estiguin justificats documentalment i d'especialitzats relacionades amb tasques del SLO. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Professionals del SLO:</i> Total de professionals que treballen en el SLO durant com a mínim el 50% de la seva jornada. El contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 54,1%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Reflectir l'estructura de gènere del personal

% de dones sobre el total de professionals.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la presència de dones sobre el total de la plantilla de professionals del SLO. És un indicador que ens aproxima al compromís de paritat, que incideix positivament en el grau de responsabilitat social del SLO.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Dones professionals del SLO}}{\text{Professionals del SLO}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Dones professionals del SLO:</i> Total de dones que treballen en el SLO durant com a mínim el 50% de la seva jornada. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO). ➤ <i>Professionals del SLO:</i> Total de professionals que treballen en el SLO durant com a mínim el 50% de la seva jornada. El contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 76,9%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos econòmics adequats

Despesa corrent del SLO per habitant.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant del SLO (sense tenir en compte les despeses corrents del SLO associades als programes destinats a la contractació de treballadors (Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL-) i als programes mixtos de formació i treball (Escoles Taller, Cases d'Oficis, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'Ocupació)).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent anual del SLO. (A)}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent anual del SLO. (A): Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta o empresa municipal, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any 2010. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, les despeses de serveis complementaris, i les despeses del personal tècnic del SLO, sempre i quan la dedicació horària al SLO sigui superior al 50%. No s'inclou: totes les despeses associades als Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL- (costos salarials totals de les persones contractades), als programes d'Escoles Taller, Cases d'Ofici, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'ocupació (conceptes relatius a la formació professional ocupacional i formació durant totes les fases del projecte; els costos salarials del personal directiu, docent i de suport contractats expressament per desenvolupar els programes; els costos de funcionaments i de gestió; i els costos salarials derivats dels contractes de treball dels alumnes treballadors beneficiaris dels programes). Les despeses vinculades a aquests programes quedarien incloses en "la despesa corrent anual del SLO", quan alguna de les persones contractades treballi en el propi SLO, i en les condicions descrites en l'apartat de professionals dels SLO. <i>Font:</i> Ajuntament (Intervenció). ➤ Població. És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 20,5€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

% Despesa corrent del SLO sobre el pressupost corrent municipal.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del SLO (sense tenir en compte les despeses corrents del SLO associades als programes destinats a la contractació de treballadors (Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL-) i als programes mixtos de formació i treball (Escoles Taller, Cases d'Oficis, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'Ocupació)) sobre el total de les despeses corrents de l'Ajuntament. Mostra la disponibilitat de recursos per a la gestió del SLO, entesa com el pes del servei en la despesa municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent anual del SLO. (A)}}{\text{Despeses corrents del pressupost municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent anual del SLO. (A): Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta o empresa municipal, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any 2010. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, les despeses de serveis complementaris, i les despeses del personal tècnic del SLO, sempre i quan la dedicació horària al SLO sigui superior al 50%. No s'inclou: totes les despeses associades als Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL- (costos salarials totals de les persones contractades), als programes d'Escoles Taller, Cases d'Ofici, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'ocupació (conceptes relatius a la formació professional ocupacional i formació durant totes les fases del projecte; els costos salarials del personal directiu, docent i de suport contractats expressament per desenvolupar els programes; els costos de funcionaments i de gestió; i els costos salarials derivats dels contractes de treball dels alumnes treballadors beneficiaris dels programes). Les despeses vinculades a aquests programes quedarien incloses en "la despesa corrent anual del SLO", quan alguna de les persones contractades treballi en el propi SLO, i en les condicions descrites en l'apartat de professionals dels SLO. <i>Font:</i> Ajuntament (Intervenció). ➤ Despeses corrents del pressupost municipal: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat de l'any 2010 (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). <i>Font:</i> Ajuntament (Intervenció).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,3%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

% Despesa corrent associada als programes que suposen contractació sobre despesa corrent del SLO.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents dels SLO associades als programes destinats a la contractació de treballadors (Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL-) i als programes mixtos de formació i treball (Escoles Taller, Cases d'Oficis, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'Ocupació) sobre el total de les despeses del SLO.	
<i>Despesa corrent associada als programes destinats a la contractació de treballadors (Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL-) i als programes mixtos de formació i treball (Escoles Taller, Cases d'Ofici, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'Ocupació). (B)</i> Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent associada als programes destinats a la contractació de treballadors (Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL-) i als programes mixtos de formació i treball (Escoles Taller, Cases d'Ofici, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'Ocupació). (B)}}{\text{Total despeses corrents del SLO (A) + (B)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Despesa corrent associada als programes destinats a la contractació de treballadors (Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL-) i als programes mixtos de formació i treball (Escoles Taller, Cases d'Ofici, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'Ocupació) (B):</i> Inclou tota la despesa associada als Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL- (costos salarials totals de les persones contractades), als programes d'Escoles Taller, Cases d'Ofici, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'ocupació (conceptes relatius a la formació professional ocupacional i formació durant totes les fases del projecte; els costos salarials del personal directiu, docent i de suport contractats expressament per desenvolupar els programes; els costos de funcionaments i de gestió; i els costos salarials derivats dels contractes de treball dels alumnes treballadors beneficiaris dels programes). Queda exclosa la despesa vinculada a aquests programes quan alguna de les persones contractades treballi en el propi SLO, i en les condicions descrites en l'apartat de professionals dels SLO.. <i>Font:</i> Ajuntament (Intervenció). ➤ <i>Total despeses corrents del SLO (A) + (B):</i> És la suma de Despesa corrent anual del SLO (A) i la Despesa corrent associada als programes destinats a la contractació de treballadors (Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL-) i als programes mixtos de formació i treball (Escoles Taller, Cases d'Ofici, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'Ocupació). (B). <i>Font:</i> Ajuntament (Intervenció).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 50,0%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SLO (sense tenir en compte les despeses corrents dels SLO associades als programes destinats a la contractació de treballadors (Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL-) i als programes mixtos de formació i treball (Escoles Taller, Cases d'Oficis, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'Ocupació)) que són finançades amb taxes i preus públics. És una valoració del pes dels ingressos aportats per les persones usuàries (matrícules, lloguer d'espais,...) en el finançament del servei, i una mostra del seu grau de finançament.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions per taxes i preus públics}}{\text{Despesa corrent anual del SLO. (A)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Aportacions per taxes i preus públics.</i> Ingressos directes meritats (ingressos reconeguts) per l'actuació del SLO del capítol 3 (taxes, preus públics i altres ingressos). <i>Font:</i> Ajuntament (Intervenció). ➤ <i>Despesa corrent anual del SLO. (A):</i> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta o empresa municipal, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any 2010. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, les despeses de serveis complementaris, i les despeses del personal tècnic del SLO, sempre i quan la dedicació horària al SLO sigui superior al 50%. No s'inclou: totes les despeses associades als Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL- (costos salarials totals de les persones contractades), als programes d'Escoles Taller, Cases d'Ofici, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'ocupació (conceptes relatius a la formació professional ocupacional i formació durant totes les fases del projecte; els costos salarials del personal directiu, docent i de suport contractats expressament per desenvolupar els programes; els costos de funcionaments i de gestió; i els costos salarials derivats dels contractes de treball dels alumnes treballadors beneficiaris dels programes). Les despeses vinculades a aquests programes quedarien incloses en "la despesa corrent anual del SLO", quan alguna de les persones contractades treballi en el propi SLO, i en les condicions descrites en l'apartat de professionals dels SLO. <i>Font:</i> Ajuntament (Intervenció).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,6%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

% finançament per aportacions d'altres institucions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents del SLO (sense tenir en compte les despeses corrents dels SLO associades als programes destinats a la contractació de treballadors (Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL-) i als programes mixtos de formació i treball (Escoles Taller, Cases d'Oficis, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'Ocupació)) que són finançades amb aportació d'altres institucions públiques. És una valoració dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal, i una mostra del grau de finançament dels SLO.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions d'altres institucions}}{\text{Despesa corrent anual del SLO. (A)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Aportacions d'altres institucions: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions: Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya, Diputació de Barcelona i altres institucions. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any 2010. No s'inclouen les transferències de l'Ajuntament a l'Organisme Autònom ni a la Concessionària. No s'inclouen els ingressos provinents de "les aportacions per programes destinats a la contractació de treballadors (Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL-) ni els programes mixtos de formació i treball (Escoles Taller, Cases d'Ofici, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'Ocupació)". <i>Font:</i> Ajuntament (Intervenció). ➤ Despesa corrent anual del SLO. (A): Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta o empresa municipal, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any 2010. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, les despeses de serveis complementaris, i les despeses del personal tècnic del SLO, sempre i quan la dedicació horària al SLO sigui superior al 50%. No s'inclou: totes les despeses associades als Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL- (costos salarials totals de les persones contractades), als programes d'Escoles Taller, Cases d'Ofici, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'ocupació (conceptes relatius a la formació professional ocupacional i formació durant totes les fases del projecte; els costos salarials del personal directiu, docent i de suport contractats expressament per desenvolupar els programes; els costos de funcionaments i de gestió; i els costos salarials derivats dels contractes de treball dels alumnes treballadors beneficiaris dels programes). Les despeses vinculades a aquests programes quedarien incloses en "la despesa corrent anual del SLO", quan alguna de les persones contractades treballi en el propi SLO, i en les condicions descrites en l'apartat de professionals dels SLO. <i>Font:</i> Ajuntament (Intervenció).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 62,2%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

% autofinançament per part de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents dels SLO (sense tenir en compte les despeses corrents dels SLO associades als programes destinats a la contractació de treballadors (Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL-) i als programes mixtos de formació i treball (Escoles Taller, Cases d'Oficis, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'Ocupació)) que són finançades amb aportació municipal. L'indicador reflecteix el grau de finançament municipal del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions de l'ajuntament}}{\text{Despesa corrent anual del SLO. (A)}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Aportacions de l'ajuntament: Aportació de l'ajuntament; s'obté automàticament com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents - Aportacions taxes i preus públics - Aportacions d'altres institucions. <i>Font:</i> Ajuntament (Intervenció). ➤ Despesa corrent anual del SLO. (A): Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta o empresa municipal, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any 2010. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, les despeses de serveis complementaris, i les despeses del personal tècnic del SLO, sempre i quan la dedicació horària al SLO sigui superior al 50%. No s'inclou: totes les despeses associades als Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL- (costos salarials totals de les persones contractades), als programes d'Escoles Taller, Cases d'Ofici, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'ocupació (conceptes relatius a la formació professional ocupacional i formació durant totes les fases del projecte; els costos salarials del personal directiu, docent i de suport contractats expressament per desenvolupar els programes; els costos de funcionaments i de gestió; i els costos salarials derivats dels contractes de treball dels alumnes treballadors beneficiaris dels programes). Les despeses vinculades a aquests programes quedarien incloses en "la despesa corrent anual del SLO", quan alguna de les persones contractades treballi en el propi SLO, i en les condicions descrites en l'apartat de professionals dels SLO. <i>Font:</i> Ajuntament (Intervenció).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 36,2%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent anual del SLO per persona usuària atesa.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent del SLO (sense tenir en compte les despeses corrents dels SLO associades als programes destinats a la contractació de treballadors (Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL-) i als programes mixtos de formació i treball (Escoles Taller, Cases d'Oficis, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'Ocupació) per persona usuària atesa del SLO.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent anual del SLO. (A)}}{\text{Persones usuàries ateses del SLO}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent anual del SLO. (A): Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta o empresa municipal, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any 2010. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, les despeses de serveis complementaris, i les despeses del personal tècnic del SLO, sempre i quan la dedicació horària al SLO sigui superior al 50%. No s'inclou: totes les despeses associades als Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL- (costos salarials totals de les persones contractades), als programes d'Escoles Taller, Cases d'Ofici, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'ocupació (conceptes relatius a la formació professional ocupacional i formació durant totes les fases del projecte; els costos salarials del personal directiu, docent i de suport contractats expressament per desenvolupar els programes; els costos de funcionaments i de gestió; i els costos salarials derivats dels contractes de treball dels alumnes treballadors beneficiaris dels programes). Les despeses vinculades a aquests programes quedarien incloses en "la despesa corrent anual del SLO", quan alguna de les persones contractades treballi en el propi SLO, i en les condicions descrites en l'apartat de professionals dels SLO. <i>Font:</i> Ajuntament (Intervenció). ➤ Persones usuàries ateses del SLO: Persones inscrites al Servei Local d'ocupació (SLO) que durant l'any 2010 han realitzat algunes de les accions següents: participació en accions grupals (acollida demandants, actualització base dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfics, sessió inicial acció formativa, sessió final acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònica, telemàtica) o ser candidat a ofertes de treball. No es consideren persones usuàries ateses aquelles que durant el 2010 només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 296€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Despesa corrent anual del SLO per persona usuària atesa del SLO que ha trobat feina.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent del SLO (sense tenir en compte les despeses corrents dels SLO associades als programes destinats a la contractació de treballadors (Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL-) i als programes mixtos de formació i treball (Escoles Taller, Cases d'Oficis, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'Ocupació) per persona usuària atesa del SLO que ha trobat feina en el període.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent anual del SLO. (A)}}{\text{Persones usuàries ateses del SLO que han trobat feina durant el període}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent anual del SLO. (A): Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta o empresa municipal, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any 2010. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, les despeses de serveis complementaris, i les despeses del personal tècnic del SLO, sempre i quan la dedicació horària al SLO sigui superior al 50%. No s'inclou: totes les despeses associades als Plans d'Ocupació i Plans Extraordinaris d'Ocupació Local -PEOL- (costos salarials totals de les persones contractades), als programes d'Escoles Taller, Cases d'Ofici, Noves Cases per a Nous Oficis i Tallers d'ocupació (conceptes relatius a la formació professional ocupacional i formació durant totes les fases del projecte; els costos salarials del personal directiu, docent i de suport contractats expressament per desenvolupar els programes; els costos de funcionaments i de gestió; i els costos salarials derivats dels contractes de treball dels alumnes treballadors beneficiaris dels programes). Les despeses vinculades a aquests programes quedarien incloses en "la despesa corrent anual del SLO", quan alguna de les persones contractades treballi en el propi SLO, i en les condicions descrites en l'apartat de professionals dels SLO. <i>Font:</i> Ajuntament (Intervenció). ➤ Persones usuàries ateses del SLO que han trobat feina durant el període: Persones usuàries ateses que han trobat feina durant l'any 2010, independentment de la via d'inserció i seva situació laboral prèvia. <i>Font:</i> Ajuntament (SLO).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1.732€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

V. INDICADORS ENTORN

Població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la grandària d'un municipi en termes d'habitants.	
Fórmula de càlcul: <i>Població</i>	
Variables emprades: ➤ <i>Població</i>: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: <i>Instituto Nacional de Estadística</i>.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 38.593 hab.	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Densitat de població (hab. / km² municipi)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la distribució del nombre d'habitants en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Superfície municipal}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Població</i>: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: <i>Instituto Nacional de Estadística</i>. ➤ <i>Superfície municipal</i>: Extensió del municipi, en Km. quadrats. Font: <i>Instituto Nacional de Estadística</i>.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1.515 hab/km ²	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

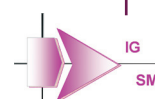
Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació que hi ha entre la renda familiar bruta disponible del municipi i el nombre d'habitants i ens reflexa el nivell de riquesa econòmica del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ <i>Renda familiar bruta disponible</i>: Renda municipal. Font: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia). ➤ <i>Població</i>: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: <i>Instituto Nacional de Estadística</i>.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12.880€	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Taxa Atur Masculí.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'aturats de gènere masculí envers la població total activa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aturats de gènere masculí}}{\text{Població activa masculina}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Aturats de gènere masculí:</i> població aturada de gènere masculí. Font: <i>Instituto Nacional de Estadística.</i> ➤ <i>Població activa masculina:</i> la població masculina en edat de treballar que estan ocupades o aturades. Font: <i>Instituto Nacional de Estadística.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 14,7%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Taxa Atur Femení.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'aturats de gènere femení envers la població total activa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aturats de gènere femení}}{\text{Població activa femenina}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <i>Aturats de gènere femení:</i> població aturada de gènere femení. Font: <i>Instituto Nacional de Estadística.</i> ➤ <i>Població activa femenina:</i> població femenina en edat de treballar que estan ocupades o aturades. Font: <i>Instituto Nacional de Estadística.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 17,7%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

OMIC'S

495



INTRODUCCIÓ

MISSIÓ I FUNCIÓ

Les Oficines Municipals d'Informació als Consumidors (OMIC) desenvolupen al seu àmbit municipal activitats relatives a la defensa de les persones consumidores i, d'acord amb això, defineixen la seva missió com:

"Servei públic local, que té per finalitat l'atenció a la persona consumidora en la defensa dels seus drets, mitjançant la informació, la formació, l'assessorament, la inspecció i la gestió de les controvèrsies derivades de les relacions de consum".

Per donar resposta a aquesta missió, tenen assignades les següents funcions:

- ♦ Atenció de consultes i assessorament als ciutadans.

L'OMIC és el servei municipal on es poden dirigir els ciutadans i les ciutadanes, en tant que consumidors/es i usuaris/es finals, per sol·licitar informació relacionada (compra de productes o prestació de serveis)

- ♦ Mediació en les controvèrsies de consum.

Participar de forma imparcial en les controvèrsies de consum, per tal d'ajudar a les parts a trobar un acord satisfactori per elles mateixes.

- ♦ Activitats informatives adreçades a les persones consumidores.

Accions que tenen per objectiu promoure, divulgar els drets i deures de les persones consumidores i usuàries i a l'hora les característiques dels productes i serveis.

- ♦ Inspecció d'establiments.

Accions per comprovar, verificar i controlar l'adequació dels productes i serveis a la normativa relacionada amb la defensa de les persones consumidores i usuàries.

- ♦ Activitats educatives en consum.

Activitats dirigides a les persones consumidores per tal de fomentar actituds de consum responsable.

CORRELACIONS

Majoritàriament, els indicadors tenen una correlació positiva -l'increment de l'indicador significa una millora en la situació que reflecteix-.

Ara bé, alguns indicadors tenen correlació negativa o inversa -l'increment de l'indicador significa un empitjorament de la situació que reflecteix- i són els següents:

- ♦ Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia.
- ♦ Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi.
- ♦ Temps mitjà de tramitació de les denúncies tancades l'any en estudi (no es considera Punt Fort per sota de 10 dies).
- ♦ % de casos via presencial.
- ♦ Habitants per persona treballadora de l'OMIC.
- ♦ % d'hores de baixa s/ total d'hores laborals de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques (es considera Oportunitat de Millora a partir del 5%).
- ♦ % de finançament per part de l'Ajuntament.

Finalment, altres indicadors no tenen una correlació prèviament determinada i són els següents:

- ♦ % de reclamacions s/ total de casos atesos.
- ♦ % de denúncies i queixes s/ total de casos atesos.
- ♦ % de casos segons tipologia (tanmateix, el % de casos de no consum es considera Oportunitat de Millora a partir del 15%).
- ♦ % de reclamacions i denúncies/queixes tramitades a altres organismes s/ total de reclamacions i denúncies/queixes tancades l'any en estudi.
- ♦ el % de gestió directa/indirecta.
- ♦ Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC.

- ♦ % de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques.
- ♦ % d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent.
- ♦ Despesa corrent per cas atès.

A les pàgines 46 i 47 es pot veure el Quadre Resum d'indicadors en què, conjuntament amb les mitjanes d'enguany, es mostren:

- ♦ En **verd**: els indicadors amb correlació positiva; és a dir, com més grans, millor.
- ♦ En **taronja**: els indicadors amb correlació negativa; és a dir, com més petits, millor.
- ♦ En **groc**: els indicadors no tenen una correlació prèviament determinada; és a dir, que la situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa.

QUADRE RESUM D'INDICADORS

Encàrrec polític		Impulsar l'ús de les OMICs		Garantir l'acompliment de la normativa		Fomentar actituds de consum responsable	
		2010	2010	2010	2010	2010	2010
		Casos atesos per cada 1.000 habitants	42,3	Inspeccions per cada 1.000 habitants	1,9	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades en centres escolars per cada 10.000 hab.	18,8
		% de consultes d'informació s/ total de casos atesos	75,6 %	% d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions	56 %	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades en centres escolars per cada 10.000 hab.	20,2
		% de reclamacions s/ total de casos atesos	22,3 %	% d'inspeccions informatives sobre total d'inspeccions	76 %	Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació per cada 10.000 hab.	2,0
		% de denúncies i queixes s/ total de casos atesos	2,0 %				

Usuari / Client		Ofertir un servei accessible als usuaris		Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		Gestionar reclamacions i denúncies	
		2010	2010	2010	2010	2010	2010
Ofertir un servei de qualitat a les OMICs	Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia	3,7	5,5	% de casos d'habitatge s/ total de casos atesos	8 %	% de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores s/ total reclamacions tancades l'any en estudi	53 %
	Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi	66,8	71 %	% de casos subministrants bàsics s/ total de casos atesos	12 %	% de reclamacions i denúncies/queixes tramitades a altres organismes s/ total de reclamacions i denúncies/queixes tancades l'any en estudi	15 %
	Temps mitjà de tramitació de les denúncies tancades l'any en estudi Líndiar inferior per PE 10 dies	31,9	21 %	% de casos de telecomunicacions s/ total de casos atesos	35 %		
				% de casos de productes s/ total de casos atesos	16 %		
				% d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos	21 %		
				% de casos de no consum Líndiar superior per OM: 15%	8 %		

Valors Organitzatius / RRHH				
Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2010	Disposar dels recursos humans adequats	
% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals)		100 %	Habitants per persona treballadora de l'OMIC	2010
% de Gestió indirecta (concessió, altres)		0 %	Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC	34.453
			% de persones de suport sobre total de persones de l'OMIC	1.456
				22,4 %
Promoure un clima laboral positiu per als treballadors		2010	Millorar les habilitats dels treballadors	
% d'hores de baixa s/ total d'hores laborals de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques		0,2 %	Hores anuals de formació realitzades per persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques	2010
Líndar inferior per OM: 5%			% de persones treballadores de l'OMIC assistents a cursos s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	44
Salari brut d'un/a tècnic/a de consum		31.769		90 %
% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques		72 %		

Economia				
Disposar dels recursos adequats	2010	Finançar adequadament el servei	2010	
	Despesa corrent del servei per habitant	1,2	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	0 %
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,15 %	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	14 %
			% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	86 %
Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats		2010		
		Despesa corrent per cas atès	28,4	

Entorn			
Població	77.066	Densitat de població (hab. / km ² municipi)	3.277
		Renda per càpita	12.705
		Nombre d'OMICs	1

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Impulsar l'ús de les OMIC

Casos atesos per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la relació entre tots els casos atesos a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) per cada mil habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total de casos atesos}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 42,3	Municipis participants: 25

% de consultes d'informació s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el percentatge de consultes d'informació rebudes a l'OMIC en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de consultes d'informació}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de consultes d'informació: Aquells casos atesos en l'any en estudi que es resolen amb informació o assessorament, i que no generen reclamacions ni denúncies. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 75,6%	Municipis participants: 25

% de reclamacions s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de reclamacions presentades a l'OMIC en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de reclamacions}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de reclamacions: Peticions de rescabament d'un perjudici sofert com a conseqüència d'una relació de consum, que han estat presentades durant l'any d'estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 22,3%	Municipis participants: 25

% de denúncies i queixes s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de denúncies presentades a l'OMIC en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de denúncies i queixes}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de denúncies i queixes: Comunicacions que es fan a l'administració de presumptes irregularitats administratives, que poden derivar en infraccions amb el corresponent procediment i les queixes, i que han estat presentades durant l'any d'estudi. No s'inclouen les reclamacions que acaben en denúncia. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,0%	Municipis participants: 25

Garantir l'acompliment de la normativa

Inspeccions per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la proporció entre el nombre d'inspeccions de consum realitzades i el nombre d'habitants del municipi expressat en tant per mil.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total d'inspeccions}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Total d'inspeccions: Visites efectuades pel personal tècnic (al servei d'una administració pública) a establiments amb la finalitat de verificar la seva adequació a la normativa aplicable, en matèria de defensa de consumidors/es i usuaris/es. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,9	Municipis participants: 25

% d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el percentatge d'inspeccions realitzades amb personal propi de l'OMIC en relació al total d'inspeccions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'inspeccions amb recursos propis}}{\text{Total d'inspeccions}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'inspeccions amb recursos propis: Total d'inspeccions efectuades als establiments per personal tècnic de l'Ajuntament. S'inclouen tant les inspeccions realitzades d'ofici com les campanyes d'inspecció, ja siguin informatives o sancionadores. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total d'inspeccions: Visites efectuades pel personal tècnic (al servei d'una administració pública) a establiments amb la finalitat de verificar la seva adequació a la normativa aplicable, en matèria de defensa de consumidors/es i usuaris/es. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 56%	Municipis participants: 22

% d'inspeccions informatives sobre total d'inspeccions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'inspeccions de caràcter informatiu en referència al total d'inspeccions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'inspeccions informatives}}{\text{Total d'inspeccions}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'inspeccions informatives: Nombre d'inspeccions efectuades tant per personal de l'Ajuntament com amb el suport d'altres administracions, amb la finalitat d'informar a l'empresari de l'adequació a la normativa vigent en matèria de defensa de consumidors i usuaris. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total d'inspeccions: Visites efectuades pel personal tècnic (al servei d'una administració pública) a establiments amb la finalitat de verificar la seva adequació a la normativa aplicable, en matèria de defensa de consumidors/es i usuaris/es. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 76%	Municipis participants: 22

Fomentar actituds de consum responsable

Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum <u>no</u> realitzades en centres escolars per cada 10.000 hab.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el nombre d'assistents a les activitats d'educació i sensibilització en consum organitzades per l'OMIC, fora dels centres escolars adreçats a menors per cada deu mil habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades en centres escolars adreçats a menors}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 10.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades a centres escolars adreçats a menors: Total de persones assistents a accions d'educació i sensibilització, presencials de qualsevol tipus (tallers, xerrades, conferències, col·loquis, etc.), adreçades a ciutadans de qualsevol grup d'edat (menors, adults, gent gran, etc.), i que no han estat realitzades en centres escolars de formació reglada. No s'inclouen les activitats organitzades per l'Agència Catalana de Consum que no hagin estat gestionades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 18,8	Municipis participants: 25

Fomentar actituds de consum responsable

Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades en centres escolars per cada 10.000 hab.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'assistents a les activitats de formació en consum organitzades per l'OMIC, en els centres escolars adreçats a menors del municipi per cada deu mil habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades en centres escolars adreçats a menors}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 10.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades en centres escolars adreçats a menors: Total de persones assistents a accions d'educació i sensibilització, presencials de qualsevol tipus (tallers, xerrades, conferències, col·loquis, etc.), adreçades a ciutadans de qualsevol grup d'edat (menors, adults, gent gran, etc.), i que han estat realitzades en centres escolars de formació reglada. No s'inclouen les activitats organitzades per l'Agència Catalana de Consum que no hagin estat gestionades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 20,2	Municipis participants: 25

Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació per cada 10.000 hab.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'intervencions als mitjans de comunicació local expressat per cada deu mil habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 10.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació: Nombre d'accions, amb contingut diferenciat, realitzades en ràdio, televisió, premsa i pàgines Web, incloses les del domini de l'Ajuntament. S'entén que cada mitjà és una acció. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,0	Municipis participants: 25

II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

Oferir un servei de qualitat a les OMIC

Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el promig de temps transcorregut entre la sol·licitud i l'inici d'atenció presencial dels casos atesos mitjançant cita prèvia.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud i inici d'atenció dels casos amb cita prèvia}}{\text{Total de casos amb cita prèvia}}$
Variables emprades: ➤ Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud i inici d'atenció dels casos amb cita prèvia: Suma del nombre total de dies naturals transcorreguts per a cada usuari/ària demandants, entre les sol·licituds d'atenció i l'inici de l'atenció del cas. Els terminis d'espera començaran a comptar a partir del moment en què la persona realitza la sol·licitud. L'inici del servei correspondrà amb el començament de l'atenció del cas. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos amb cita prèvia: Casos que han estat atesos mitjançant programació de dia i hora. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3,7 dies	Municipis participants: 14

Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el temps transcorregut entre l'inici i la finalització dels expedients derivats de les reclamacions presentades a l'OMIC durant l'any d'estudi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Sumatori total dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de les reclamacions tancades}}{\text{Nombre de reclamacions tancades l'any es estudi}}$
Variables emprades: ➤ Sumatori total dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de les reclamacions tancades: Suma del nombre total de dies naturals transcorreguts per a cada usuari/ària demandant, entre l'inici de l'atenció i la finalització de les reclamacions (tancades l'any en estudi). S'entendrà per finalització del cas el moment en el qual, una vegada efectuats tots els tràmits necessaris i obtingut un resultat o la derivació de l'expedient a l'organisme competent, s'arxiva el mateix. S'inclouen tots els dies transcorreguts entre l'inici d'atenció i la finalització dels casos iniciats com a reclamació i tancats com a denúncia. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de reclamacions tancades l'any es estudi: Peticions de rescabament per un perjudici sofert com a conseqüència d'una relació de consum, que han estat tancades durant l'any d'estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 66,8 dies	Municipis participants: 23

Temps mitjà de tramitació de les denúncies tancades l'any en estudi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el temps transcorregut entre l'inici i la finalització dels expedients derivats de les denúncies presentades a l'OMIC durant l'any d'estudi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Sumatori total dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de les denúncies i queixes tancades}}{\text{Nombre de denúncies tancades l'any es estudi}}$
Variables emprades: ➤ Sumatori total dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de les denúncies tancades: Suma del nombre total de dies naturals transcorreguts per a cada usuari/ària demandant, entre l'inici de l'atenció i la finalització de les denúncies i queixes (tancades l'any en estudi). S'entendrà per finalització del cas el moment en el qual, una vegada efectuats tots els tràmits necessaris i obtingut un resultat o la derivació de l'expedient a l'organisme competent, s'arxiva el mateix. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de denúncies tancades l'any es estudi: Comunicacions que es fan a l'administració de presumptes irregularitats administratives, que poden derivar en infraccions amb el corresponent procediment o ser considerades queixes, i que han estat tancades durant l'any d'estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 31,9 dies	Municipis participants: 22

Oferir un servei accessible als usuaris

Mitjana d'hores d'obertura diària	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores diàries que l'OMIC roman oberta per atendre als ciutadans.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores d'obertura setmanal}}{5 \text{ dies}}$
Variables emprades: ➤ Hores d'obertura setmanal: Nombre total d'hores SETMANALS en què l'OMIC es troba obert amb atenció directa al públic. L'horari habitual (no el d'estiu). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ 5 dies: 5 dies laborables (de dilluns a divendres).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 5,5	Municipis participants: 25

% de casos via presencial s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos que s'atenen de forma presencial a l'OMIC, en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos via presencial}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos via presencial: Aquells casos atesos en els quals la persona consumidora fa acte de presència a les dependències de l'OMIC i presenta la seva sol·licitud. Els casos atesos iniciats a l'OAC se sumaran als casos atesos iniciats a l'OMIC. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 71%	Municipis participants: 25

% de casos per telèfon s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos que s'atenen via telefònica a l'OMIC, en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos per telèfon}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos per telèfon: Aquells casos atesos en els quals la persona consumidora comunica la seva sol·licitud per via telefònica. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 21%	Municipis participants: 25

% de casos per Internet s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos que s'atenen mitjançant Internet a l'OMIC, en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos per Internet}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos per Internet: Aquells casos atesos en els quals la persona consumidora realitza la seva sol·licitud mitjançant Internet (correu electrònic, web municipal, etc). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4,4%	Municipis participants: 25

% de casos per altres vies s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos que s'atenen a l'OMIC, per vies diferents a les anomenades anteriorment, en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos per altres vies}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos per altres vies: Aquells casos atesos en els quals la persona consumidora comunica la seva sol·licitud mitjançant altres vies no incloses en els apartats anteriors (correu ordinari, fax, registre de l'Ajuntament, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3,4%	Municipis participants: 25

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos

% de casos d'habitatge s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de casos relatius a l'àmbit de l'habitatge que s'atenen a l'OMIC en referència al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos d'habitatge}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos d'habitatge: Casos atesos en matèria d'habitatge (lloguer, compra, manteniment i comunitats de propietaris). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 7,6%	Municipis participants: 25

% de casos de subministraments bàsics s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de casos relatius a subministraments bàsics (aigua, llum i gas) que s'atenen a l'OMIC en referència al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de subministraments bàsics}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos de subministraments bàsics: Casos atesos en matèria d'aigua, electricitat i gas. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12,3%	Municipis participants: 25

% de casos de telecomunicacions s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de casos relatius a l'àmbit de les telecomunicacions que s'atenen a l'OMIC en referència al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de telecomunicacions}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos de telecomunicacions: Casos atesos en matèria de qualsevol mitjà de comunicació (telefonía fixa i mòbil, tdt, Internet, etc). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 35%	Municipis participants: 25

% de casos de productes s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de casos la temàtica dels quals deriva de qüestions relatives a productes tangibles de consum que s'atenen a l'OMIC, en referència al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de productes}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos de productes: Casos atesos relacionats amb l'adquisició i ús de qualsevol tipus de producte de consum tangible. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 16,1%	Municipis participants: 25

% de casos d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos atesos relatius a qüestions derivades de la prestació de serveis.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos d'altres serveis de consum}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos d'altres serveis de consum: Casos atesos per la contractació i prestació de qualsevol altre tipus de serveis de consum no inclosos en els apartats anteriors: sanitat privada, serveis turístics, serveis financers (inclou assegurances i interessos cobrats), etc. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 21%	Municipis participants: 25

% de casos de no consum s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge dels casos que s'atenen a les OMIC i que no corresponen a consum.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de no consum}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos de no consum: Casos atesos no relacionats amb la defensa de consumidors i usuaris: impostos, multes, sanitat pública, compra/venda entre particulars, etc. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 8,4%	Municipis participants: 25

Gestionar reclamacions i denúncies

% de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores s/ total reclamacions tancades l'any en estudi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual del nombre de resolucions que obtenen una resolució favorable al consumidor sobre el total de reclamacions presentades.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores}}{\text{Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores: Nombre de reclamacions tancades durant l'any d'estudi amb solució favorable, en tot o en part, a la persona consumidora, derivades de les peticions de rescabament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi: Peticions de rescabament per un perjudici sofert com a conseqüència d'una relació de consum, que han estat tancades durant l'any d'estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 53%	Municipis participants: 24

% de reclamacions i denúncies/queixes tramitades a altres organismes s/ total de reclamacions i denúncies/queixes tancades l'any en estudi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de denúncies derivades per l'OMIC a altres organismes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de reclamacions tramitades a altres organismes} + \text{Nombre de denúncies tramitades a altres organismes}}{\text{Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi} + \text{Nombre de denúncies tancades l'any en estudi}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de reclamacions tramitades a altres organismes: Nombre de reclamacions tancades durant l'any d'estudi derivades a l'organisme legalment competent en cada cas (Setsi, Junta Arbitral, Defensor del client dels bancs, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de denúncies tramitades a altres organismes: Nombre de denúncies tancades durant l'any d'estudi derivades a l'organisme legalment competent en cada cas (serveis d'inspecció competents, administració de justícia, Agència Catalana de Consum, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de reclamacions tancades l'any es estudi: Peticions de rescabament per un perjudici sofert com a conseqüència d'una relació de consum, que han estat tancades durant l'any d'estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de denúncies tancades l'any es estudi: Comunicacions que es fan a l'administració de presumptes irregularitats administratives, que poden derivar en infraccions amb el corresponent procediment o ser considerades queixes, i que han estat tancades durant l'any d'estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 15,1%	Municipis participants: 23

III. VALORS ORGANITZATIUS / RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA, Emp. municipal)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió de les OMIC es fa mitjançant gestió directa, mesurant el % de la despesa en gestió directa respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (Ajuntament, organisme autònom, societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades a l'OMIC. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 100%	Municipis participants: 24

Gestió indirecta (%) (concessió, altres...)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió de les OMIC es fa mitjançant gestió indirecta, mesurant el % de la despesa en gestió indirecta respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'Ajuntament (via concessió, concert, gestió interessada o societat d'economia mixta). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades a l'espai escènic. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0%	Municipis participants: 24

Disposar dels recursos humans adequats

Habitants per persona treballadora de l'OMIC	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix la proporció d'habitants per treballador de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} + \text{Nombre de persones de suport administratiu}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE. ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. Font: Ajuntaments. ➤ Nombre de persones de suport administratiu: S'entén per persones de suport el nombre de persones adscrites a l'OMIC, de manera permanent o temporal (p. ex. plans d'ocupació), que dóna recolzament en les tasques administratives. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. Font: Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 34.453	Municipis participants: 25

Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix la proporció de casos atesos per treballador de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total de casos atesos}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} + \text{Nombre de persones de suport administratiu}}$	
Variables emprades: ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones de suport administratiu: S'entén per persones de suport el nombre de persones adscrites a l'OMIC, de manera permanent o temporal (p. ex. plans d'ocupació), que dona recolzament en les tasques administratives. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1.456	Municipis participants: 25

% de persones de suport sobre total de persones de l'OMIC	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre del personal de suport respecte el total del personal de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de persones de suport administratiu}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} + \text{Nombre de persones de suport administratiu}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre de persones de suport administratiu: S'entén per persones de suport el nombre de persones adscrites a l'OMIC, de manera permanent o temporal (p. ex. plans d'ocupació), que dóna recolzament en les tasques administratives. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 22,4%	Municipis participants: 25

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

% d'hores de baixa s/ total d'hores laborals de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	
Explicació del indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC estan de baixa respecte el total d'hores anuals que han de treballar.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de baixa i d'indisposició del personal de l'OMIC amb funcions tècniques}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} \times \text{Hores de conveni d'UNA persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Hores anuals de baixa i d'indisposició del personal de l'OMIC amb funcions tècniques: S'inclou el total d'hores de baixa (incapacitat temporal) i d'indisposicions del conjunt de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques. No s'inclouen les hores de baixa per maternitat/paternitat, ni els permisos i llicències. En el cas de dedicacions a temps parcial a l'OMIC es ponderaran les hores de baixa anuals de la persona treballadora. S'aplicarà el següent càlcul: nombre anual d'hores de baixa multiplicat per nombre d'hores anual treballades dedicades a l'OMIC i dividit pel nombre total d'hores laborals, segons conveni. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores de conveni d'UNA persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques: Nombre d'hores anuals laborals per conveni d'UNA persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,21%	Municipis participants: 24

Salari brut d'un/a tècnic/a de consum	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el salari brut del lloc de treball d'un/a tècnic/a de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul: Salari brut d'un/a tècnic/a de consum	
Variables emprades: ➤ Salari brut d'un/a tècnic/a de consum: Sou brut anual del lloc de treball de Tècnic/a de Consum a jornada completa (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada Ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitats, antiguitat i els complements personals transitoris. S'empra la dada ja facilitada per part dels departaments de recursos humans del municipi respecte per a l' "Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona. <i>Font: Diputació de Barcelona.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 31.769	Municipis participants: 18

% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa el percentatge de dones que treballen a l'OMIC respecte del total de treballadors/res.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques: Total de persones treballadores de l'OMIC que siguin dones. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. No s'inclou el Nombre de persones de suport administratiu. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 72%	Municipis participants: 25

Millorar les habilitats dels treballadors

Hores anuals de formació realitzades per persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el nombre d'hores d'assistència anuals a activitats formatives realitzades pels treballadors de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de formació anuals del personal de l'OMIC amb funcions tècniques}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques}}$	
Variables emprades: ➤ Hores de formació anuals de personal de l'OMIC amb funcions tècniques: Suma de totes les hores anuals (de l'any en estudi) de formació autoritzada pel municipi rebudes pel conjunt de les persones treballadores amb funcions tècniques de l'OMIC (formació especialitzada o relacionada amb l'OMIC, incloent-hi la formació instrumental). No s'inclouen les jornades tècniques en matèria de consum. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 44	Municipis participants: 25

% de persones treballadores de l'OMIC assistents a cursos s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de treballadors que assisteixen a activitats formatives sobre el total dels treballadors de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques assistents a cursos}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de treballadors de l'OMIC assistents a cursos És el número de persones empleades a l'OMIC amb funcions tècniques que han realitzat formació en l'any d'anàlisi. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades dels/les treballadors/es que han fet formació (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 90%	Municipis participants: 25

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent del servei per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir la despesa mitjana de l'OMIC per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,2€	Municipis participants: 24

520

% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent de l'OMIC sobre el total de les despeses corrents de l'Ajuntament. Mostra la disponibilitat de recursos per a la gestió de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Despeses corrents del Pressupost Municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del Pressupost Municipal inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,15%	Municipis participants: 24

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de l'OMIC que són finançades amb taxes i preus públics.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Taxes i preus públics}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Taxes i preus públics: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0%	Municipis participants: 24

% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents de l'OMIC que són finançades amb aportació d'altres institucions públiques.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions d'altres institucions}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Aportacions d'altres institucions: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions: Generalitat de Catalunya, Diputació de Barcelona, Instituto Nacional de Consumo, etc. No s'inclouen les transferències de l'Ajuntament a l'Organisme Autònom ni a la Concessionària. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 13,8%	Municipis participants: 24

% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de l'OMIC que són finançades amb aportació municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportació de l'Ajuntament}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Aportació de l'Ajuntament: S'obté AUTOMÀTICAMENT com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents - Taxes i preus públics - Aportacions d'altres institucions. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 86%	Municipis participants: 24

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent per cas atès	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el cost unitari mitjà d'atendre un cas a l'OMIC (independentment de si es tracta d'una consulta d'informació, una reclamació o una denúncia).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Total de Casos Atesos}}$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del Servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de Casos Atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 28,4 €	Municipis participants: 24

V. VARIABLES D'ENTORN

Població	
Explicació del indicador: Aquest indicador indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre d'habitants</i>	
Variables emprades: ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 77.066	Municipis participants: 25

Densitat de població (hab. / km² municipi)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Superfície municipal}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> ➤ Superfície municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3.277	Municipis participants: 25

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades: ➤ Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. <i>Font: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia).</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12.705	Municipis participants: 25

Nombre de centres	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'OMIC per municipi.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre d'OMIC</i>	
Variables emprades: ➤ Nombre d'OMIC: Nombre de seus fixes on s'ofereix el servei d'OMIC. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1	Municipis participants: 25

SEGURETAT ALIMENTÀRIA

525

INTRODUCCIÓ

MISSIÓ I FUNCIONS

Els serveis de Salut Pública dels municipis de la província de Barcelona desenvolupen activitats relacionades amb la Seguretat Alimentària, per tal de donar compliment a les competències d'àmbit municipal en aquesta matèria, i d'acord amb això, defineixen la seva missió com:

"Servei públic de protecció de la salut, d'àmbit municipal i de caràcter obligatori adreçat a tota la població. La seva finalitat és garantir la seguretat dels aliments, mitjançant actuacions de vigilància i control sanitari, i de formació i educació sanitària."

Per donar resposta a aquesta missió, els serveis de Salut Pública disposen d'una Cartera de serveis de Seguretat Alimentària municipal, que inclouen tot un seguit d'activitats específiques per tal de gestionar un servei de qualitat, com són:

- ♦ Inspecció per denúncia;
 - ♦ Col·laboració en emergències i alertes;
 - ♦ Control del transport urbà d'aliments;
 - ♦ Requeriments i mesures cautelars;
 - ♦ Expedients sancionadors.
-
- ### METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats per un grup de municipis en el marc de la metodologia Eina de Gestió de Seguretat Alimentària, amb la participació del Servei de Salut Pública i del Servei de Programació de l'Àrea d'Hisenda i Recursos Interns de la Diputació de Barcelona. Els indicadors s'estructuren en quatre dimensions de meta:

 - ♦ Encàrrec polític / Estratègic.
 - ♦ Usuari / Client.
 - ♦ Valors Organitzatius / Recursos Humans.
 - ♦ Econòmica.

Així mateix, s'incorporen alguns indicadors d'entorn, que ajuden a contextualitzar el municipi.

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos ajuntaments, que les van remetre al Servei de Salut Pública de l'Àrea de Salut Pública i Consum. La validació de les dades es va realitzar per part del mateix Servei de Salut Pública.

En l'edició d'enguany, han participat 26 municipis de la província de Barcelona.

- ♦ Autoritzacions i llicències: atorgament de l'autorització sanitària de funcionament d'establiments de Menjars preparats;
 - ♦ Autoritzacions i llicències: atorgament de l'autorització sanitària de funcionament d'establiments de comerç de carn fresca i derivats;
 - ♦ Actualització del cens d'establiments alimentaris;
 - ♦ Obertura d'establiments: informe de projecte i la inspecció inicial;
 - ♦ La inspecció d'ofici;
 - ♦ Informes sanitaris per altres raons;
 - ♦ El suport laboratorial: la presa de mostres i l'anàlisi;
 - ♦ El sistema d'informació i divulgació;
 - ♦ Activitats d'assessorament;
 - ♦ La formació dels tècnics propis;
 - ♦ La formació dels manipuladors d'aliments;
 - ♦ Atenció de queixes i denúncies;

Com a informació addicional, en aquesta edició, el color dels indicadors del Quadre Resum d'Indicadors municipal reflecteix un criteri de valoració que té en compte tant el valor de l'indicador respecte a la mitjana com el tipus d'interpretació de la seva tendència, tal i com es mostra a continuació.

En **verd**, els valors un 40% per sobre o sota la mitjana municipal i que tenen una interpretació positiva (punt fort).

En **taronja**, els valors un 40% per sobre o sota la mitjana municipal i que tenen una interpretació d'oportunitat de millora.

En **groc**, els valors un 40% per sobre o sota de la mitjana i que no es consideren ni punt fort ni oportunitat de millora.

A partir d'aquests valors, es va realitzar una anàlisi dels punts forts / oportunitats de millora de cada municipi que va validar cada tècnic municipal participant en els Cercles (veure apartat Fase d'Avaluació).

ELS CRITERIS DE VALORACIÓ DELS INDICADORS

La majoria dels indicadors tenen una interpretació positiva a mesura que l'indicador augmenta de valor i es situa per sobre de la mitjana. Alguns exemples d'aquest grup d'indicadors són els següents:

- ♦ % d'establiments alimentaris conformes pel que fa a instal·lacions sobre el nº establiments alimentaris inspeccionats.
- ♦ % d'establiments alimentaris que disposen d'autocontrol sobre el nº establiments alimentaris inspeccionats.
- ♦ % d'establiments alimentaris autoritzats sobre el nombre total d'establiments alimentaris que necessiten autorització.
- ♦ % d'establiments alimentaris autoritzats sotmesos a inspecció de seguiment sobre el nombre d'establiments alimentaris autoritzats.
- ♦ % d'activitats específiques en SAM sobre el

nombre total d'activitats establertes en la Cartera de Serveis SAM.

- ♦ % de requeriments resolts favorablement sobre el total de requeriments emesos.
- ♦ Nombre d'inspeccions per cada 1.000 habitants.
- ♦ % d'establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris.
- ♦ Nombre d'inspeccions sobre el total d'establiments alimentaris inspeccionats.
- ♦ Nombre d'informes sanitaris de projectes SA sobre el nombre de projectes de nous establiments alimentaris al municipi.
- ♦ % d'inspeccions pròpies sobre el nombre total d'inspeccions.
- ♦ Nombre d'inspeccions de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspectors propis de SAM.
- ♦ Sou brut d'un tècnic/a de Salut pública.
- ♦ Sou brut d'un inspector/a.
- ♦ Nombre total d'hores de formació específica sobre el nombre total de treballadors/es de SAM.
- ♦ Despesa corrent de SAM per habitant.
- ♦ % de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent municipal.
- ♦ % de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent de Salut pública.

Ara bé, alguns indicadors s'interpreten positivament quan el seu valor disminueix i se situen per sota de la mitjana. En aquest grup trobem els següents indicadors:

- ♦ Nombre d'habitants sobre el nombre total de treballadors/es de SAM.
- ♦ Nombre d'establiments alimentaris sobre el nombre d'inspectors/es municipals de SAM.

- ♦ % d'hores de baixa sobre el nombre total d'hores laborals dels treballadors/es de SAM.
- ♦ Despesa corrent anual de SAM sobre el nombre d'inspeccions.
- ♦ Despesa corrent anual de SAM sobre nombre d'establiments alimentaris.

Finalment, en altres indicadors no s'estableix un criteri d'interpretació prèviament determinat i no es pot considerar que la situació és millor o pitjor respecte a la mitjana. És el cas dels següents indicadors:

- ♦ Nombre de denúncies rebudes sobre 10.000 habitants.
- ♦ Nombre de requeriments per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats.
- ♦ % d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats.
- ♦ % d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats.
- ♦ % de dones sobre el nombre total de treballadors/es de SAM.
- ♦ % d'autofinançament per taxes i preus públics sobre la despesa corrent de SAM.
- ♦ % de finançament per part d'altres institucions sobre la despesa corrent de SAM.
- ♦ % de finançament per part de l'ajuntament sobre la despesa corrent de SAM.



QUADRE RESUM D'INDICADORS

Encàrrec polític				
Garantir el compliment de la normativa				
% d'establiments alimentaris conformes pel que fa a instal·lacions sobre el n° establiments alimentaris inspeccionats	2010	59,7 %	Gestionar un servei de "qualitat"	2010
% d'establiments alimentaris que disposen d'autocontrol sobre el n° establiments alimentaris inspeccionats	47,2 %		% d'activitats específiques en SAM sobre el nombre total d'activitats establertes en la Cartera de Serveis SAM	80,5 %
% d'establiments alimentaris autoritzats sobre el nombre total d'establiments alimentaris que necessiten autorització	39,1 %		% de requeriments resolts favorablement sobre el total de requeriments emesos	77,2 %
% establiments alimentaris autoritzats sotmesos a inspecció de seguiment sobre el nombre d'establiments alimentaris autoritzats	31,9 %			
Usuari / Client				
Gestió de Riscos Sanitaris				
Nombre d'inspeccions per cada 1.000 habitants	2010	4,4	Comunicació, foment i suport d'activitats de Seguretat alimentària	2010
% establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris	26,0 %		Nombre d'informes sanitaris de projectes SA sobre el nombre de projectes de nous establiments alimentaris al municipi	1,1
Nombre d'inspeccions sobre el total d'establiments alimentaris inspeccionats	1,5			
Grau d'acompliment de la normativa				
Nombre de requeriments per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats	46,4			
% d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	6,1 %			
% d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	1,0 %			
Adequar el servei a les expectatives de la ciutadania				
Nombre de brots de TIA sobre 100.000 habitants	--			
Nombres de denúncies rebudes sobre 10.000 habitants	1,7			

Valors Organitzatius / RRHH	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió (I)		2010	Disposar dels recursos humans adequats		2010	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors		2010
	% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals)		100 %	Nombre d'inspeccions de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspeccions propis de SAM		215	% d'hores de baixa sobre el nombre total d'hores laborals dels treballadors/es de SAM		6,9 %
	% de Gestió indirecta (concessió, altres)		0 %	Nombre d'habitants sobre el nombre total de treballadors/es de SAM		35.634	Sou brut d'un tècnic/a de Salut pública		32.133
				Nombre d'establiments alimentaris sobre el nombre d'inspeccions/es municipals de SAM		731	Sou brut d'un inspector/a		26.817
							% de dones sobre el nombre total de treballadors/es de SAM		72,9 %
Economia	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió (II)		2010	Millorar les habilitats dels treballador/res del servei		2010	Ofertar el servei a uns costos unitaris adequats		2010
	% d'inspeccions pròpies sobre el nombre total d'inspeccions		88,5 %	Nombre total d'hores de formació específica sobre el nombre total de treballadors/es de SAM		20	Despesa corrent anual de SAM sobre el nombre d'inspeccions		265
							Despesa corrent anual de SAM sobre nombre d'establiments alimentaris		104
Entorn	Disposar dels recursos adequats		2010	Finançar adequadament el servei		2010			
	Despesa corrent de SAM per habitant		1,2	% d'autofinançament per taxes i preus públics sobre la despesa corrent de SAM		7,8 %			
	% de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent municipal		0,14 %	% de finançament per part d'altres institucions sobre la despesa corrent de SAM		12,6 %			
	% de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent de Salut pública		21,5 %	% de finançament per part de l'ajuntament sobre la despesa corrent de SAM		79,5 %			
		Població		Densitat de població (hab. / km² municipi)		Renda per càpita		12.947	
		18 %							

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Garantir el compliment de la normativa

% d'establiments alimentaris conformes pel que fa a instal·lacions sobre el nº establiments alimentaris inspeccionats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau d'establiments alimentaris inspeccionats que estan conformes per que fa a instal·lacions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris conformes pel que fa a instal·lacions}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre total d'establiments alimentaris conformes pel que fa a instal·lacions: suma del nombre d'establiments alimentaris conformes pel que fa a instal·lacions durant l'any en estudi (no és una dada acumulada). S'inclouen dins d'aquesta suma aquells establiments que al final d'any hagin rebut la conformitat per part de l'ajuntament en quant a les instal·lacions. S'entén per CONFORMES pel que fa a INSTAL·LACIONS: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les condicions de les seves instal·lacions. Es considera conforme a criteri de l'ajuntament quan es tanca l'expedient (per inspecció d'ofici, denúncia, ASF...). ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: suma dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en estudi, no és un valor acumulat dels altres anys). S'entén per INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions dels APS o CC. Es poden incloure els establiments sotmesos a classificació del risc.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 59,7%	Municipis participants: 26

% d'establiments alimentaris que disposen d'autocontrol sobre el nº establiments alimentaris inspeccionats
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el grau d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol.
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris que disposen d'autocontrol}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre total d'establiments alimentaris que disposen d'autocontrol: suma del nombre d'establiments alimentaris que disposen de sistema d'autocontrol durant l'any en estudi. S'entén per establiments alimentaris que disposen d'AUTOCONTROL: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les condicions dels seus autocontrols. S'entén per AUTOCONTROL: el conjunt d'obligacions de les persones físiques o jurídiques subjectes a l'àmbit d'aplicació de la Llei 18/2009 de Salut Pública, amb la finalitat de garantir la inocuïtat i la salubritat dels productes, les activitats i els serveis respectius. La verificació de l'autocontrol comporta revisions de documents i comprovacions "in situ" en l'aspecte de l'autocontrol que s'estigui revisant. Els documents d'autocontrol mínims de què ha de disposar l'establiment en el moment de la inspecció, per a poder-se comptabilitzar són: 1.Pla de formació (els registres corresponents); 2.Pla de Neteja/desinfecció (programa complet més registres); 3.Pla de control de temperatures (si s'escau, els corresponents

% d'establiments alimentaris autoritzats sobre el nombre total d'establiments alimentaris que necessiten autorització	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el grau d'establiments alimentaris autoritzats sobre els que necessiten autorització.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris autoritzats}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris que necessiten autorització}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre total d'establiments alimentaris autoritzats: suma del nombre total d'establiments alimentaris que necessiten ASF (Autorització sanitària de funcionament) i DISPOSEN de la corresponent autorització a 31 de desembre de l'any d'estudi (dada acumulada). S'entén per ESTABLIMENTS ALIMENTARIS que NECESSITEN AUTORITZACIÓ i EN DISPOSEN: els establiments alimentaris que necessiten autorització expressa de l'autoritat sanitària competent en la què s'indica l'activitat o les activitats que es poden realitzar i ja l'han obtingut. Actualment, necessiten ASF els establiments de carn fresca i derivats, i els de menjars preparats. També s'inclouen els establiments de menjars preparats que fan elaboracions: Bars- restaurants; Restaurants; Rostisseries; Menjadors col·lectius. S'INCLOUEN: les ASF atorgades per l'ajuntament i les atorgades per l'APS o CC. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris que necessiten autorització: suma del nombre total d'establiments alimentaris que necessiten ASF (Autorització sanitària de funcionament). S'entén per ESTABLIMENTS ALIMENTARIS que NECESSITEN AUTORITZACIÓ: el establiments alimentaris que necessiten autorització expressa de l'autoritat sanitària competent en la què s'indica l'activitat o les activitats que es poden realitzar. Actualment, necessiten ASF els establiments de carn fresca i derivats, i els de menjars preparats. També s'inclouen els establiments de menjars preparats que fan elaboracions: Bars-restaurants; Restaurants; Rostisseries; Menjadors col·lectius.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 39,1%	Municipis participants: 26

% establiments alimentaris autoritzats sotmesos a inspecció de seguiment sobre el nombre d'establiments alimentaris autoritzats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra del nombre d'establiments alimentaris autoritzats els que estan sotmesos a inspecció de seguiment.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris autoritzats sotmesos a inspecció de seguiment}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris autoritzats}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre total d'establiments alimentaris autoritzats sotmesos a inspecció de seguiment: suma del nombre total d'establiments alimentaris autoritzats als què se'ls ha realitzat inspecció de seguiment i control durant l'any en estudi. S'entén per ESTABLIMENTS ALIMENTARIS AUTORITZATS amb INSPECCIÓ DE SEGUIMENT i CONTROL: establiments alimentaris que disposen de la corresponent autorització expressa de l'autoritat sanitària competent en la què s'indica l'activitat o les activitats que es poden realitzar i que es sotmeten a Vigilància i Control per a comprovar que mantenen les condicions en que es va atorgar la mateixa. Actualment, necessiten ASF els establiments de carn fresca i derivats, i els de menjars preparats. També s'inclouen els establiments de menjars preparats que fan elaboracions: Bars- restaurants; Restaurants; Rostisseries; Menjadors col·lectius. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris autoritzats: suma del nombre total d'establiments alimentaris que necessiten ASF (Autorització sanitària de funcionament) i DISPOSEN de la corresponent autorització a 31 de desembre de l'any d'estudi (dada acumulada). S'entén per ESTABLIMENTS ALIMENTARIS que NECESSITEN AUTORITZACIÓ i EN DISPOSEN: el establiments alimentaris que necessiten autorització expressa de l'autoritat sanitària competent en la què s'indica l'activitat o les activitats que es poden realitzar i ja l'han obtingut. Actualment, necessiten ASF els establiments de carn fresca i derivats, i els de menjars preparats. També s'inclouen els establiments de menjars preparats que fan elaboracions: Bars- restaurants; Restaurants; Rostisseries; Menjadors col·lectius. S'INCLOUEN: les ASF atorgades per l'ajuntament i les atorgades per l'APS o CC.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 31,9%	Municipis participants: 24

Gestionar un servei de "qualitat"

% d'activitats específiques en SAM sobre el nombre total d'activitats establertes en la Cartera de Serveis SAM	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'activitats de la Cartera de Serveis del SAM que l'ajuntament realitza.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'activitats ESPECÍFIQUES de la Cartera de Serveis de SAM}}{\text{Activitats establertes en la Cartera de Serveis de SAM}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'activitats específiques de la Cartera de Serveis de SAM: són les activitats que l'ajuntament realitza i que estan incloses en la Cartera de Serveis del SAM. ➤ Activitats establertes en la Cartera de Serveis de SAM: La Cartera de Serveis de SAM estableix les següents activitats: 1.Autoritzacions i llicències: Atorgament de l'ASF (Autorització sanitària de funcionament) d'establiments de Menjars preparats; 2.Autoritzacions i llicències: Atorgament de l'ASF (Autorització sanitària de funcionament) d'establiments de comerç de carn fresca i derivats; 3.Actualització del cens d'establiments alimentaris; 4.Obertura d'establiments: informe de projecte i la inspecció inicial; 5. La inspecció d'ofici; 6.Informes sanitaris per altres raons; 7. El suport laboratorial: la presa de mostres i l'anàlisi; 8.El sistema d'informació i divulgació; 9.Activitats d'assessorament; 10.Garantir l'assistència a activitats formatives dels tècnics propis (fa referència a aquella formació designada pel cap del Servei per als treballadors del Servei); 11.La formació dels manipuladors d'aliments; 12. Atenció de queixes i denúncies; 13. Inspecció per denúncia; 14. Col·laboració en alertes; 15.Control del transport urbà d'aliments; 16. Requeriments i mesures cautelars; 17. Expedients sancionadors.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 80,5%	Municipis participants: 25

% de requeriments resolts favorablement sobre el total de requeriments emesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de requeriments emesos pels ajuntaments que s'han resolt favorablement sobre el total de requeriments emesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de requeriments resolts favorablement}}{\text{Nombre total de requeriments emesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de requeriments resolts favorablement: suma del nombre total de requeriments resolts favorablement. S'entén per REQUERIMENT RESOLT FAVORABLEMENT: aquell requeriment a l'establiment inspeccionat, en el què durant la visita de comprovació (inspecció, recepció de documentació, etc.) es posa de manifest que s'han resolt, almenys, el 80% dels incompliments requerits. ➤ Nombre total de requeriments emesos: suma del nombre total de requeriments emesos fruit de les inspeccions realitzades en matèria de seguretat alimentària. S'entén per REQUERIMENT: el document administratiu necessari per instar al titular d'un establiment alimentari per tal que esmeni les deficiències detectades i recollides en l'acta d'inspecció. El document ha de contemplar un acusament de rebuda i un termini d'execució.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 77,2%	Municipis participants: 25

Adequar el Servei a les expectatives de la ciutadania

Nombre de brots de TIA sobre 100.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de brots de TIA sobre la població del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de brots de TIA}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 100.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre de brots de TIA: suma del nombre de brots que es donen al municipi en el període d'un any. S'entén per BROTS DE TOXICOINFECCIÓ ALIMENTÀRIA (TIA): els brots epidèmics relacionats amb les malalties transmeses via alimentària. Són brots de declaració obligatòria i es recullen en el butlletí epidemiològic de Catalunya de manera periòdica. El municipi participa en la fase de comunicació del risc i col·labora amb la Generalitat en la investigació epidemiològica aportant dades de l'activitat alimentària. ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: --	Municipis participants: 0

Nombres de denúncies rebudes sobre 10.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de denúncies que ha rebut el servei durant l'any en relació amb la població del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombres de denúncies rebudes}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 10.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre de denúncies rebudes: suma del nombre total de denúncies rebudes durant l'any en estudi. * S'entén per DENÚNCIES: les comunicacions que es fan a l'administració de presumptes irregularitats en matèria de SAM. Les denúncies es poden rebre per diferents vies: trucades telefòniques identificades/ correu electrònic, entrada per escrit al Registre, a través de OPIC/OMIC, dirigit al servei de Salut Pública, a través de la Policia Local. ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,7	Municipis participants: 25

II. DIMENSIO USUARI / CLIENT

Gestió de riscos sanitaris

Nombre d'inspeccions per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'inspeccions que realitza el SAM del municipi per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'inspeccions}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre total d'inspeccions: suma del nombre total d'INSPECCIONS realitzades per l'ajuntament, per empreses externes i per altres institucions, que es realitzen durant l'any en estudi. S'entén per INSPECCIÓ: les accions encaminades a comprovar, investigar (inclou valoracions del risc) i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs. ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4,4	Municipis participants: 26

% establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el grau d'establiments alimentaris inspeccionats en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: suma dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en estudi, no és un valor acumulat dels altres anys). S'entén per INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions dels APS o CC. Es poden incloure els establiments sotmesos a classificació del risc. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris: suma dels establiments alimentaris. S'entén per ESTABLIMENT ALIMENTARI: el comerç minorista; el servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors (com a activitat principal o complementària d'un establiment i amb o sense repartiment a domicili); i la producció d'àmbit local. S'INCLOUEN també dins aquesta suma: les diferents activitats al supermercat (seccions); les parades de mercat i fires; els Menjador Col·lectius (escoles, llars d'infants, llars d'avis, laborals... en el cas d'aquells municipis que assumeixen aquesta activitat). S'EXCLOU: l'activitat de subministrament d'aliments preparats a col·lectivitats, a altres establiments o a punts de venda.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 26%	Municipis participants: 26

Nombre d'inspeccions sobre el total d'establiments alimentaris inspeccionats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el nombre mig d'inspeccions que el servei realitza amb relació al total d'establiments alimentaris inspeccionats en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'inspeccions}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre total d'inspeccions: suma del nombre total d'INSPECCIONS realitzades per l'ajuntament, per empreses externes i per altres institucions, que es realitzen durant l'any en estudi. S'entén per INSPECCIÓ: les accions encaminades a comprovar, investigar (inclou valoracions del risc) i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: suma dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en estudi, no és un valor acumulat dels altres anys). S'entén per INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions dels APS o CC. Es poden incloure els establiments sotmesos a classificació del risc.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,5	Municipis participants: 26

Comunicació, foment i suport d'activitats de Seguretat alimentària

Nombre d'informes sanitaris de projectes SA sobre el nombre de projectes de nous establiments alimentaris al municipi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'informes sanitaris de projectes Seguretat alimentària (SA) amb relació al nombre de projectes de nous establiments alimentaris al municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'informes sanitaris de projectes SA}}{\text{Nombre de nous establiments alimentaris al municipi}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'informes sanitaris de projectes SA: suma del nombre d'informes de projectes de Seguretat alimentària (SA) realitzats durant l'any en estudi. S'entén per INFORME DE PROJECTE, l'integrat dins del procediment dels permisos o concessions municipals. Inclou els informes de projectes i annexes, que es compten per separat. S'INCLOUEN: els informes fets per altres administracions/organismes públics/ECA's. S'EXCLOUEN: les activitats d'assessorament previ en matèria de seguretat alimentària. ➤ Nombre de nous establiments alimentaris al municipi: suma dels establiments alimentaris oberts al municipi durant l'any de l'estudi. S'entén per NOUS ESTABLIMENTS, els de nova obertura (a través de llicències, permisos i comunicacions), els que canvien de titularitat i els que realitzen canvis en l'activitat (en el cas de noves instal·lacions, modificació o ampliació).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,1	Municipis participants: 25

Grau de compliment de la normativa

Nombre de requeriments per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el nombre de requeriments pels establiments alimentaris inspeccionats en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de requeriments emesos}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre total de requeriments emesos: suma del nombre total de requeriments emesos fruit de les inspeccions realitzades en matèria de seguretat alimentària. S'entén per REQUERIMENT: el document administratiu necessari per instar al titular d'un establiment alimentari per tal que esmeni les deficiències detectades i recollides en l'acta d'inspecció. El document ha de contemplar un acusament de rebuda i un termini d'execució. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: suma dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en estudi, no és un valor acumulat dels altres anys). S'entén per INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions dels APS o CC. Es poden incloure els establiments sotmesos a classificació del risc.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 46,4	Municipis participants: 26

% d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el grau d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre els establiments alimentaris inspeccionats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'establiments alimentaris amb mesures cautelars}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'establiments alimentaris amb mesures cautelars: suma del nombre d'establiments alimentaris que han rebut una o més mesures cautelars durant l'any. S'entén per MESURA CAUTELAR: el que recull l'article 63 del capítol III de la Llei 18/2009 de Salut Pública, relatiu a mesures cautelars: tancament preventiu de les instal·lacions, l'establiment, el servei; immobilització i comís de productes i substàncies; prohibició de comercialització d'un producte/s; suspensió d'ASF i/o la suspensió o prohibició de l'exercici d'activitats; i la intervenció de mitjans materials i/o humans. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: suma dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en estudi, no és un valor acumulat dels altres anys). S'entén per INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions dels APS o CC. Es poden incloure els establiments sotmesos a classificació del risc.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6,1%	Municipis participants: 26

% d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau d'establiments alimentaris sancionats en relació amb el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'establiments alimentaris sancionats}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'establiments alimentaris sancionats: suma del nombre d'establiments alimentaris que han rebut una o més sancions durant l'any. S'entén per SANCIO: el que recull l'art. 71 de la Llei 18/2009 de Salut Pública: multa pecuniària, o multa pecuniària i tancament temporal de l'establiment. En els establiments alimentaris sancionats també s'inclouen les multes coercitives, recollides a l'article 65 del capítol III de la Llei 18/2009 de Salut Pública. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: suma dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en estudi, no és un valor acumulat dels altres anys). S'entén per INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions dels APS o CC. Es poden incloure els establiments sotmesos a classificació del risc.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1%	Municipis participants: 26

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/ RECURSOS HUMANS

Gestionar el servei amb diverses formes de gestió (I)

Gestió directa (%)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa (ja sigui per una sola administració local o en col·laboració amb d'altres administracions).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Gestió directa}}{\text{Gestió directa} + \text{Gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Gestió directa (Ajuntament, OOAA): Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb d'altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). ➤ Gestió indirecta (Concessió): Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada, o societat d'economia mixta).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 100%	Municipis participants: 26

Gestió indirecta (%)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió indirecta (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Gestió indirecta}}{\text{Gestió directa} + \text{Gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Gestió indirecta (Concessió): Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada, o societat d'economia mixta). ➤ Gestió directa (Ajuntament, OOAA): Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb d'altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0%	Municipis participants: 26

Gestionar el servei amb diverses formes de gestió (II)

% d'inspeccions pròpies sobre el nombre total d'inspeccions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau de inspeccions pròpies portades a terme per l'ajuntament sobre el total d'inspeccions realitzades en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'inspeccions de l'ajuntament} + \text{Nombre d'inspeccions empreses externes}}{\text{Nombre total d'inspeccions}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'inspeccions de l'ajuntament: suma del nombre total d'INSPECCIONS de l'ajuntament que es realitzen durant l'any en estudi. S'entén per INSPECCIÓ de l'ajuntament les accions REALITZADES per INSPECTORS que són PLANTILLA de l'AJUNTAMENT. S'entén per INSPECCIÓ, les accions encaminades a comprovar, investigar (inclou valoracions del risc) i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs. S'INCLOUEN: les inspeccions realitzades per empreses municipals públiques. S'EXCLOUEN: les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària. ➤ Nombre d'inspeccions empreses externes: suma del nombre total d'INSPECCIONS EXTERNES que es realitzen durant l'any en estudi. S'entén per INSPECCIÓ EXTERNA, les inspeccions realitzades per INSPECTORS que NO són PLANTILLA de l'AJUNTAMENT, a DEMANDA de l'AJUNTAMENT. En aquest cas, les inspeccions són contractades per l'ajuntament a una empresa externa especialitzada en Seguretat Alimentària. S'entén per INSPECCIÓ, les accions encaminades a comprovar, investigar (inclou valoracions del risc) i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs. S'INCLOUEN: les inspeccions realitzades per consorcis i fundacions. ➤ Nombre total d'inspeccions: suma del nombre total d'INSPECCIONS realitzades per l'ajuntament, per empreses externes i per altres institucions, que es realitzen durant l'any en estudi. S'entén per INSPECCIÓ: les accions encaminades a comprovar, investigar (inclou valoracions del risc) i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 88,5%	Municipis participants: 25

Disposar dels recursos humans adequats

Nombre d'inspeccions de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspectors propis de SAM	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens aproxima a la càrrega de treball dels/les inspectors/es municipals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'inspeccions de l'ajuntament}}{\text{Nombre d'inspectors/es municipals de SAM}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'inspeccions de l'ajuntament: suma del nombre total d'INSPECCIONS de l'ajuntament que es realitzen durant l'any en estudi. S'entén per INSPECCIÓ de l'ajuntament les accions REALITZADES per INSPECTORS que són PLANTILLA de l'AJUNTAMENT. S'entén per INSPECCIÓ, les accions encaminades a comprovar, investigar (inclou valoracions del risc) i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs. S'INCLOUEN: les inspeccions realitzades per empreses municipals públiques. S'EXCLOUEN: les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària. ➤ Nombre d'inspectors/es municipals de SAM: sumatori del nombre d'inspectors/es municipals que realitzen tasques d'inspecció als establiments alimentaris durant l'any. S'entén per TREBALLADOR que realitza tasques d'INSPECCIÓ, el treballador/ra que és plantilla de l'ajuntament, inclosos en el Capítol I de l'ajuntament i que es dediquin a la inspecció de seguretat alimentària i a qui li han delegat tasques d'inspecció autoritzades per l'ajuntament. En el cas de dedicacions a temps parcial i/o contractacions temporals, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores d'inspecció i de la seva gestió, de tots els inspectors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a que dedica a les tasques d'inspecció (30%, 40%,...etc).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 215	Municipis participants: 21

Nombre d'habitants sobre el nombre total de treballadors/es de SAM	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens aproxima la càrrega de treball dels/les treballadors/es municipals amb relació al nombre d'habitants del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Nombre de treballadors/res de SAM}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'habitants: nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE. ➤ Treballadors/res de SAM: sumatori del nombre total de treballadors/res SAM. S'entén per TREBALLADOR/A de SAM, els inclosos en el Capítol I de l'ajuntament i que es dediquin total o parcialment a la seguretat alimentària. S'INCLOUEN: els inspectors/es municipals de SAM (variable 23) i també el personal de gestió, tècnic, administratiu i d'assessorament. En el cas de dedicacions a temps parcial i/o contractacions temporals, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de Seguretat Alimentària (30%, 40%,...etc).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 35.634	Municipis participants: 26

Nombre d'establiments alimentaris sobre nombre d'inspectors/es municipals de SAM	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens aproxima a la càrrega de treball dels/les inspectors/es municipals en relació al total d'establiments alimentaris del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris}}{\text{Nombre d'inspectors/es municipals de SAM}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre total d'establiments alimentaris: suma dels establiments alimentaris. S'entén per ESTABLIMENT ALIMENTARI: el comerç minorista; el servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors (com a activitat principal o complementària d'un establiment i amb o sense repartiment a domicili); i la producció d'àmbit local. S'INCLOUEN també dins aquesta suma: les diferents activitats al supermercat (seccions); les parades de mercat i fires; els Menjador Col·lectius (escoles, llars d'infants, llars d'avis, laborals... en el cas d'aquells municipis que assumeixen aquesta activitat). S'EXCLOU: l'activitat de subministrament d'aliments preparats a col·lectivitats, a altres establiments o a punts de venda. ➤ Nombre d'inspectors/es municipals de SAM: sumatori del nombre d'inspectors/es municipals que realitzen tasques d'inspecció als establiments alimentaris durant l'any. S'entén per TREBALLADOR que realitza tasques d'INSPECCIÓ, el treballador/ra que és plantilla de l'ajuntament, inclosos en el Capítol I de l'ajuntament i que es dediquin a la inspecció de seguretat alimentària i a qui li han delegat tasques d'inspecció autoritzades per l'ajuntament. En el cas de dedicacions a temps parcial i/o contractacions temporals, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores d'inspecció i de la seva gestió, de tots els inspectors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques d'inspecció (30%, 40%,...etc.).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 731	Municipis participants: 21

Millorar les habilitats dels treballadors/res del servei

Nombre total d'hores de formació específica sobre el nombre total de treballadors/res del Servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la durada i/o intensitat de la formació que reben els treballadors/res del SAM. És un indicador que ens mostra l'esforç municipal per la millora de la capacitat dels seus professionals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'hores de formació destinades als treballadors/res de SAM}}{\text{Treballadors/res de SAM}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre total d'hores de formació destinades als treballadors/res de SAM: suma del nombre total d'hores d'assistència i participació a activitats de formació continuada al conjunt dels treballadors/res de SAM relacionades amb el lloc de treball realitzades durant l'any en estudi. S'entén per HORES DE FORMACIÓ: les hores de cursos, jornades, tallers i seminaris, proposades i/o autoritzades per l'ajuntament i/o entitat, que estiguin justificades documentalment i d'especialitats relacionades amb tasques específiques. La formació transversal NO es compta com a formació específica SAM. Es recull la formació específica en seguretat alimentària (per exemple: en el cas del "Diplomat en Sanitat", seria una part proporcional de la formació en Salut Pública). NOTA: es consideraran les hores totals de formació, en aquest cas NO es tindrà en compte la proporcionalitat de la dedicació dels treballadors/es SAM. ➤ Treballadors/res de SAM: sumatori del nombre total de treballadors/res SAM. S'entén per TREBALLADOR/A de SAM, els inclosos en el Capítol I de l'ajuntament i que es dediquin total o parcialment a la seguretat alimentària. S'INCLOUEN: els inspectors/es municipals de SAM (variable 23) i també el personal de gestió, tècnic, administratiu i d'assessorament. En el cas de dedicacions a temps parcial i/o contractacions temporals, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de Seguretat Alimentària (30%, 40%,...etc.).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 20	Municipis participants: 25

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors/res del SAM

% d'hores de baixa sobre el nombre total d'hores laborals dels treballadors/res de SAM	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador és el percentatge d'hores de baixa del personal del SAM, respecte les hores ordinàries previstes per conveni. És un indicador útil per analitzar el clima laboral del SAM.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'hores de baixa}}{\text{Nombre d'hores de conveni d'un treballador/ra} \times \text{Treballadors/res de SAM}} \times 100$	
➤ Nombre total d'hores de baixa: suma del nombre total de les hores de baixa i d'indisposicions (Indisposició laboral transitòria i accidents de treball), del conjunt dels treballadors/res del SAM. NO es consideren les hores de baixa per maternitat, paternitat, ni els permisos i les llicències. NOTA: Per al seu càlcul es considera la proporcionalitat imputada a la dedicació com a treballador/a SAM (variable 24). ➤ Treballadors/res de SAM: sumatori del nombre total de treballadors/res SAM. S'entén per TREBALLADOR/A de SAM, els inclosos en el capítol I de l'ajuntament i que es dediquin total o parcialment a la seguretat alimentària. S'INCLOUEN: els inspectors/es municipals de SAM (variable 23) i també el personal de gestió, tècnic, administratiu i d'assessorament. En el cas de dedicacions a temps parcial i/o contractacions temporals, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de Seguretat Alimentària (30%, 40%,...etc). ➤ Nombre d'hores de conveni d'un treballador/ra: nombre d'hores anuals laborals per conveni d'un treballador/ra del SAM. NOTA: Les hores de conveni s'empraran per traduir el nombre de treballadors en hores (i poder-ho comparar amb les hores de baixa).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6,9%	Municipis participants: 25

Sou brut base anual d'un tècnic/a de Salut Pública	
Explicació de l'indicador. Aquest indicador mostra el salari brut del lloc de treball d'un professional. És un indicador que ens aproxima a la satisfacció de les persones treballadores del SAM.	
Fórmula de càlcul: Sou brut base anual d'un tècnic/a de Salut Pública	
Variables emprades: ➤ Sou brut base anual d'un tècnic/a de Salut pública: Sou brut anual del lloc de treball d'un tècnic/a de SALUT PÚBLICA (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. S'emprarà la dada facilitada pels departaments de recursos humans del municipi respectiu per a l' "Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 32.133€	Municipis participants: 11

Sou brut base anual d'un/a inspector/a	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el salari brut del lloc de treball d'un/a inspector/a. És un indicador que ens aproxima a la satisfacció de les persones treballadores del SAM.	
Fórmula de càlcul: Sou brut base anual d'un/a inspector/a.	
Variables emprades: Sou brut base anual d'un/a inspector/a: Sou brut anual del lloc de treball d'un/a INSPECTOR/A (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. S'emprarà la dada facilitada pels departaments de recursos humans del municipi respecte per a l' "Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona.	
Valor mitjà de l'indicador 2009: 26.817€	Municipis participants: 13

545

% de dones sobre el nombre total de treballadors/es de SAM	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la proporció de dones sobre el total dels treballadors/es de SAM. És un indicador que ens reflecteix l'estructura de gènere de la plantilla.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Dones a la plantilla}}{\text{Treballadors/es de SAM}} \times 100$	
- Dones a la plantilla (treballadores) del SAM: suma del nombre total de DONES treballadores de SAM. S'entén per TREBALLADORA de SAM, les DONES treballadores incloses en el Capítol I de l'ajuntament i que es dediquin part de la seva jornada a la seguretat alimentària. S'INCLOU també el personal femení de gestió, tècnic, administratiu i d'assessorament. En el cas de dedicacions a temps parcial i/o contractacions temporals, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NOTA: Per al seu càlcul es considera la proporcionalitat imputada a la dedicació com a treballador/a SAM (variable 24). - Treballadors/res de SAM: sumatori del nombre total de treballadors/res SAM. S'entén per TREBALLADOR/A de SAM, els inclosos en el Capítol I de l'ajuntament i que es dediquin total o parcialment a la seguretat alimentària. S'INCLOU: els inspectors/es municipals de SAM (variable 23) i també el personal de gestió, tècnic, administratiu i d'assessorament. En el cas de dedicacions a temps parcial i/o contractacions temporals, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de Seguretat Alimentària (30%, 40%,...etc.).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 72,9%	Municipis participants: 26

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disponer dels recursos econòmics adequats

Despesa corrent de SAM per habitant.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent de SAM pels habitats residents al municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del SAM}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels Capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, plagues, etc. ➤ Nombre d'habitants. És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,2€	Municipis participants: 26

546

% de la despesa corrent del SAM sobre el pressupost corrent municipal.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del SAM amb relació al pressupost corrent municipal, reflectint el pes econòmic del servei dins el pressupost municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del SAM}}{\text{Despeses corrents del pressupost municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels Capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, plagues, etc. ➤ Despeses corrents del pressupost municipal: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels Capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals).	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,14%	Municipis participants: 26

% de la despesa corrent del SAM sobre el pressupost corrent de Salut Pública.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del SAM en relació amb el pressupost de Salut Pública.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del SAM}}{\text{Despeses corrents del servei de Salut Pública}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent de SAM: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels Capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, plagues, etc. ➤ Despeses corrents del servei de Salut Pública: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels Capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). S'EXCLOU, les despeses de les partides d'animals de companyia, la despesa destinada a consum i junta arbitral, laboratori, serveis generals, serveis jurídics, gestió de platges... S'INCLOU: les despeses de la gestió de plagues.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 21,5%	Municipis participants: 25

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SAM que són finançades amb taxes, preus públics i altres ingressos. És una valoració del pes dels ingressos aportats per les persones usuàries en el finançament del servei, i una mostra del seu grau de finançament.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions taxes, preus públics i altres ingressos en SAM}}{\text{Despesa corrent anual del SAM}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Aportacions taxes, preus públics i altres ingressos en SAM: Ingressos (drets reconeguts) del Capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). Exemple: Inclou taxes per inspecció i/o autorització, preus de cursos de manipuladors, preus d'anàlisi de laboratori, procediments sancionadors, etc. ➤ Despesa corrent de SAM: Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels Capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, plagues, etc.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 7,8%	Municipis participants: 26

% de finançament per aportacions d'altres institucions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents del SAM que són finançades amb aportació d'altres institucions públiques. És una valoració dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal, i una mostra del grau de finançament dels SAM.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions d'altres institucions en SAM}}{\text{Despesa corrent del SAM}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Aportacions d'altres institucions en SAM: Ingressos (drets reconeguts) del Capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions: Generalitat de Catalunya, Diputació de Barcelona, etc. S'EXCLOUEN: les transferències de l'ajuntament a l'organisme autònom ni a la concessionària. ➤ Despesa corrent de SAM: Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels Capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, plagues, etc.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12,6%	Municipis participants: 26

% de finançament per part de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de SAM que són finançades amb aportació municipal. L'indicador reflecteix el grau de finançament municipal del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions de l'ajuntament}}{\text{Despesa corrent anual del SAM}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Aportació de l'ajuntament: Aportació de l'ajuntament: S'obté AUTOMÀTICAMENT com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents - Aportacions taxes i preus públics - Aportacions d'altres institucions. ➤ Despesa corrent de SAM: Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels Capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, plagues, etc.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 79,5%	Municipis participants: 26

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent anual del SAM sobre el nombre d'inspeccions.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent del SAM sobre el nombre d'inspeccions. Ens reflecteix l'esforç econòmic que fa el servei destinat a la realització d'aquesta tasca.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent de SAM}}{\text{Nombre total d'inspeccions}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent de SAM: Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, plagues, etc. ➤ Nombre total d'inspeccions: suma del nombre total d'INSPECCIONS realitzades per l'ajuntament, per empreses externes i per altres institucions, que es realitzen durant l'any en estudi. S'entén per INSPECCIÓ: les accions encaminades a comprovar, investigar (inclou valoracions del risc) i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 265€	Municipis participants: 26

Despesa corrent anual de SAM sobre nombre d'establiments alimentaris	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent del SAM sobre el nombre d'establiments alimentaris que hi ha al municipi. És un indicador que ens aproxima sobre el grau i la intensitat de cobertura de les activitats vinculades amb el SAM.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent de SAM}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris}}$	
Variables emprades: ➤ Despesa corrent de SAM: Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels Capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, plagues, etc. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris: suma dels establiments alimentaris. S'entén per ESTABLIMENT ALIMENTARI: el comerç minorista; el servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors (com a activitat principal o complementària d'un establiment i amb o sense repartiment a domicili); i la producció d'àmbit local. S'INCLOUEN també dins aquesta suma: les diferents activitats al supermercat (seccions); les parades de mercat i fires; els Menjador Col·lectius (escoles, llars d'infants, llars d'avis, laborals... en el cas d'aquells municipis que assumeixen aquesta activitat). S'EXCLOU: l'activitat de subministrament d'aliments preparats a col·lectivitats, a altres establiments o a punts de venda.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 104€	Municipis participants: 26

V. INDICADORS ENTORN

Població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la grandària d'un municipi en termes d'habitants.	
Fórmula de càlcul: <i>Població</i>	
Variables emprades: ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 71.529 hab.	Municipis participants: 26

% Població estrangera	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de persones estrangeres empadronades en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població estrangera}}{\text{Població}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Població estrangera: Nombre de persones estrangeres empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 18%	Municipis participants: 26

Densitat de població (hab. / km² municipi)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la distribució del nombre d'habitants en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Superfície municipal}}$	
Variables emprades: ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE. ➤ Superfície municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. Font: INE.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 3.356 hab/km ²	Municipis participants: 26

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació que hi ha entre la renda familiar bruta disponible del municipi i el nombre d'habitants i ens reflecteix el nivell de riquesa econòmica del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: ➤ Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. Font: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia). ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12.947€	Municipis participants: 26

SERVEIS DE MEDIACIÓ CIUTADANA

551

INTRODUCCIÓ

MISSIÓ

Els Serveis de Mediació Ciutadana (SMC) defineixen la seva missió com:

“Servei públic local gratuït que treballa per afavorir la convivència, oferint vies no adversarials de prevenció, gestió i resolució de conflictes (mediació ciutadana, mediació reparadora, etc.) que sorgeixen en el municipi, a través de la cultura del diàleg i la corresponsabilització del conjunt de la ciutadania, de forma transversal i cooperativa, fomentant la sensibilització i la formació”.

CORRELACIONS

Molt majoritàriament els indicadors tenen una correlació positiva – l'increment de l'indicador significa una millora en la situació que reflecteix – . Ara bé, alguns indicadors tenen correlació negativa o inversa – l'increment de l'indicador significa un empitjorament de la situació que reflecteix – i són els següents:

- ♦ % de casos desestimats s/ total de sol·licituds rebudes
- ♦ Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció
- ♦ Hores anuals de mediador/a per hora anual de coordinador/a
- ♦ % d'hores de baixa s/ total d'hores anuals dels mediadors
- ♦ % de finançament per part de l'Ajuntament

Finalment altres indicadors no tenen una correlació prèviament determinada i són els següents:

- ♦ % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats
- ♦ % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats
- ♦ % de casos de gestió / facilitació
- ♦ % de casos derivats o interromputs (es considera Oportunitat de Millora a partir del 30%)

- ♦ % de casos segons la via de procedència
- ♦ % de casos segons la tipologia (per “altres casos”, es considera Oportunitat de Millora a partir del 30%)
- ♦ % de gestió directa / indirecta
- ♦ % de despesa externalitzada s/despesa corrent
- ♦ Mitjana d'intervencions per cas tancat de mediació (es considera Oportunitat de Millora a partir de 10)
- ♦ Mitjana d'antiguitat (mesos) dels/les mediadors
- ♦ % de dones s/mediadors/res
- ♦ Despesa corrent del servei per usuari de mediació

A continuació, es pot veure el Quadre Resum d'indicadors, en què conjuntament amb les mitjanes d'enguany, es mostren:

- ♦ En **verd**: els indicadors amb correlació positiva; és a dir, com més grans, millor.
- ♦ En **taronja**: els indicadors amb correlació negativa; és a dir, com més petits, millor.
- ♦ En **groc**: els indicadors no tenen una correlació prèviament determinada; és a dir, que la situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa.



QUADRE RESUM D'INDICADORS

Impulsar la mediació ciutadana		2010	Gestionar els casos de mediació		2010	Promoure la col·laboració amb altres organitzacions		2010	Promoure les activitats de sensibilització		2010
Participants directes en processos de mediació per cada 1.000 habitants		6,9	% de casos desestimats s/ total de sol·licituds rebudes		6 %	Número de col·laboracions en resolució de casos per cada 100 casos tancats en el període		24,5	Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants		6
Casos atesos oberts en el període per cada 1.000 habitants		2,3	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats		39 %	% d'activitats de sensibilització realitzades amb col·laboració amb altres entitats		29 %	Hores d'activitats de sensibilització per cada 1.000 hores de mediació/a		14
			% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats		12 %						
			% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats		27 %						
			% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats		22 %						
			Líndar superior per OM: 30%								

Encàrrec polític

Encàrrec polític

Ofertir un servei de qualitat als SMC		2010	Ofertir un servei accessible als usuaris		2010	Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2010
Grau de satisfacció amb el servei dels/les usuaris/es		8,0	Hores d'obertura setmanal pel matí		22,4	% de casos Veïnals s/ total de casos atesos oberts en el període		71 %
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediació s/ total de casos atesos oberts en el període		4,2	Hores d'obertura setmanal per la tarda		12,8	% de casos Familiars s/ total de casos atesos oberts en el període		9 %
% de Casos tancats en menys de 60 dies s/ total de casos tancats de mediació i facilitació		64 %	% de casos en que l'usuari/a s'ha adreçat directament s/ total de casos atesos oberts en el període		46 %	% de casos Escolars s/ total de casos atesos oberts en el període		2 %
			% de casos a proposta del Servei de Mediació s/ total de casos oberts en el període		4 %	% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos atesos oberts en el període		4 %
			% de casos adreçats per altres Serveis municipals s/ total de casos oberts en el període		40 %	% de casos Associatius s/ total de casos atesos oberts en el període		0 %
			% de casos adreçats per altres administracions s/ total de casos oberts en el període		6 %	% de casos d'espais públics s/ total de casos atesos oberts en el període		4 %
			% de casos adreçats per altres vies s/ total de casos oberts en el període		5 %	% de casos de mediació reparadora s/ total de casos atesos oberts en el període		7 %
						% d'Altres casos s/ total de casos oberts en el període		4 %
						Líndar superior per OM: 30%		

Usuari / Client

Valors Organitzatius / RHH	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2010	Ofertir un servei de qualitat (model de gestió)		2010	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors		2010	Millorar les habilitats dels/les treballadors/es		2010
	% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals)		100 %	Hores anuals de mediació/a per cada 1.000 habitants		57	% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les treballadors/es		2,8 %	Hores anuals de formació i supervisió per mediació/a (a temps complet)		68
	% de Gestió indirecta (concessió, altres)		0 %	Hores anuals de mediació/a per hora anual de coordinador/a		7	Salari brut d'una tècnica de mediació (a temps complet)		26.839			
				% de mediadors/es que tenen la titulació de màster / postgrau en mediació		80 %	Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les treballadors/es		51			
				Mitjana d'intervencions per cas tancat de mediació		7,0	% de dones s/ total de mediadors/es		62 %			
Economia	Disposar dels recursos adequats		2010	Finançar adequadament el servei		2010	Gestionar el servei		2010	Oferir el servei a uns costos unitaris adequats		2010
	Despesa corrent del servei per habitant		1,7	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent		0 %	% de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei		73 %	Despesa corrent del servei per usuaris de mediació (participants directes + assistents a activitats de sensibilització)		110
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal		0,22 %	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent		51 %						
				% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent		49 %						
Entorn	Població		93.462	Densitat de població (hab. / km² municipi)		4.273	Renda per càpita		12.255	Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana		1,1

Com més gran, millor
Com més petit, millor.
La situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Impulsar la mediació ciutadana

Participants directes en processos de mediació per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra els/les participants directes en processos de mediació en relació al conjunt de la població. Cal fer notar que es tracta d'un dels tipus d'usuaris/àries de mediació (existeixen altres tipus d'usuaris/àries com ara els/les assistents a activitats de sensibilització).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Participants directes en processos de mediació}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Participants directes en processos de mediació: Persones que han participat presencialment en els processos de mediació iniciats durant el període. Entenent per processos de mediació aquells que s'han gestionat a través de la mediació o de la gestió/facilitació. En el cas de grups, únicament es comptarà el representant de cada grup (o dit d'una altra manera, els que estan assentats a la taula de mediació). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6,9	Municipis participants: 13

Casos atesos oberts en el període per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la relació entre tots els casos oberts en el període per cada mil habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total de casos atesos oberts en el període}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Total de casos atesos oberts en el període: És la suma de: Casos en què l'usuari s'ha adreçat directament + Casos a proposta del Servei de Mediació + Casos adreçats per altres serveis municipals + Casos adreçats per altres administracions + Casos adreçats per altres vies. Aquesta xifra ha de coincidir també amb la suma de: Casos Veïnals + Casos Familiars + Casos Escolars + Casos d'Activitats Econòmiques + Casos Associatius + Casos d'espais públics + Casos de mediació reparadora + Altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,3	Municipis participants: 14

Gestionar els casos de mediació

% de casos desestimats s/ total de sol·licituds rebudes	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de casos que han hagut de ser desestimats (per no ser mediables) sobre el total de sol·licituds rebudes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos desestimats}}{\text{Sol·licituds rebudes}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos desestimats: Aquells casos que el SMC valora com a no mediables i, per tant, no inicia el cas. No s'inclouen aquells conflictes que ja han estat exclosos prèviament per la pròpia definició del Servei (per exemple, quan l'administració és part, delictes, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Sol·licituds rebudes: És la suma de "Total de casos atesos oberts durant el període" i "Casos desestimats". <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6%	Municipis participants: 14

% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats en un període, aquells casos de mediació que s'han tancat amb acord.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de mediació amb acord}}{\text{Total de casos atesos tancats}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos de mediació amb acord: Casos de mediació (en el quals hi ha un conflicte identificat) que durant el període han acabat amb acord (escrit o verbal). Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats: És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos derivats o interromputs. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 39%	Municipis participants: 13

% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats en un període, aquells casos de mediació que s'han tancat sense acord.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de mediació sense acord}}{\text{Total de casos atesos tancats}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos de mediació sense acord: Casos de mediació (en el quals hi ha un conflicte identificat) que durant el període han acabat sense acord. Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats: És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos derivats o interromputs. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12%	Municipis participants: 13

% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats en un període, aquells casos de gestió o facilitació.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de gestió / facilitació}}{\text{Total de casos atesos tancats}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos de gestió / facilitació: Casos en els quals hi ha un conflicte identificat però no s'ha dut a terme un procés de mediació, donat que no s'ha realitzat una entrevista presencial (ni conjunta ni individual) amb totes les parts implicades, només amb una d'elles. Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats: És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos derivats o interromputs. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 27%	Municipis participants: 13

% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats en un període, aquells casos que s'han derivat o interromput.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos derivats o interromputs}}{\text{Total de casos atesos tancats}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos derivats o interromputs: Casos en els quals hi ha un conflicte identificat i que un cop oberts s'ha considerat que s'han de derivar a un altre servei de l'ajuntament o del territori (derivats) o aquells en els que s'han començat a intervenir però ha estat interromput (bé a voluntat de les parts, bé a decisió del servei) (interromputs). Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats: És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos derivats o interromputs. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 22%	Municipis participants: 13

Promoure la col·laboració amb altres organitzacions

Número de col·laboracions en resolució de casos per cada 100 casos tancats en el període	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància de les col·laboracions en la resolució de conflictes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Número d'Accions de col·laboració en resolució de conflictes}}{\text{Total de casos atesos tancats}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Número d'Accions de col·laboració en resolució de conflictes: Accions conjuntes del servei de mediació ciutadana amb qualsevol servei de titularitat o no municipal, entitat professional (advocats, administradors de finques,...), ... per a resoldre el conflicte. Han de ser accions relacionades amb casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos tancats: És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos derivats o interromputs. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 25	Municipis participants: 12

% d'activitats de sensibilització realitzades amb col·laboració amb altres entitats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància de les col·laboracions en la realització d'activitats de sensibilització.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Número d'Accions de col·laboració en activitats de sensibilització}}{\text{Número d'Activitats de sensibilització}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Número d'Accions de col·laboració en activitats de sensibilització: Accions conjuntes del servei de mediació ciutadana amb qualsevol servei de titularitat o no municipal, entitat professional (escoles, associacions de veïns, ...), ..per dissenyar o dur a terme una activitat de sensibilització. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Número d'Activitats de sensibilització: Entenem per sensibilització aquelles accions que han estat impulsades des del servei de mediació ciutadana i que van dirigides a la ciutadania, independentment de la seva durada. No s'inclouen les activitats de formació, adreçades al personal dels serveis municipals. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 29%	Municipis participants: 13

Promoure les activitats de sensibilització

Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra els/les assistents a activitats de sensibilització en relació al conjunt de la població. Cal fer notar que es tracta d'un dels tipus d'usuaris/àries de mediació (existeixen altres tipus d'usuaris/àries com ara els/les participants directes en processos de mediació).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'Assistents a Activitats de sensibilització}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'Assistents a Activitats de sensibilització: Persones que han assistit a activitats de sensibilització, enteses com accions que han estat impulsades des del servei de mediació ciutadana i que van dirigides a la ciutadania, independentment de la seva durada. No s'inclouen les activitats de formació, adreçades al personal dels serveis municipals. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6	Municipis participants: 14

Hores d'activitats de sensibilització per cada 1.000 hores de mediador/a	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la dedicació a la realització d'activitats de sensibilització, per cada 100 hores de mediador/a.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Número d'Hores d'Activitats de sensibilització}}{\text{Hores anuals de mediadors/res}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Número d'Hores d'Activitats de sensibilització: Sumatori de les hores d'activitats de sensibilització, entenent per sensibilització aquelles accions que han estat impulsades des del servei de mediació ciutadana i que van dirigides a la ciutadania, independentment de la seva durada. No s'inclouen les activitats de formació, adreçades al personal dels serveis municipals. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals de mediadors/res: Sumatori de les hores anuals de mediadors/res, tant interns com externs. S'entén per mediador/a aquell/a professional expert/a en la gestió i la resolució de conflictes. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 14	Municipis participants: 14

II. DIMENSIO USUARI / CLIENT

Oferir un servei de qualitat als SMC

Grau de satisfacció amb el servei dels usuaris	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la qualitat percebuda pels usuaris/àries del SMS a través del seu grau de satisfacció.	
Fórmula de càlcul: <i>Grau de satisfacció amb el servei dels usuaris/àries</i>	
Variables emprades: ➤ Grau de satisfacció amb el servei dels usuaris/àries: El grau de satisfacció amb els serveis es calcularà com el resultat d'enquesta a usuaris/àries en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet"- "molt satisfet"); mitjana de puntuació. S'utilitzaran els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global, s'utilitzarà la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitius, si és possible, cal fer l'equivalència numèrica (si no es possible es deixa la dada en blanc.). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 8,0	Municipis participants: 3

561

Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/ total de casos oberts en el període	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la qualitat del SMS, entesa com el temps mitjà per donar una primera resposta a una sol·licitud rebuda.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud rebuda i primera intervenció}}{\text{Total de casos atesos oberts en el període}}$	
Variables emprades: ➤ Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud rebuda i primera intervenció: La sol·licitud rebuda al SMC computa tan si la demanda ha estat rebuda per via escrita, telefònica o presencial. La primera intervenció s'entén com el contacte del/la mediador/a amb la part sol·licitant, sigui presencial o telefònica. No es computen trucades telefòniques per a concertar hora, només trucades amb contingut. Es computa el temps entre sol·licitud i primera intervenció del total de casos oberts durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos oberts en el període: És la suma de: Casos en què l'usuari s'ha adreçat directament + Casos a proposta del Servei de Mediació + Casos adreçats per altres serveis municipals + Casos adreçats per altres administracions + Casos adreçats per altres vies. Aquesta xifra ha de coincidir també amb la suma de: Casos Veïnals + Casos Familiars + Casos Escolars + Casos d'Activitats Econòmiques + Casos Associatius + Casos d'espais públics + Casos de mediació reparadora + Altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4,2	Municipis participants: 13

% de casos tancats en menys de 60 dies s/ total de casos tancats de mediació i facilitació	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la qualitat del SMS, entesa com el percentatge de casos que es tanquen amb menys de 60 dies.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos atesos tancats amb menys de 60 dies (casos de mediació o gestió/facilitació)}}{\text{Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos atesos tancats amb menys de 60 dies (casos de mediació o gestió/facilitació): El termini de 60 dies computa des de la recepció de la sol·licitud al SMC fins que finalitza el procés de mediació. Entenent per processos de mediació aquells que s'han gestionat a través de la mediació o de la gestió/facilitació. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Casos de mediació amb acord: Casos de mediació (en el quals hi ha un conflicte identificat) que durant el període han acabat amb acord (escrit o verbal). Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Casos de mediació sense acord: Casos de mediació (en el quals hi ha un conflicte identificat) que durant el període han acabat sense acord. Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Casos de gestió / facilitació: Casos en els quals hi ha un conflicte identificat però no s'ha dut a terme un procés de mediació, donat que no s'ha realitzat una entrevista presencial (ni conjunta ni individual) amb totes les parts implicades, només amb una d'elles. Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 64%	Municipis participants: 11

Oferir un servei accessible als usuaris

Hores d'obertura setmanal al matí	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'accessibilitat al SMC durant la franja horària dels matins.	
Fórmula de càlcul: <i>Hores d'obertura setmanal al matí</i>	
Variables emprades: ➤ Hores d'obertura setmanal al matí: Nombre total d'hores setmanals en què el SMC es troba obert amb atenció directa al públic pel matí. L'horari habitual (no el d'estiu). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 22	Municipis participants: 14

Hores d'obertura setmanal a la tarda	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'accessibilitat al SMC durant la franja horària de les tardes.	
Fórmula de càlcul: <i>Hores d'obertura setmanal a la tarda</i>	
Variables emprades: ➤ Hores d'obertura setmanal a la tarda: Nombre total d'hores setmanals en què el SMC es troba obert amb atenció directa al públic per la tarda. L'horari habitual (no el d'estiu). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 13	Municipis participants: 14

% de casos en què l'usuari/ària s'ha adreçat directament s/ total de casos atesos oberts en el període	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa de la via d'accés directa sobre el total de vies d'accés.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos en què l'usuari/ària s'ha adreçat directament}}{\text{Total de casos atesos oberts en el període}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Casos en què l'usuari/ària s'ha adreçat directament: Aquells casos atesos en els quals el/la ciutadà/na per iniciativa pròpia fa demanda del servei, de forma presencial o telefònica, adreçant-se al SMC o a l'Ajuntament (registre o OAC) i presenta la seva sol·licitud. Són casos en els que el/la ciutadà/na ja coneixia prèviament el SMC. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos oberts en el període: És la suma de: Casos en què l'usuari s'ha adreçat directament + Casos a proposta del Servei de Mediació + Casos adreçats per altres serveis municipals + Casos adreçats per altres administracions + Casos adreçats per altres vies. Aquesta xifra ha de coincidir també amb la suma de: Casos Veïnals + Casos Familiars + Casos Escolars + Casos d'Activitats Econòmiques + Casos Associatius + Casos d'espais públics + Casos de mediació reparadora + Altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 46%	Municipis participants: 14

% de casos a proposta del Servei de Mediació s/ total de casos atesos oberts en el període	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa de la via d'accés a proposta del Servei de Mediació sobre el total de vies d'accés.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos a proposta del Servei de Mediació}}{\text{Total de casos atesos oberts en el període}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Casos a proposta del Servei de Mediació: Aquells casos atesos en els quals el/la ciutadà/na s'ha dirigit al servei de mediació perquè prèviament se li ha recomanat per part del mateix servei. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos oberts en el període: És la suma de: Casos en què l'usuari s'ha adreçat directament + Casos a proposta del Servei de Mediació + Casos adreçats per altres serveis municipals + Casos adreçats per altres administracions + Casos adreçats per altres vies. Aquesta xifra ha de coincidir també amb la suma de: Casos Veïnals + Casos Familiars + Casos Escolars + Casos d'Activitats Econòmiques + Casos Associatius + Casos d'espais públics + Casos de mediació reparadora + Altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4%	Municipis participants: 14

% de casos adreçats per altres serveis municipals s/ total de casos atesos oberts en el període	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa de la via d'accés a través d'altres serveis municipals sobre el total de vies d'accés.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos adreçats per altres serveis municipals}}{\text{Total de casos atesos oberts en el període}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos adreçats per altres serveis municipals: Aquells casos atesos que han arribat per algun servei de titularitat municipal (sigui de les pròpies àrees de l'ajuntament o sigui per exemple de la policia local). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos oberts en el període: És la suma de: Casos en què l'usuari s'ha adreçat directament + Casos a proposta del Servei de Mediació + Casos adreçats per altres serveis municipals + Casos adreçats per altres administracions + Casos adreçats per altres vies. Aquesta xifra ha de coincidir també amb la suma de: Casos Veïnals + Casos Familiars + Casos Escolars + Casos d'Activitats Econòmiques + Casos Associatius + Casos d'espais públics + Casos de mediació reparadora + Altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 40%	Municipis participants: 14

% de casos adreçats per altres administracions s/ total de casos atesos oberts en el període	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa de la via d'accés procedent d'altres administracions sobre el total de vies d'accés.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos adreçats per altres administracions}}{\text{Total de casos atesos oberts en el període}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos adreçats per altres administracions: Aquells casos atesos que han arribat per algun servei que està present al municipi però que no és de titularitat municipal (mossos d'esquadra, jutges de pau, directors d'escola, ...). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos oberts en el període: És la suma de: Casos en què l'usuari s'ha adreçat directament + Casos a proposta del Servei de Mediació + Casos adreçats per altres serveis municipals + Casos adreçats per altres administracions + Casos adreçats per altres vies. Aquesta xifra ha de coincidir també amb la suma de: Casos Veïnals + Casos Familiars + Casos Escolars + Casos d'Activitats Econòmiques + Casos Associatius + Casos d'espais públics + Casos de mediació reparadora + Altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 6%	Municipis participants: 14

% de casos adreçats per altres vies s/ total de casos atesos oberts en el període	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa de les altres vies d'accés (no incloses en els indicadors anteriors) sobre el total de vies d'accés.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos adreçats per altres vies}}{\text{Total de casos atesos oberts en el període}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos adreçats per altres vies: Aquells casos atesos que han arribat per algun servei no relacionat en les caselles anteriors (entitats ciutadanes, advocats, administradors de finques, ...). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos oberts en el període: És la suma de: Casos en què l'usuari s'ha adreçat directament + Casos a proposta del Servei de Mediació + Casos adreçats per altres serveis municipals + Casos adreçats per altres administracions + Casos adreçats per altres vies. Aquesta xifra ha de coincidir també amb la suma de: Casos Veïnals + Casos Familiars + Casos Escolars + Casos d'Activitats Econòmiques + Casos Associatius + Casos d'espais públics + Casos de mediació reparadora + Altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 5%	Municipis participants: 14

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos

% de casos veïnals s/ total de casos atesos oberts en el període	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa de la tipologia de casos veïnals sobre el total de casos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos Veïnals}}{\text{Total de casos atesos oberts en el període}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos Veïnals: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en el si d'una comunitat de veïns. El que marca la tipologia del cas és el lloc on s'ha produït. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos oberts en el període: És la suma de: Casos en què l'usuari s'ha adreçat directament + Casos a proposta del Servei de Mediació + Casos adreçats per altres serveis municipals + Casos adreçats per altres administracions + Casos adreçats per altres vies. Aquesta xifra ha de coincidir també amb la suma de: Casos Veïnals + Casos Familiars + Casos Escolars + Casos d'Activitats Econòmiques + Casos Associatius + Casos d'espais públics + Casos de mediació reparadora + Altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 71%	Municipis participants: 14

% de casos familiars s/ total de casos atesos oberts en el període	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa de la tipologia de casos familiars sobre el total de casos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos Familiars}}{\text{Total de casos atesos oberts en el període}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos Familiars: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en el si d'una família (extensa). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos oberts en el període: És la suma de: Casos en què l'usuari s'ha adreçat directament + Casos a proposta del Servei de Mediació + Casos adreçats per altres serveis municipals + Casos adreçats per altres administracions + Casos adreçats per altres vies. Aquesta xifra ha de coincidir també amb la suma de: Casos Veïnals + Casos Familiars + Casos Escolars + Casos d'Activitats Econòmiques + Casos Associatius + Casos d'espais públics + Casos de mediació reparadora + Altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 9%	Municipis participants: 14

% de casos escolars s/ total de casos atesos oberts en el període	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa de la tipologia de casos escolars sobre el total de casos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos Escolars}}{\text{Total de casos atesos oberts en el període}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos Escolars: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en l'àmbit escolar (també instituts) i que té conseqüències en el propi centre o en el seu entorn. El que marca la tipologia del cas és el lloc on s'ha produït. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos oberts en el període: És la suma de: Casos en què l'usuari s'ha adreçat directament + Casos a proposta del Servei de Mediació + Casos adreçats per altres serveis municipals + Casos adreçats per altres administracions + Casos adreçats per altres vies. Aquesta xifra ha de coincidir també amb la suma de: Casos Veïnals + Casos Familiars + Casos Escolars + Casos d'Activitats Econòmiques + Casos Associatius + Casos d'espais públics + Casos de mediació reparadora + Altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2%	Municipis participants: 14

% de casos d'activitats econòmiques s/ total de casos atesos oberts en el període	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa de la tipologia de casos d'activitats econòmiques sobre el total de casos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos d'Activitats Econòmiques}}{\text{Total de casos atesos oberts en el període}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos d'Activitats Econòmiques: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda per la realització d'una activitat econòmica. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos oberts en el període: És la suma de: Casos en què l'usuari s'ha adreçat directament + Casos a proposta del Servei de Mediació + Casos adreçats per altres serveis municipals + Casos adreçats per altres administracions + Casos adreçats per altres vies. Aquesta xifra ha de coincidir també amb la suma de: Casos Veïnals + Casos Familiars + Casos Escolars + Casos d'Activitats Econòmiques + Casos Associatius + Casos d'espais públics + Casos de mediació reparadora + Altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4%	Municipis participants: 14

% de casos associatius s/ total de casos atesos oberts en el període	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa de la tipologia de casos associatius sobre el total de casos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos Associatius}}{\text{Total de casos atesos oberts en el període}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos Associatius: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en el sí d'una o entre associacions o entitats del municipi i entre entitats i ciutadans/es. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos oberts en el període: És la suma de: Casos en què l'usuari s'ha adreçat directament + Casos a proposta del Servei de Mediació + Casos adreçats per altres serveis municipals + Casos adreçats per altres administracions + Casos adreçats per altres vies. Aquesta xifra ha de coincidir també amb la suma de: Casos Veïnals + Casos Familiars + Casos Escolars + Casos d'Activitats Econòmiques + Casos Associatius + Casos d'espais públics + Casos de mediació reparadora + Altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0%	Municipis participants: 14

% de casos d'espais públics s/ total de casos atesos oberts en el període	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa de la tipologia de casos d'espais públics sobre el total de casos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos d'espais públics}}{\text{Total de casos atesos oberts en el període}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos d'espais públics: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en un espai públic. El que marca la tipologia del cas és el lloc on s'ha produït. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos oberts en el període: És la suma de: Casos en què l'usuari s'ha adreçat directament + Casos a proposta del Servei de Mediació + Casos adreçats per altres serveis municipals + Casos adreçats per altres administracions + Casos adreçats per altres vies. Aquesta xifra ha de coincidir també amb la suma de: Casos Veïnals + Casos Familiars + Casos Escolars + Casos d'Activitats Econòmiques + Casos Associatius + Casos d'espais públics + Casos de mediació reparadora + Altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4%	Municipis participants: 14

% de casos de mediació reparadora s/ total de casos atesos oberts en el període	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa de la tipologia de casos de mediació reparadora sobre el total de casos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de mediació reparadora}}{\text{Total de casos atesos oberts en el període}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos de mediació reparadora: Aquells casos en els quals s'obre un expedient sancionador per l'incompliment de la normativa vigent i la mediació es presenta com alternativa a la sanció administrativa. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos oberts en el període: És la suma de: Casos en què l'usuari s'ha adreçat directament + Casos a proposta del Servei de Mediació + Casos adreçats per altres serveis municipals + Casos adreçats per altres administracions + Casos adreçats per altres vies. Aquesta xifra ha de coincidir també amb la suma de: Casos Veïnals + Casos Familiars + Casos Escolars + Casos d'Activitats Econòmiques + Casos Associatius + Casos d'espais públics + Casos de mediació reparadora + Altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 7%	Municipis participants: 14

% d'altres casos s/ total de casos atesos oberts en el període	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa d'altres tipologies de casos (no incloses en els indicadors anteriors) sobre el total de casos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Altres casos}}{\text{Total de casos atesos oberts en el període}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Altres casos: Casos atesos de qualsevol altre tipus no inclosos en els apartats anteriors. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos oberts en el període: És la suma de: Casos en què l'usuari s'ha adreçat directament + Casos a proposta del Servei de Mediació + Casos adreçats per altres serveis municipals + Casos adreçats per altres administracions + Casos adreçats per altres vies. Aquesta xifra ha de coincidir també amb la suma de: Casos Veïnals + Casos Familiars + Casos Escolars + Casos d'Activitats Econòmiques + Casos Associatius + Casos d'espais públics + Casos de mediació reparadora + Altres casos. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4%	Municipis participants: 14

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Emp. municipal)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió dels SMC es fa mitjançant gestió directa, mesurant el % de la despesa en gestió directa respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (ajuntament, organisme autònom, societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades al SMC. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 100%	Municipis participants: 14

% de Gestió indirecta (concessió, altres)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió dels SMC es fa mitjançant gestió indirecta, mesurant el % de la despesa en gestió indirecta respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, gestió interessada o societat d'economia mixta) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades al SMC. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0%	Municipis participants: 14

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)

Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la disponibilitat de mediadors/es (en termes d'hores anuals de mediador/a) per al conjunt de la població.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de mediadors/res}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➤ Hores anuals de mediadors/res: Sumatori de les hores anuals de mediadors/res, tant interns com externs. S'entén per mediador/a aquell/a professional expert/a en la gestió i la resolució de conflictes. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 57	Municipis participants: 14

Hores anuals de mediador/a per hora anual de coordinador/a	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la ràtio entre hores de mediador/a i hores de coordinador/a.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de mediadors/res}}{\text{Hores anuals de coordinadors/res}}$	
Variables emprades: ➤ Hores anuals de mediadors/res: Sumatori de les hores anuals de mediadors/res, tant interns com externs. S'entén per mediador/a aquell/a professional expert/a en la gestió i la resolució de conflictes. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals de coordinadors/res: Sumatori de les hores anuals de coordinadors/res, tant interns com externs. S'entén per coordinador tant la persona que no du a terme processos de mediació però una part de la seva jornada laboral la dedica a dirigir l'equip de mediadors, com aquella persona que duent a terme processos de mediació també és l'encarregada de dirigir l'equip de mediadors. Només es comptaran les hores dedicades a tasques de coordinació. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 7	Municipis participants: 14

% de mediadors que tenen la titulació de màster/postgrau en mediació s/ total de mediadors/res	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura els mediadors/res s'han format mitjançant la obtenció d'una titulació de màster o postgrau.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de mediadors/res amb màster / postgrau en mediació}}{\text{Nombre de mediadors/res}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de mediadors/res amb màster / postgrau en mediació: Nombre de mediadors/res que disposen de la titulació del màster / postgrau en mediació. Veure definició de Mediadors/res (més amunt), tan interns com externs. Independentment de si són a temps complert o a temps parcial, cada persona es compta com a un mediador/a. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de mediadors/res: És la suma de "Nombre d'homes mediadors" i "Nombre dones mediadores". Independentment de si són a temps complert o a temps parcial. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 80%	Municipis participants: 14

Mitjana d'intervencions per cas tancat de mediació	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el promig d'intervencions necessàries per tancar un cas de mediació.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Número d'intervencions en casos de mediació tancats}}{\text{Casos de mediació amb acord} + \text{Casos de mediació sense acord}}$	
Variables emprades: ➤ Número d'intervencions en casos de mediació tancats: Entenem per intervenció qualsevol contacte del/la mediador/a amb una de les parts implicades via telefònica o presencial. No s'inclouen contactes per tasques de gestió. Aquesta variable només fa referència als Casos de Mediació amb acord i Casos de Mediació sense acord. NO s'inclouen els Casos de gestió / facilitació ni els casos derivats o interromputs. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Casos de mediació amb acord: Casos de mediació (en el quals hi ha un conflicte identificat) que durant el període han acabat amb acord (escrit o verbal). Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Casos de mediació sense acord: Casos de mediació (en el quals hi ha un conflicte identificat) que durant el període han acabat sense acord. Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 7	Municipis participants: 11

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una proxis al clima laboral, entenent que quant major sigui la importància relativa de les baixes sobre el total d'hores treballades presumiblement pitjor serà el clima laboral.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de baixa i d'indisposició dels mediadors/res}}{\text{Hores anuals de mediadors/res}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Hores anuals de baixa i d'indisposició dels mediadors/res: S'inclou el total d'hores de baixa (incapacitat temporal) i d'indisposicions del conjunt dels mediadors/res, tant interns com externs. No s'inclouen les hores de baixa per maternitat/paternitat, ni els permisos i llicències. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals de mediadors/res: Sumatori de les hores anuals de mediadors/res, tant interns com externs. S'entén per mediador/a aquell/a professional expert/a en la gestió i la resolució de conflictes. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 2,8%	Municipis participants: 12

Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert).	
Fórmula de càlcul: <i>Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)</i>	
Variables emprades: ➤ Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert): Sou brut anual del lloc de treball de Mediator/a a jornada completa tant interns com externs (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base de cada Ajuntament (mediadors/res interns) o de l'empresa externa (mediadors/res externs). No es consideren els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitats, antiguitat i els complements personals transitoris. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 26.839	Municipis participants: 14

Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la mitjana d'antiguitat del conjunt de mediadors, com una aproximació a l'acumulació d'experiència i continuïtat del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Mesos d'antiguitat del conjunt de mediadors/res}}{\text{Nombre de mediadors/res}}$	
Variables emprades: ➤ Mesos d'antiguitat del conjunt de mediadors/res: Sumatori dels mesos d'antiguitat del conjunt de mediadors/res, tan interns com externs, tan a temps complert com a temps parcial. Aquesta dada tan sols s'omplirà per aquells Serveis de Mediació Ciutadana que portin existint un mínim de 3 anys. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de mediadors/res: És la suma de "Nombre d'homes mediadors" i "Nombre dones mediadores". Independentment de si són a temps complert o a temps parcial. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 51	Municipis participants: 10

% de dones s/ total de mediadors/res	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la perspectiva de gènere en el conjunt del personal mediador.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones mediadores}}{\text{Nombre de mediadors/res}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de dones mediadores: S'entén per mediadora aquella professional experta en la gestió i la resolució de conflictes, tan si és interna com externa. Independentment de si són a temps complert o a temps parcial, cada persona es compta com a un mediador/a.. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de mediadors/res: És la suma de "Nombre d'homes mediadors" i "Nombre dones mediadores". Independentment de si són a temps complert o a temps parcial. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 62%	Municipis participants: 14

Millorar les habilitats dels/les treballadors/es

Hores anuals de formació i supervisió per mediador/a (a temps complert)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau de formació i supervisió dels/les mediadors/es.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de formació i supervisió dels/les mediadors/es}}{\text{Nombre de mediadors/res a temps complert}}$	
Variables emprades: ➤ Hores anuals de formació i supervisió dels/les mediadors/es: Suma de totes les hores anuals de formació (relacionada amb la mediació) i de supervisió, rebudes pel conjunt de mediadors/res, tant interns com externs. Independentment de si aquestes hores es realitzen dins l'horari laboral o no. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de mediadors/res a tems complert: S'obté de la divisió de "Hores anuals de mediadors/res" entre les "Hores anuals de conveni d'UN/A mediador/a". <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 68	Municipis participants: 14

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disponer dels recursos adequats

Despesa corrent del servei per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir la despesa mitjana del SMC per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,7 €	Municipis participants: 14

% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del SMC sobre el total de les despeses corrents de l'Ajuntament. Mostra la disponibilitat de recursos per a la gestió del SMC.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Despeses corrents del Pressupost Municipal}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del Pressupost Municipal inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0,22%	Municipis participants: 14

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SMC que són finançades amb taxes i preus públics.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Taxes i preus públics}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Taxes i preus públics: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 0%	Municipis participants: 14

% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents del SMC que són finançades amb aportació d'altres institucions públiques.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions d'altres institucions}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Aportacions d'altres institucions: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions: Generalitat de Catalunya, Diputació de Barcelona, Instituto Nacional de Consumo, etc. No s'inclouen les transferències de l'Ajuntament a l'Organisme Autònom ni a la Concessionària. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 51%	Municipis participants: 14

% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SMC que són finançades amb aportació municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportació de l'Ajuntament}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Aportació de l'Ajuntament: S'obté com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents - Taxes i preus públics - Aportacions d'altres institucions. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 49%	Municipis participants: 14

Gestionar el servei

% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de la despesa externalitzada del servei de mediació sobre el total de despeses corrents del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa externalitzada del servei de mediació}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Despesa externalitzada del servei de mediació: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 2 directament relacionades amb la prestació del Servei de Mediació Ciutadana. No s'inclouen subministraments, serveis de neteja, seguretat... Aquesta dada correspon a l'any natural d'1 de gener a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 73%	Municipis participants: 14

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent per usuari de mediació (participants directes + assistents a activitats de sensibilització)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el cost unitari mitjà d'atendre un usuari de mediació (independentment de si es tracta de participants directes o d'assistents a activitats de sensibilització).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Nombre de participants directes en processos de mediació} + \text{Nombre d'Assistents a Activitats de sensibilització}}$	
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del Servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de participants directes en processos de mediació: Persones que han participat presencialment en els processos de mediació iniciats durant el període. Entenent per processos de mediació aquells que s'han gestionat a través de la mediació o de la gestió/facilitació. En el cas de grups, únicament es comptarà el representant de cada grup (o dit d'una altra manera, els que estan assentats a la taula de mediació). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'Assistents a Activitats de sensibilització: Persones que han assistit a activitats de sensibilització, enteses com accions que han estat impulsades des del servei de mediació ciutadana i que van dirigides a la ciutadania, independentment de la seva durada. No s'inclouen les activitats de formació, adreçades al personal dels serveis municipals. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 110 €	Municipis participants: 13

V. INDICADORS D'ENTORN

Població	
Explicació del indicador: Aquest indicador indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre d'habitants</i>	
Variables emprades: ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 93.462	Municipis participants: 14

Densitat de població (hab. / km² municipi)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Superfície municipal}}$	
Variables emprades: ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> ➤ Superfície municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 4.273	Municipis participants: 14

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades: ➤ Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. <i>Font: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia).</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 12.255 €	Municipis participants: 14

Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana per municipi.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana</i>	
Variables emprades: ➤ Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana: Nombre de seus físiques del servei de mediació ciutadana al municipi. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2010: 1,1	Municipis participants: 14



**Diputació
Barcelona**

**Àrea d'Hisenda i
Recursos Interns**

Direcció de Serveis de Planificació Econòmica
Servei de Programació
Rambla de Catalunya, 126, 5è
08008 Barcelona
Tel. 934 022 237
s.programacio@diba.cat
www.diba.cat/pia/indicadors.asp